



UPAO

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Reglamento de Cobranza y Devoluciones

Código: INS-OCYF-RG-03

Versión: 01

Vigencia: 30/11/2021

Página: 1 de 21



REGLAMENTO DE COBRANZA Y DEVOLUCIONES

Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 324-2021-CD-UPAO

	Nombre y Apellidos	Cargo
Elaborado por:	Cecilia Mendoza Del Castillo	Jefa de Sección de Tesorería
	María Díaz Lu	Asistente Contable
Revisado por:	José Loyola Villanueva	Jefe de Oficina de Contabilidad y Finanzas
	Lucero Uceda Dávila	Decana de Escuela de Posgrado
	Enrique Sifuentes Martínez	Director de Administración
Aprobado por:	Yolanda Peralta Chávez	Presidenta del Consejo Directivo



Este documento es propiedad intelectual de la Universidad Privada Antonor Orrego. Se prohíbe su reproducción total, o parcial sin su autorización expresa. El original es administrado por la Oficina de Gestión de Procesos.

	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 2 de 21

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
GENERALIDADES	4
COBRANZA DE CONCEPTOS ACADÉMICOS PREGRADO Y POSGRADO	5
GENERALIDADES DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN LOS DIFERENTES NIVELES	5
DE LA COBRANZA DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN PREGRADO.....	5
DE LA COBRANZA DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN POSGRADO	5
DEL SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO	6
DE LOS CARNÉS	6
DE LA SEGUNDA, TERCERA O CUARTA MATRÍCULA	6
COBRANZA DE OTROS DERECHOS ACADÉMICOS	7
MEDIOS Y FORMAS DE PAGO.....	8
COBRANZA EN OTROS PROGRAMAS, CENTROS DE PRODUCCIÓN Y CENTROS DE SALUD	8
COBRANZA EN EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN Y NIVELACIÓN.....	8
COBRANZA EN LOS PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS	9
COBRANZA EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN, DE SALUD Y CEPREU.....	9
FACILIDADES DE PAGO Y DESCUENTOS	9
FACILIDADES DE PAGO	9
LOS DESCUENTOS.....	10
DESCUENTOS APLICABLES A PREGRADO	10
DESCUENTOS APLICABLES A POSGRADO	10
DESCUENTO APLICABLE A CEPREU	11
INCUMPLIMIENTO DE PAGO E INTERESES	11
EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE PAGO	11
COBRANZA DE INTERÉS MORATORIO	12
ANULACIÓN DE DEUDA	12
DEVOLUCIÓN DE DINERO	14
CONSIDERACIONES Y PLAZOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO	14
CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN PREGRADO.....	15
CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN POSGRADO	16
CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN Y NIVELACIÓN	17
CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN LOS PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS.....	18
DEVOLUCIÓN DE DINERO EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN, DE SALUD Y CEPREU	18
CÁLCULO PARA LA DEVOLUCIÓN DE LAS CUOTAS DE ENSEÑANZA.....	19
APLICACIÓN DE PAGOS POR RESERVA ORDINARIA DE MATRÍCULA.....	19
DE LOS ESTUDIANTES BECADOS POR PRONABEC	20
DISPOSICIONES TRANSITORIAS	20
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS	20
DISPOSICIONES FINALES	21
CONTROL DE CAMBIOS	21



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 3 de 21

INTRODUCCIÓN

La Universidad Privada Antenor Orrego a través de la Oficina de Contabilidad y Finanzas gestiona las cobranzas que realiza la Universidad por el servicio educativo que brinda en las diferentes modalidades y en sus diferentes campus, así como también las devoluciones en caso corresponda.

El presente reglamento tiene como finalidad establecer en forma clara y precisa el proceso de generación, cobro, control y registro de las cobranzas por los diferentes servicios que presta la Universidad en sus diferentes campus respetando las disposiciones legales vigentes. Así como describir los casos de devoluciones que se pueden presentar y la forma de resolución.

Este reglamento es aplicable en pregrado modalidad presencial y semipresencial, posgrado, segunda especialidad, programa de complementación y nivelación, centros de producción, centros de salud, otros programas complementarios y CEPREU.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 4 de 21

**TÍTULO I
GENERALIDADES**

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO N.º 1 El presente reglamento tiene como base legal y normativa:

- Ley Universitaria N.º 30220
- Ley N.º 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Ley N.º 29947 - Ley de Protección a la Economía Respecto del Pago de Pensiones en Institutos, Escuelas Superiores, Universidades y Escuelas
- Norma Internacional de Contabilidad N.º 18 – Ingresos ordinarios
- Norma Internacional de Información Financiera N.º 9 – Instrumentos Financieros
- Estatuto Institucional
- Reglamento de estudios de pregrado
- Reglamento de la escuela de posgrado
- Reglamento de Ejecución del Plan Operativo y Presupuesto
- Reglamento del Programa de Apoyo al Desarrollo de la Tesis (PADT)

ARTÍCULO N.º 2 El presente reglamento es de aplicación obligatoria para todas las unidades de la Universidad que ejecuten alguno de los procesos de cobranzas y devoluciones mencionados en el presente reglamento, así como para los estudiantes y apoderados.

ARTÍCULO N.º 3 La lista de precios por los distintos servicios que brinda la Universidad está detallada en el tarifario vigente, el cual se aprueba con resolución rectoral, a propuesta de la Dirección de Administración, según el inciso 14, del artículo 42, del Estatuto institucional.

ARTÍCULO N.º 4 Todos los conceptos a pagar relacionados a trámites académicos son generados a solicitud expresa del usuario a través del Módulo de Trámite Documentario, Plataforma de Atención al Usuario y Centro de Orientación al Postulante.

ARTÍCULO N.º 5 Todo trámite académico que incluya un proceso de cobranza o devolución y del cual se emita una resolución u otro documento de autorización para su atención, deberá ser informado a la Oficina de Contabilidad y Finanzas para los fines correspondientes.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 5 de 21

TÍTULO II
COBRANZA DE CONCEPTOS ACADÉMICOS PREGRADO Y POSGRADO

CAPÍTULO I
GENERALIDADES DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN LOS DIFERENTES NIVELES

ARTÍCULO N.º 6 Los estudiantes que requieran matricularse en un determinado semestre o periodo académico, deben pagar por anticipado los montos de derecho de matrícula y primera cuota que se indican en el tarifario vigente, dentro de los plazos establecidos en el cronograma de pagos.

ARTÍCULO N.º 7 En caso el estudiante tenga deudas de semestres o periodos anteriores, debe pagar el total de la deuda incluidos los intereses y luego pagar los conceptos mencionados en el artículo anterior.

ARTÍCULO N.º 8 El costo por concepto de servicio de enseñanza se establece por semestre o periodo académico de acuerdo a los programas de estudios, carreras profesionales o modalidades y se fracciona en cuotas, según montos del tarifario vigente. Dichas cuotas se pagan en las fechas establecidas en el cronograma de pagos.

CAPÍTULO II
DE LA COBRANZA DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN PREGRADO

ARTÍCULO N.º 9 El estudiante debe aceptar y suscribir de manera virtual las condiciones establecidas en el Compromiso del estudiante, padre de familia y/o tutor y la Universidad sobre la Declaración de las condiciones económicas del servicio educativo para el año académico vigente.

ARTÍCULO N.º 10 El estudiante que, según el procedimiento respectivo, esté autorizado para matricularse en una asignatura adicional excediendo el número de créditos de su ciclo de ubicación, debe pagar el monto equivalente a los créditos adicionales, el cual se inserta en su estado de cuenta a partir de la segunda cuota, según los montos establecidos en el tarifario vigente.

ARTÍCULO N.º 11 Vencido el plazo de la matrícula regular de cada semestre si el estudiante requiere matricularse deberá pagar además de los conceptos indicados en el artículo 6 del presente reglamento, un pago adicional por concepto de matrícula extemporánea según el tarifario vigente.

CAPÍTULO III
DE LA COBRANZA DE MATRÍCULA Y CUOTAS DE ENSEÑANZA EN POSGRADO

ARTÍCULO N.º 12 En caso el estudiante requiera llevar solo una asignatura para completar sus créditos del programa deberá pagar los siguientes derechos:



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 6 de 21

- Derecho de matrícula
- Derecho por servicio de enseñanza de acuerdo al número de créditos de la asignatura. Este se determina conforme al siguiente cálculo: importe de la cuota del programa de estudios, multiplicado por el número total de cuotas (de todos los periodos) dividido entre el total de créditos de la maestría o doctorado, multiplicado por el número de créditos de la asignatura.

CAPÍTULO IV

DEL SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO

ARTÍCULO N.º 13 Durante un semestre académico regular el estudiante debe pagar adicionalmente el concepto por Seguro de Accidentes Personales.

ARTÍCULO N.º 14 La cobranza por el Seguro de Accidentes Personales se inserta en el estado de cuenta del estudiante automáticamente con la segunda cuota, este concepto no genera interés moratorio y se sustenta en lo establecido en la Ley Universitaria N.º 33220, en sus artículos 126 y 128 relativos al Bienestar Universitario.

ARTÍCULO N.º 15 El cobro por el Seguro de Accidentes Personales no se realiza en caso el estudiante sustente ante la Universidad, contar con una póliza de seguros con iguales o mayores condiciones de cobertura a las establecidas en este Seguro de Accidentes Personales dentro del plazo establecido por la Oficina de Bienestar Universitario.

CAPÍTULO V DE LOS CARNÉS

ARTÍCULO N.º 16 La Universidad cuenta con dos carnés de uso obligatorio para todos los niveles de enseñanza:

- Carné único UPAO
- Carné Universitario

ARTÍCULO N.º 17 El precio de los carnés está especificado en el tarifario vigente y el pago se realiza una vez al año en conjunto con la matrícula y primera cuota del primer semestre o periodo académico del año.

CAPÍTULO VI DE LA SEGUNDA, TERCERA O CUARTA MATRÍCULA

ARTÍCULO N.º 18 En caso el estudiante de pregrado, según las disposiciones del Reglamento de estudios de pregrado, se matricule en uno o más asignaturas en segunda, tercera o cuarta matrícula, se le cobrará adicionalmente una sola vez por asignatura, el concepto denominado: “2da. 3ra. y/o 4ta. Matrícula”, según el tarifario vigente, con vencimiento gradual, tal como se establece en el siguiente cuadro:



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 7 de 21

FECHAS DE PAGO POR ASIGNATURAS POR 2da, 3ra O 4ta MATRÍCULA PREGRADO	
ASIGNATURA	FECHA DE VENCIMIENTO (CUOTA)
Asignatura N.º 1	En la 2da. Cuota
Asignatura N.º 2	En la 3ra. Cuota
Asignatura(s) N.º 3 a más	En la 4ta. Cuota

ARTÍCULO N.º 19 Por llevar solo una asignatura por cuarta matrícula, el estudiante de pregrado puede pagar el 50% de sus cuotas por el servicio de enseñanza, previa solicitud a la Oficina de Contabilidad y Finanzas; este descuento no es aplicable cuando el número de créditos de la asignatura es igual o mayor que doce (12), debiendo pagar en este caso el monto total del semestre académico.

ARTÍCULO N.º 20 En caso el estudiante de posgrado, según lo dispuesto en el Reglamento de la escuela de posgrado, se matricule en una o más asignaturas por segunda matrícula, paga el concepto de “Segunda Matrícula”, el cual comprende: derechos de matrícula y derechos de segunda matrícula de asignatura desaprobada según el creditaje correspondiente.

CAPÍTULO VII COBRANZA DE OTROS DERECHOS ACADÉMICOS

ARTÍCULO N.º 21 Para la atención de los derechos académicos, el estudiante debe estar al día en el pago de sus obligaciones económicas adquiridas; es decir no debe tener deuda, salvo el caso de los derechos que corresponden a constancias y otros trámites académicos de períodos anteriores ya cancelados.

ARTÍCULO N.º 22 Para la reserva de matrícula, se tiene en cuenta lo normado en los reglamentos y procedimientos correspondientes. El monto de este derecho académico está establecido en el tarifario vigente y se realiza de acuerdo al Calendario Académico del nivel de enseñanza correspondiente.

ARTÍCULO N.º 23 Cuando un estudiante no se matriculó en uno o más semestres académicos sin haber realizado la reserva de matrícula, debe tramitar la reanudación de estudios, cancelando la tasa correspondiente de acuerdo al Calendario Académico del nivel de enseñanza correspondiente.

ARTÍCULO N.º 24 El estudiante de pregrado que desaprueba una asignatura o desee mejorar su promedio promocional en una determinada asignatura durante un semestre académico, tiene derecho a rendir el examen sustitutorio pagando la tasa mencionada en el tarifario vigente. El pago de este concepto es al contado y no procede devolución en ningún caso.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 8 de 21

CAPÍTULO VIII MEDIOS Y FORMAS DE PAGO

ARTÍCULO N.º 25 Los pagos realizados a la Universidad por conceptos de matrícula, cuotas de enseñanza y otros, deben realizarse dentro de los plazos establecidos en el cronograma de pagos y Calendario Académico, de corresponder, y a través de los siguientes medios de pago:

- Sistema de cuentas recaudadoras de los bancos autorizados (agentes y agencias bancarias, aplicaciones web y móviles),
- Módulo de Pagos Virtuales del Campus virtual de la Universidad utilizando tarjetas de débito o crédito.
- Ventanillas de cobranza autorizadas en el Campus UPAO (Trujillo y Piura).

ARTÍCULO N.º 26 Se cuenta con dos formas de pago de la matrícula y cuotas de enseñanza:

- Pago anticipado
- Pago en cuotas

ARTÍCULO N.º 27 El pago anticipado es aquel que se realiza antes de la fecha de vencimiento de la matrícula regular, y comprende el pago, de manera conjunta, del concepto de matrícula y servicios de enseñanza (todas las cuotas) del semestre o periodo académico. A este se le aplica un descuento por pronto pago.

ARTÍCULO N.º 28 En el pago en cuotas el estudiante puede pagar el costo por el servicio de enseñanza del semestre o periodo académico, fraccionado en cuotas, según el tarifario vigente, y deben ser pagadas en los plazos establecidos en el cronograma de pagos.

TÍTULO III COBRANZA EN OTROS PROGRAMAS, CENTROS DE PRODUCCIÓN Y CENTROS DE SALUD

CAPÍTULO I COBRANZA EN EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN Y NIVELACIÓN

ARTÍCULO N.º 29 Los estudiantes que requieran registrar matrícula en el Programa de Complementación y Nivelación, deberán realizar un primer pago a cuenta del monto mencionado en el tarifario vigente, dentro de los plazos establecidos en el cronograma de pagos, bajo la modalidad de anticipo.

ARTÍCULO N.º 30 El segundo pago corresponde al importe del costo del crédito por la cantidad de créditos de las asignaturas del Programa de Complementación o Nivelación a registrarse, restando el pago a cuenta mencionado en el artículo anterior. Este debe ser cancelado según cronograma de pagos.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 9 de 21

ARTÍCULO N.º 31 Los costos de los cursos del Programa de Complementación y Nivelación son de acuerdo a la carrera profesional y número de créditos del curso, los cuales están establecidos en el tarifario vigente.

CAPÍTULO II COBRANZA EN LOS PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS

ARTÍCULO N.º 32 Para que se ejecuten estos programas deben cumplir con lo establecido en el Reglamento de Ejecución del Plan Operativo y Presupuesto para eventos autofinanciados. Los conceptos de pago de estos programas deben ser informados a la Oficina de Contabilidad y Finanzas para el cobro debido a los usuarios interesados.

ARTÍCULO N.º 33 Se consideran:

- Programa de apoyo para el desarrollo de la tesis (PADT) de las diferentes carreras profesionales
- Diplomaturas
- Cursos de extensión
- Otros

CAPÍTULO III COBRANZA EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN, DE SALUD Y CEPREU

ARTÍCULO N.º 34 Los Centros de Producción y de Salud cuentan con módulos de cobranza independiente a excepción del Centro de Idiomas.

ARTÍCULO N.º 35 Para el caso del Centro de Idiomas, los precios del servicio están establecidos en el tarifario vigente, la sección de Tesorería realiza, previa coordinación, la inserción de los montos de pago en los estados de cuentas de los estudiantes.

ARTÍCULO N.º 36 Para registrarse en el CEPREU el estudiante paga su matrícula y la primera cuota por el servicio de enseñanza. La siguiente cuota debe ser pagada según el tarifario vigente en las fechas establecidas en el cronograma de pagos.

TÍTULO IV FACILIDADES DE PAGO Y DESCUENTOS

CAPÍTULO I FACILIDADES DE PAGO

ARTÍCULO N.º 37 Las facilidades de pago son aprobadas por resolución rectoral a propuesta de la Dirección de Administración y son publicadas en la web de la Universidad. En la resolución se muestra el tipo de facilidad de



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 10 de 21

pago (fraccionamiento de deuda, aplazamiento de cuota/s, descuentos adicionales, entre otros), la vigencia de las mismas, así como los requisitos para acceder a ellas.

CAPÍTULO II LOS DESCUENTOS

ARTÍCULO N.º 38 El descuento por pronto pago, es aplicable a los estudiantes de pregrado y posgrado (incluida segunda especialidad) que realizan el pago anticipado del semestre o periodo académico (ver artículo 27). El porcentaje de descuento es especificado en el tarifario vigente.

ARTÍCULO N.º 39 Los descuentos no son acumulables, en caso el estudiante tenga la posibilidad de acogerse a más de un descuento, se le considerará solo el descuento que le otorgue mayor beneficio.

CAPÍTULO III DESCUENTOS APLICABLES A PREGRADO

ARTÍCULO N.º 40 Para el caso de la modalidad semipresencial del nivel pregrado, son aplicables los siguientes descuentos:

- a) Para personal administrativo y egresados de la Universidad el descuento es del 15% en las cuotas de enseñanza.
- b) Los trabajadores de una misma institución que tengan convenio o acuerdo con la Universidad, para obtener el descuento corporativo del 10% en el monto total de las cuotas, deberán mantener como mínimo tres (03) estudiantes registrados en el programa semipresencial. De haber menos de tres (03) estudiantes registrados en el programa, no se aplicará el descuento.

CAPÍTULO IV DESCUENTOS APLICABLES A POSGRADO

ARTÍCULO N.º 41 Para que se aplique cualquiera de los descuentos, el estudiante deberá estar registrado en el periodo que se aplicará el descuento y haber cancelado la matrícula y primera cuota.

ARTÍCULO N.º 42 Los egresados de UPAO cuentan con un 15% de descuento. El descuento total se aplicará en la última cuota generada en el periodo.

ARTÍCULO N.º 43 El personal administrativo y docente de UPAO cuentan con un 50% de descuento. Para que se aplique el descuento además de lo mencionado en el artículo 41 el colaborador deberá:

- a) Tener una antigüedad no menor a un (1) año de labores en la Universidad.
- b) Si fuere docente contratado, deberá tener un mínimo de veinte (20) horas académicas asignadas en el semestre o periodo académico que está estudiando.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 11 de 21

ARTÍCULO N.º 44 Los descuentos por convenios interinstitucionales se aplicarán de acuerdo a lo dispuesto por las resoluciones rectorales.

ARTÍCULO N.º 45 Los miembros de la Asociación de Egresados de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas cuentan con un 25% de descuento. Para este caso, la Escuela de Posgrado valida la filiación con la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

ARTÍCULO N.º 46 Para el caso de los estudiantes de posgrado que cuenten con los descuentos antes mencionados, no es aplicable el descuento por pronto pago.

CAPÍTULO V DESCUENTO APLICABLE A CEPREU

ARTÍCULO N.º 47 Para los estudiantes del CEPREU es aplicable un monto de descuento por pago al contado, este descuento es mencionado en el tarifario vigente.

TÍTULO V INCUMPLIMIENTO DE PAGO E INTERESES

CAPÍTULO I EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE PAGO

ARTÍCULO N.º 48 Luego del vencimiento de la quinta cuota, se genera a todos los estudiantes con deuda una retención de tipo económica en el sistema. Todos los estudiantes con retención en el sistema no podrán tramitar la expedición de documentos académicos tales como: constancias, certificados y otros trámites académicos mencionados en el tarifario vigente.

ARTÍCULO N.º 49 La falta de pago de las cuotas por el servicio de enseñanza dentro del semestre académico no impide ni condiciona la asistencia a clases, la evaluación de los estudiantes, así como la atención de trámites administrativos y reclamos formulados por éstos.

ARTÍCULO N.º 50 Una vez concluido el semestre académico si el estudiante presenta deuda, no podrá matricularse en el siguiente semestre hasta que cumpla con pagar su deuda.

ARTÍCULO N.º 51 Para el caso de los estudiantes becados por el PRONABEC no se les aplican las restricciones económicas mencionadas por incumplimiento de pago, hasta que el atributo de beca otorgado es retirado por la Oficina de Gestión Académica.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 12 de 21

CAPÍTULO II
COBRANZA DE INTERÉS MORATORIO

ARTÍCULO N.º 52 El retraso en el pago de las cuotas por enseñanza y otros conceptos devengan un interés moratorio diario a partir del día siguiente al de la fecha de su vencimiento y es igual a la tasa de interés interbancario dispuesta por el Banco Central de Reserva del Perú.

ARTÍCULO N.º 53 Un porcentaje del interés moratorio podrá ser exonerado en las siguientes situaciones:

- a) Cuando el estudiante tenga deuda con una antigüedad mayor a tres (3) años y menor a cinco (5) años, y la pague en su totalidad, se le exonera el 50% de los intereses moratorios.
- b) Cuando la antigüedad de la deuda sea igual o mayor a cinco (5) años y el estudiante la cancele en su totalidad, se le exonera el 70% de los intereses moratorios.

TÍTULO VI
ANULACIÓN DE DEUDA
CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO N.º 54 Es un derecho que tiene el estudiante, cuando por razones justificadas, decide retirarse del semestre o periodo académico que está estudiando, por lo que, habiéndose generado las nuevas cuotas de pago del semestre según cronograma de pagos, éstas son anuladas para evitar perjuicio económico al estudiante.

ARTÍCULO N.º 55 La anulación de la deuda procede en los siguientes casos:

- Reserva de matrícula
- Renuncia académica
- Borrado de cursos por auditoría
- Inhabilitación de asignaturas

La solicitud de anulación de la deuda debe ser dirigida a la Oficina de Contabilidad y Finanzas según el procedimiento publicado en la página web de la Universidad.

ARTÍCULO N.º 56 El cálculo para la anulación de deuda se realiza según el capítulo VII “Cálculo para la devolución de las cuotas de enseñanza”, del Título VII “Devolución de dinero” teniendo en cuenta las semanas del periodo académico.

ARTÍCULO N.º 57 Para el caso de pregrado se deben tener las siguientes consideraciones:

- a) Cuando los estudiantes al final del semestre resulten inhabilitados en todas las asignaturas y tengan deuda en dicho semestre, la deuda es anulada por los servicios no prestados (cuotas pendientes de vencimiento) de manera parcial o total, según el reporte de asistencia del Campus Virtual.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 13 de 21

- b) El procedimiento mencionado en el punto anterior lo realiza de oficio la Oficina de Contabilidad y Finanzas, teniendo en cuenta como base para el cálculo el número de semanas que asistió el estudiante.
- c) El cálculo para la anulación de deuda, se realiza en base a las semanas asistidas y registradas por el docente en el semestre, respecto a las diecisiete (17) semanas totales del mismo.
- d) Los montos generados por segunda y tercera matrícula no se pueden anular salvo se haya realizado una reserva de matrícula ordinaria.

ARTÍCULO N.º 58 En el caso del Programa de Complementación y Nivelación se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) En el caso que el estudiante no registre asistencia, se anula la deuda solo por motivos de salud o fuerza mayor, para lo cual deberá presentar la solicitud de anulación de la deuda en la Plataforma de Atención al Usuario.
- b) En caso que el estudiante realice su anulación de matrícula del Programa de Complementación y Nivelación hasta la segunda semana de iniciadas las clases, se procederá a anular el total de la deuda por el servicio no prestado.
- c) En caso que el estudiante realice su anulación de matrícula del Programa de Complementación y Nivelación después de la segunda semana de iniciadas las clases, la deuda se anulará en función a las semanas asistidas.

ARTÍCULO N.º 59 Para el caso de Posgrado se deben tener las siguientes consideraciones:

- a) El retiro del periodo académico no justifica la devolución del dinero ni la anulación de la deuda generada al estudiante.
- b) Si existiere una solicitud de anulación de deuda el estudiante debe tramitarla con la Escuela de Posgrado la cual, luego de analizar la solicitud, remite un informe a la Oficina de Contabilidad y Finanzas con la justificación o sustento para la anulación de deuda, registro de asistencia cronograma de pagos, fecha de inicio y término de cada curso.
- c) El cálculo para la anulación de deuda, se realiza en base a las semanas asistidas y registradas por el docente en el periodo académico, respecto a las dieciséis (16) semanas totales del mismo.

ARTÍCULO N.º 60 Para el caso de los Centros de Producción, de Salud y CEPREU, la unidad encargada deberá analizar la anulación e informar a la Oficina de Contabilidad y Finanzas con la justificación o sustento para la misma. El cálculo se realizará de acuerdo a la asistencia del estudiante o uso del servicio o producto.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 14 de 21

**TÍTULO VII
DEVOLUCIÓN DE DINERO**

**CAPÍTULO I
CONSIDERACIONES Y PLAZOS PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO**

ARTÍCULO N.º 61 El estudiante puede solicitar la devolución de los importes pagados por concepto de cuotas de enseñanza y otros, si no ha utilizado los servicios de la Universidad por los cuales pagó.

ARTÍCULO N.º 62 La devolución de dinero de conceptos de matrícula y cuotas de enseñanza proceden si el estudiante realizó previamente el trámite de:

- Reserva de matrícula
- Anulación de matrícula
- Renuncia académica

La solicitud de devolución de dinero debe estar dirigida a la Oficina de Contabilidad y Finanzas y en el caso del Centro de Idiomas dirigido al mismo centro, y debe seguir el procedimiento publicado en la página web de la Universidad.

ARTÍCULO N.º 63 Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para la devolución:

- a) La devolución de dinero se efectuará a nombre del estudiante siempre y cuando no presente deuda, de lo contrario, ésta se compensará con la devolución.
- b) En caso que el estudiante sea menor de edad, la devolución también se podrá realizar al padre o tutor.
- c) En caso la devolución se realice a un tercero, el estudiante deberá redactar una carta poder con firma legalizada indicando el nombre y número de DNI de la persona autorizada a recibir dicha devolución, adjuntando a la solicitud la copia (imagen) del DNI de ambos.

ARTÍCULO N.º 64 El plazo para la evaluación de la devolución de dinero es de diez (10) días hábiles, desde el momento de la recepción de la solicitud. Una vez atendida la solicitud, la Universidad comunicará al estudiante la decisión del caso.

ARTÍCULO N.º 65 Según lo que haya pagado y el tipo de caso, el estudiante podrá solicitar la devolución de los siguientes conceptos:

- Inscripción
- Matrícula
- Primera cuota
- Carné único UPAO
- Carné universitario (si aún no ha sido emitido por SUNEDU)
- Otros conceptos



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 15 de 21

ARTÍCULO N.º 66 En el caso que el estudiante efectúa pagos en exceso, indebidos o con errores, como: error en ID, pagos duplicados, pago errado de carpetas, doble pago de matrícula o cuota, entre otros, procede la devolución total del importe pagado, previa solicitud donde detalla en forma clara y precisa el concepto a devolver y el motivo.

ARTÍCULO N.º 67 En caso el estudiante resulte inhabilitado en todas las asignaturas de un semestre o periodo académico, el trámite para la devolución de dinero no incluye la devolución del concepto de matrícula.

CAPÍTULO II

CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN PREGRADO

ARTÍCULO N.º 68 La carrera profesional no logra la cantidad mínima de ingresantes y se decide la suspensión temporal de la admisión.

Al postulante que logre la admisión a una carrera profesional que no alcance la cantidad mínima de ingresantes en un semestre académico regular y no desee estudiar en otra carrera profesional puede solicitar la devolución íntegra de todos los derechos pagados. La Oficina de Admisión envía de oficio la información necesaria para la devolución de dinero a la Oficina de Contabilidad y Finanzas.

ARTÍCULO N.º 69 El estudiante paga la matrícula, pensión y otros conceptos, no registra asignaturas y decide no estudiar.

Habiendo el estudiante pagado por los conceptos de matrícula, primera cuota y de carnés, no registró asignaturas en el semestre académico regular y comunica su decisión de no estudiar en dicho semestre, se procede la devolución del total pagado. En este caso no aplica la devolución del concepto de inscripción si es primer ciclo.

El estudiante deberá presentar su solicitud de devolución dirigida a la Oficina de Contabilidad y Finanzas.

ARTÍCULO N.º 70 El estudiante paga la matrícula, pensión y otros conceptos, registra asignaturas y decide no estudiar, solicitando anulación de matrícula y devolución de dinero.

El estudiante deberá solicitar la anulación de matrícula con devolución de dinero a Plataforma de Atención al Usuario la cual informará a la Oficina de Evaluación Académica y Registro Técnico para procesar la anulación de matrícula y esta a su vez derivará la solicitud a la Oficina de Contabilidad y Finanzas para la devolución respectiva por los servicios no prestados.

El plazo para realizar el trámite de anulación de matrícula y devolución de dinero es hasta 30 días después de iniciadas las clases, con o sin registro de asistencias del estudiante.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 16 de 21

ARTÍCULO N.º 71 El estudiante paga matrícula, pensión y otros conceptos, registra asignaturas y solicita reserva de matrícula y devolución de dinero.

Procede solamente la devolución de los derechos de enseñanza por los servicios no prestados, previa autorización de reserva de matrícula con resolución de decanato de facultad.

ARTÍCULO N.º 72 El estudiante se hace beneficiario de una subvención económica, beca o media beca de UPAO, habiendo realizado el pago de sus cuotas en el periodo beneficiado.

Una vez aprobado el otorgamiento o renovación de la beca al estudiante mediante resolución rectoral, corresponde a la Oficina de Contabilidad y Finanzas, procesar de oficio la devolución de dinero.

ARTÍCULO N.º 73 El estudiante solicita devolución de pagos por concepto de derecho de Examen de Admisión. Se procesará la devolución del total del importe pagado siempre y cuando el postulante presente su solicitud antes de la fecha del examen de admisión, después de esta fecha no procede la devolución del dinero.

ARTÍCULO N.º 74 Respecto al pago de otros derechos académicos como: carta de presentación, certificados, constancias, reanudaciones, autenticaciones u otros derechos, una vez emitidos, no hay opción a devolución de dinero, por lo que el estudiante, antes de realizar el pago por algún concepto, debe solicitar la información necesaria en Plataforma de Atención al Usuario y verificar el pago realizado.

ARTÍCULO N.º 75 En cuanto a convalidación de asignaturas, en ningún caso procede la devolución del monto pagado cuando existe resolución de decanato de facultad que resuelva lo solicitado; teniendo en cuenta que este concepto es para evaluar el expediente presentado, cuyos resultados pueden ser favorables o desfavorables para el estudiante.

ARTÍCULO N.º 76 Para el pago por derecho de examen sustitutorio no procede la devolución. Si se presentaran casos extraordinarios, la escuela profesional envía un informe a la Oficina de Contabilidad y Finanzas con el detalle de lo sucedido.

CAPÍTULO III

CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN POSGRADO

ARTÍCULO N.º 77 Los programas de Maestría, Doctorado o Segunda Especialización que no logran la cantidad mínima de ingresantes o presenta retrasos para iniciar por parte de la Universidad.

El postulante que apruebe el examen de admisión a una Maestría, Doctorado o Segunda Especialización que no logre la cantidad mínima de ingresantes en un semestre académico y toma la decisión de no estudiar más adelante en nuestra Universidad se le devuelve el 100% del pago por derecho de inscripción, y de los conceptos de matrícula y primera cuota, en caso los hubiese efectuado.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 17 de 21

ARTÍCULO N.º 78 El estudiante paga la matrícula, pensión y otros conceptos, no registra asignaturas y decide no estudiar.

Se devuelve el valor del 100% de los derechos pagados.

ARTÍCULO N.º 79 El estudiante paga la matrícula, pensión y otros conceptos, registra asignaturas y decide no estudiar solicitando anulación de matrícula y devolución de dinero.

El estudiante deberá solicitar la anulación de matrícula con devolución de dinero a Recepción de Posgrado la cual informará a la Oficina de Evaluación Académica y Registro Técnico para procesar la anulación de matrícula y esta a su vez derivará la solicitud a la Oficina de Contabilidad y Finanzas para la devolución respectiva por los servicios no prestados.

El plazo para realizar el trámite de anulación de matrícula y devolución de dinero es hasta 30 días después de iniciadas las clases, con o sin registro de asistencias del estudiante.

ARTÍCULO N.º 80 El estudiante paga matrícula, pensión y otros conceptos, registra asignaturas y solicita reserva de matrícula y devolución de dinero.

Procede solamente la devolución de los derechos de enseñanza por los servicios no prestados, previa autorización de reserva de matrícula con resolución de Decanato de Escuela de Posgrado.

ARTÍCULO N.º 81 El estudiante solicita devolución de pagos por concepto de Inscripción de Maestría o Doctorado

Procederá la devolución del 100% del monto pagado, si presenta su solicitud antes de la fecha del examen de admisión, después de esta fecha no procede la devolución de dinero.

CAPÍTULO IV

CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN EL PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN Y NIVELACIÓN

ARTÍCULO N.º 82 El estudiante se registra y solicita la anulación de matrícula de todas las asignaturas del Programa de Complementación y Nivelación después de iniciadas las clases.

En caso que el estudiante no registre asistencia, se devuelve el monto cancelado y se anula la deuda solo por motivos de salud o fuerza mayor, previa anulación de matrícula. La anulación de la matrícula puede solicitarse hasta la segunda semana de iniciadas las clases.

Para los estudiantes que tengan la condición de inhabilitados en la(s) asignatura(s) de complementación o nivelación y no realicen la anulación de matrícula, la devolución se hará en base al cálculo de las semanas asistidas.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 18 de 21

ARTÍCULO N.º 83 El estudiante se registra en el Programa de Complementación y Nivelación y no se apertura la asignatura.

Cuando no se cumplan las condiciones para la apertura de la asignatura en el programa de complementación y nivelación, según el Reglamento de estudios de pregrado, se procederá a devolver de oficio el monto pagado por los estudiantes.

CAPÍTULO V CASOS A CONSIDERAR PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN LOS PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS

ARTÍCULO N.º 84 En los programas complementarios procede la devolución del 100% del valor de la inscripción o de la matrícula de un programa, cuando el programa no se realiza o presenta retrasos para iniciar, por responsabilidad de la Universidad.

ARTÍCULO N.º 85 Para el retiro sea cual fuere el causal del mismo, el estudiante deberá comunicar por escrito a la facultad a la que pertenece a través de una solicitud, incluyendo la documentación sustentatoria. La facultad luego de evaluar el caso informará lo resuelto a la Oficina de Contabilidad y Finanzas con la evidencia que el servicio educativo no fue prestado para evaluar la devolución.

ARTÍCULO N.º 86 El informe que emita la facultad debe estar acompañado de la solicitud del retiro, adicionalmente debe adjuntarse: cronograma de pagos, fecha de inicio y término, registro de asistencias, monto a devolver u otro documento que considere pertinente.

ARTÍCULO N.º 87 En el caso de solicitud de anulación de deuda o devolución de dinero, se evaluará de acuerdo a la normativa del PADT, previo informe favorable de la facultad.

ARTÍCULO N.º 88 Con respecto a las diplomaturas, cursos de extensión y otros, la devolución de dinero se evaluará de acuerdo a la naturaleza de cada evento, quedando la devolución a discreción de la Oficina de Contabilidad y Finanzas.

CAPÍTULO VI DEVOLUCIÓN DE DINERO EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN, DE SALUD Y CEPREU

ARTÍCULO N.º 89 Las solicitudes de devolución de dinero de los Centros de Producción, Centros de Salud y CEPREU, deben presentarse directamente en cada uno de ellos, para ser analizados, y luego, de corresponder, sean tramitados ante la Oficina de Contabilidad y Finanzas, el expediente que corresponda.

ARTÍCULO N.º 90 Procede la devolución de dinero solo por los servicios no prestados por la Universidad.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 19 de 21

ARTÍCULO N.º 91 Para el Centro de Idiomas:

- a) En caso el estudiante realice cambio de programa, procede la devolución del 100%, previa evaluación del Centro de Idiomas, siempre que no haya registrado matrícula.
- b) Procede la devolución del 100% por concepto de matrícula y cuota de un programa, el cual no se realiza o presenta retrasos para iniciar por responsabilidad de la Universidad.

ARTÍCULO N.º 92 En el caso de los Centros de Salud, si hubiera un desistimiento a realizarse un tratamiento, se evaluará el importe a devolver teniendo en cuenta cubrir los gastos ejecutados y el material entregado. Esta información será brindada por el Centro de Salud a la Oficina de Contabilidad y Finanzas.

ARTÍCULO N.º 93 Para el CEPREU, en caso de desistimiento por motivos personales, la devolución de dinero se evaluará de acuerdo a las semanas asistidas, respecto de las semanas totales del periodo que corresponde a doce (12) semanas.

CAPÍTULO VII

CÁLCULO PARA LA DEVOLUCIÓN DE LAS CUOTAS DE ENSEÑANZA

ARTÍCULO N.º 94 En caso el estudiante registre matrícula y asistencias en las asignaturas o programas registrados, el cálculo para la devolución de dinero se realizará en base al registro de asistencias del estudiante consignado por el docente de la asignatura durante el semestre o periodo académico.

ARTÍCULO N.º 95 Para determinar el costo por semana, se tiene en cuenta el monto total de las cuotas, y se divide entre las semanas de clases (Pregrado 17 semanas y Posgrado 16 semanas). Una vez obtenido el costo por semana se multiplica por las semanas asistidas por el estudiante.

ARTÍCULO N.º 96 Cuando el estudiante tenga registrada tres (3) a más asistencias en una semana, en el caso de pregrado y una (1) asistencia en el caso de posgrado, se considerará como semana completa asistida.

CAPÍTULO VIII

APLICACIÓN DE PAGOS POR RESERVA ORDINARIA DE MATRÍCULA

ARTÍCULO N.º 97 Cuando el estudiante decida retomar sus estudios en alguno de los siguientes semestres, dentro del periodo de reserva ordinaria, debe solicitar la aplicación de los pagos efectuados al semestre que corresponda, diez (10) días antes de la fecha de inicio de matrícula y a través del medio de comunicación que la Universidad designe.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 20 de 21

**TÍTULO VIII
DE LOS ESTUDIANTES BECADOS POR PRONABEC**

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO N.º 98 Para los estudiantes becados por el PRONABEC, esta institución se hace responsable del pago de matrícula y cuotas del servicio de enseñanza del semestre académico por el número de semestres que indique el tipo de beca.

ARTÍCULO N.º 99 Los siguientes trámites o derechos académicos deberán ser pagados directamente por el becario:

- Seguro de Accidentes Personales
- Carnés
- Exámenes sustitutorios
- Asignaturas de repetición
- Otros trámites académicos

ARTÍCULO N.º 100 En caso el becario haya efectuado algún pago de matrícula o cuotas del servicio de enseñanza, la devolución dichos pagos se realizará una vez PRONABEC efectúe el pago correspondiente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA. Exoneración de intereses y pago de carnés

Excepcionalmente por los años académicos 2020 y 2021 se exonera de interés moratorio por deudas a los estudiantes, así como el pago por derecho de carnés.

SEGUNDA. Exoneración de otros pagos por emergencia nacional

La Universidad se adapta a las situaciones que generen un estado de emergencia nacional, por lo que algunas tarifas y cobros de trámites pueden ser exonerados a partir de la aprobación del Consejo Directivo. Esto es publicado en los medios de comunicación de la Universidad para el periodo que corresponda.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA. Desistimiento de trámites

En los casos de desistimiento de trámites en los diferentes servicios que brinda la Universidad, las devoluciones de pago serán evaluadas por la Oficina de Contabilidad y Finanzas, en función al grado de avance del trámite.

En el caso del desistimiento del trámite de renuncia académica definitiva, solo puede realizarse antes que haya finalizado el proceso, esto es antes de la expedición de la Resolución Vicerrectoral.



	UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO	Código: INS-OCYF-RG-03
	Reglamento de Cobranza y Devoluciones	Versión: 01
		Vigencia: 30/11/2021
		Página: 21 de 21

SEGUNDA. Solicitud de devolución de dinero teniendo deudas en distintos niveles y programas académicos

En el caso los estudiantes soliciten devoluciones y tengan deudas originadas en distintos niveles (Pregrado y Posgrado) y programas académicos, dichas deudas se consideran una sola. Primero se pagarán estas deudas y solo en caso haya algún saldo se procederá a su devolución.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. Disposición derogatoria

Queda derogado la Directiva de Cobranza, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.º 46-2021-CD-UPAO, el 11 de febrero de 2021, así como todas las disposiciones que se opongan al presente reglamento.

SEGUNDA. Casos no previstos en el presente reglamento

Los casos no contemplados en el presente reglamento serán resueltos por el Consejo Directivo a propuesta de la Dirección de Administración.

TERCERA. Vigencia

El presente reglamento entra en vigencia a partir de su fecha de aprobación por el Consejo Directivo.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	MOTIVO
01	30/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del documento a partir de la Directiva de Cobranza del año 2021, generalizándola para que aplique de forma indistinta a cualquier año. - Se retiraron los datos de montos de pago los cuales serán aprobados y actualizados de forma independientemente en un tarifario. 	Creación del documento

