



## PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO DE FACTURAS POR CONCEPTO DE ARANCELES

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Centralizar el cobro de facturas por concepto de aranceles que emiten empleadores de alumnos y buscar el pago oportuno.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de facturas por cobrar (archivo electrónico y fotocopia factura física)
<b>SALIDAS</b>	Memo a Aranceles para registro del pago en cuenta corriente del alumno. Reporte a fin de mes.
<b>PARTICIPANTES</b>	Contabilidad, tesorería, aranceles, cobranza, cliente.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio del proceso. Tesorería manda nómina de facturas por cobrar a Cobranza.</li><li>2. Cobranza gestiona el caso: con llamado, mail o carta.</li><li>3. En el caso de No existir compromiso de pago, se procede a segunda gestión del caso.</li><li>4. Si nuevamente No existe respuesta positiva de pago, se vuelve a gestionar el caso con llamado, mail o carta.</li><li>5. En el caso de Si existir compromiso de pago se envía Memo a Tesorería, indicando que existe documento de pago a fin de coordinar rutas.</li><li>6. Si la forma de pago es cheque o vale vista estafeta busca documento.</li><li>7. Si la forma de pago es depósito en cuenta corriente, contabilidad avisa/certifica que cliente canceló (memo o mail a cobranza) o cliente avisa que canceló (en este ultimo caso si el cliente da aviso directamente a cobranza y remite copia en la transferencia se le envía un memo a contabilidad dando aviso del pago).</li><li>8. Estafeta busca documento en el lugar designado y lo entrega a contabilidad. Luego contabilidad avisa a cobranza vía memo que el pago se efectuó exitosamente. (ocasionalmente el estafeta entrega fotocopia del medio de pago).</li><li>9. Una vez acreditado el pago del cliente se registra en la planilla Excel, como pagado. En caso que no correspondiera a proceder con el cobro porque ya se encontraba cancelado o anulado el documento se consigna su estado como regularizado.</li><li>10. Fin del proceso. Memo a Aranceles para registro del pago en cuenta corriente del alumno.</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	Si cliente demuestra que documento ya fue cancelado. Cobranza solicita comprobante de pago o extrae información de las cartolas de cuenta corriente del alumno y luego lo remite vía memo a contabilidad para su registro. Facturas anuladas.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>Key performance indicator:</b> - Monto de Facturas regularizadas (\$) / monto total a cobrar en el mes (saldo inicial+ remesa del mes) (\$) - Monto de facturas pagadas (\$) / monto neto a cobrar en el mes (neto= Monto total a cobrar en el mes – monto de facturas regularizados)
<b>APOYO SISTEMA</b>	Planillas Excel. Sólo consultas de pago en acuario.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Fotocopias de facturas.
<b>REGISTROS</b>	Manuales en planilla Excel.
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:



## PROCEDIMIENTO

### PROCEDIMIENTO DE CHEQUES PROTESTADOS: COBRANZA EXTERNA (EX ALUMNOS)

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Cobranza persigue el pago o cambio de documentos de cheques protestados de ex alumnos mayoritariamente.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de cheques protestados (fotocopia del cheque, nómina electrónica). Reporte de la empresa de cobranza externa.
<b>SALIDAS</b>	Informe mensual
<b>PARTICIPANTES</b>	Tesorería, cobranza , empresa externa, aranceles
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de cheques protestados e informa vía memo a cobranzas y aranceles.</li><li>2. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.</li><li>3. Aranceles crea deuda en sistema acuario.</li><li>4. Si el caso de determina como de cobranza externa, se hacen las gestiones comunicándole al deudor en este caso al girador del cheque y al ex alumno si se disponen de los datos. Que si no se acerca a cancelar antes de una determinada fecha su caso se remitirá a cobranza externa.</li><li>5. Si hay respuesta positiva de pago sigue el flujo de cobranza interna.</li><li>6. Si NO, se deriva a empresa externa.</li><li>7. Se califican a los deudores que van a la empresa externa, se prepara un acta de entrega Con todo el detalle de los documentos a entregar.</li><li>8. Esta acta se le envía a tesorería a fin de que separen los documentos originales (cheques) para entregárselos a la empresa de cobranza.</li><li>9. Una vez separados los documentos viene la empresa de cobranza y certifica que los documentos originales entregados cuadran con el acta de entrega, junto con ello también se le remite vía e- mail archivo electrónico de los datos contenidos en el acta.</li><li>10. Posteriormente ellos cargan estos datos en su sistema e inician su proceso de cobranza, realizando rendiciones con la periodicidad que estipule el contrato.</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	Este es un proceso que esta en constante revisión puesto que es primera vez que se lleva a cabo, al igual que los indicadores.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>Key performance indicator:</b> - Monto de cheques protestados regularizadas (\$) / monto total a cobrar en el mes (saldo inicial+ remesa del mes) (\$) - Monto de cheques protestados (\$) / monto neto a cobrar en el mes (neto= Monto total a cobrar en el mes – monto de facturas regularizados)
<b>APOYO SISTEMA</b>	Acuario, sistema web de empresa externa.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Actas, y su versión electrónica, rendición de empresa externa.
<b>REGISTROS</b>	Registro en planilla Excel y registros de empresa externa.
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.



## PROCEDIMIENTO

### PROCEDIMIENTO DE CHEQUES PROTESTADOS: COBRANZA INTERNA

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Cobranza persigue el pago o cambio de documentos de cheques protestados de alumnos mayoritariamente.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de cheques protestados ( fotocopia del cheque, nómina electrónica)
<b>SALIDAS</b>	Informe mensual
<b>PARTICIPANTES</b>	Tesorería, Cobranza, aranceles, alumno, caja.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de cheques protestados e informa vía memo a cobranzas y aranceles.</li><li>2. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.</li><li>3. Aranceles crea deuda en sistema acuario.</li><li>4. Si el caso de determina como de cobranza interna, se hacen las gestiones hasta alcanzar una fecha de compromiso de pago.</li><li>5. Respuesta positiva el alumno debe cancelar: El alumno puede cancelar en caja UTEM, previa emisión de cupón de pago en aranceles. O bien imprimir desde la web y cancelar en sucursal Banco -BCI- o Servipag.</li><li>6. Luego con su comprobante de pago y/o acompañado de memo certificadorio de aranceles el deudor procede a retirar el documento protestado en tesorería.</li><li>7. Tesorería posteriormente procede a informar vía memo a cobranza y aranceles de que se ha procedido al pago de la deuda antes descrita.</li><li>8. Cobranza registra esta información en sus planillas manuales.</li><li>9. Cobranza Emite reporte a fin de mes.</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	En caso que el cheque no se logra asociar a algún alumno o existe fuerza mayor, el deudor puede proceder al pago en la unidad de tesorería donde se le emite un comprobante manual.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>Key performance indicator:</b> - Monto de cheques protestados regularizadas (\$) / monto total a cobrar en el mes (saldo inicial+ remesa del mes) (\$) - Monto de cheques protestados (\$) / monto neto a cobrar en el mes (neto= Monto total a cobrar en el mes – monto de facturas regularizados)

<b>APOYO SISTEMA</b>	Acuario.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Memos
<b>REGISTROS</b>	Registro en planilla Excel.
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.



## PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO DE FACTURA POR CONCEPTO DE SERVICIOS

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 08/09/2011, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Centralizar el cobro de facturas por concepto de servicios emitidos por la institución y buscar su pago oportuno.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de facturas por cobrar (archivo electrónico y fotocopia factura física)
<b>SALIDAS</b>	Reporte a fin de mes.
<b>PARTICIPANTES</b>	Contabilidad, tesorería, cobranza, cliente.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de facturas por cobrar.</li><li>2. Cobranza realiza registro manual en planilla Excel.</li><li>3. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.</li><li>4. De NO haber compromiso de pago o retiro de documento, se realiza la segunda gestión del caso.</li><li>5. De NO haber respuesta positiva de pago, Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.</li><li>6. En el caso de Si existir compromiso de pago se envía Memo a Tesorería, indicando que existe documento de pago a fin de coordinar rutas.</li><li>7. Si la forma de pago es cheque o vale vista, estafeta busca documento.</li><li>8. Si la forma de pago es depósito en cuenta corriente, Contabilidad avisa/certifica cliente canceló (memo o mail a cobranza) o cliente avisa que canceló. En este ultimo caso cobranza le avisa a contabilidad vía memo.</li><li>9. Una vez acreditado el pago del cliente se registra en la planilla Excel, como pagado. En caso que no correspondiera a proceder con el cobro porque ya se encontraba cancelado o anulado el documento se consigan su estado como regularizado a contabilidad.</li><li>10. Cobranza solicita fotocopia del medio de pago a contabilidad.</li><li>11. Termino del proceso. Reporte.</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	Cliente demuestra que documento por cobrar ya fue cancelado. Cobranza solicita comprobante de pago y luego lo remite vía memo a contabilidad para su registro. Facturas anuladas.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>Key performance indicator:</b> - Monto de Facturas regularizadas (\$) / monto total a cobrar en el mes (saldo inicial+ remesa del mes) (\$) - Monto de facturas pagadas (\$) / monto neto a cobrar en el mes (neto= Monto total a cobrar en el mes – monto de facturas regularizados)
<b>APOYO SISTEMA</b>	Planillas Excel. Sólo consultas de pago en acuario. Contabilidad consulta en los bancos.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Fotocopias de las facturas.
<b>REGISTROS</b>	Registro manual en planilla Excel.
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:



## PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO DE LETRAS PROTESTADAS COBRANZA EXTERNA.(EX ALUMNOS)

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Cobranza: realizar campañas para gestionar recupero (vía repactación o pago completo) de letras morosas por concepto de aranceles. El modelo considera sólo gestión externa.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de morosos.
<b>SALIDAS</b>	Base de datos actualizada.
<b>PARTICIPANTES</b>	Cobranza, Sisei, Aranceles, Empresa de cobranza externa, Contabilidad.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio proceso. Cobranza solicita a Sisei nómina de morosos.</li><li>2. Sisei entrega nómina.</li><li>3. Cobranza solicita a Docencia los estados académicos actualizados.</li><li>4. De acuerdo a la nómina Cobranza clasifica a los ex alumnos.</li><li>5. Cobranza solicita a Contabilidad que se certifique la existencia de los documentos físicos (letras).</li><li>6. Si No están las letras, <b>Contabilidad</b> envía Memo a <b>Finanzas</b> informando la situación.</li><li>7. Si están las letras se prepara archivo y acta de entrega para la empresa de cobranza externa.</li><li>8. La empresa de Cobranza retira los documentos.</li><li>9. Cobranza envía archivo electrónico a empresa de cobranza externa.</li><li>10. Empresa de cobranza externa carga la información.</li><li>11. Empresa de cobranza externa inicia cobranza.</li><li>12. Empresa de cobranza externa envía rendiciones a Cobranza.</li><li>13. Cobranza registra los movimientos en su planilla manual.</li><li>14. Cobranza da aviso a contabilidad de las rendiciones.</li><li>15. Cobranza avisa a Sisei para que consigne en sistema Acuario que esos documentos están en cobranza externa, a fin de que Aranceles pueda identificar.</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	Que ex alumno acredite el pago o reemplazo del documento en Empresa de cobranza externa.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<b>Key performance indicator:</b> Recupero / cartera entregada

<b>APOYO SISTEMA</b>	
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
<b>REGISTROS</b>	Registro en planilla Excel.
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.



## PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO DE LETRAS PROTESTADAS COBRANZA INTERNA.

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Cobranza: realizar campañas para gestionar recupero (vía repactación o pago completo) de letras morosas por concepto de aranceles. El modelo considera sólo gestión interna.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de morosos.
<b>SALIDAS</b>	Base de datos actualizada.
<b>PARTICIPANTES</b>	Cobranza, Sisei, Aranceles, caja, alumno.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio proceso. Cobranza solicita a Sisei nómina de morosos.</li><li>2. Sisei entrega nómina.</li><li>3. Cobranza solicita a Docencia los estados académicos actualizados.</li><li>4. De acuerdo a la nómina Cobranza clasifica a alumnos regulares.</li><li>5. Cobranza solicita certificación general respaldo de letras.</li><li>6. Contabilidad entrega certificación.</li><li>7. De NO existir letras de respaldo se informa a Dirección de finanzas y a Cobranzas que no existen respaldos para cobrar.</li><li>8. De SI existir letras de respaldo, Cobranza inicia campaña.</li><li>9. Toma contacto vía mail/carta interna.</li><li>10. De NO existir respuesta positiva de pago Cobranza realiza una segunda toma contacto vía mail/carta interna, comunicando que será informado a la respectiva escuela u otro organismo.</li><li>11. De volver a tener respuesta negativa de pago Cobranza realiza un reporte de morosos por escuela o carrera.</li><li>12. Escuela toma conocimiento.</li><li>13. De existir respuesta positiva de pago (Aranceles): Alumno imprime cupón web solicita cupón presencial repacta.</li><li>14. Caja, pago total o un porcentaje de pie.</li><li>15. Alumno retira documentos pagados en Contabilidad.</li><li>16. SISEI actualiza base de datos.</li><li>17. Termino del proceso. Sale de registro de cobranza.</li></ol>

<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<p>El modelo considera sólo gestión interna.</p> <p><b>Contingencia 1:</b> Alumno remite comprobante de pago o demuestra que no corresponde el cobro. Cobranza remite internamente el caso a aranceles.</p> <p><b>Contingencia 2:</b> Aranceles revisa el caso y procede a regularización si corresponde.</p> <p><b>Contingencia 3:</b> Cobranza informa al alumno que se encuentra regularizado, para las letras en cuestión, si se contacto vía mail.</p>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>INDICADORES PRINCIPALES Key performance indicator</b>	<p><b>Key performance indicator:</b> Resultado campaña por estado de letra / total por cobrar campaña.</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	<p>Acuario.</p>
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
<b>REGISTROS</b>	<p>Registro en planilla Excel.</p>
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	<p>No aplica, primera edición.</p>
<b>ALERTAS</b>	<p>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.</p>



## PROCEDIMIENTO

# PROCEDIMIENTO DE PAGARES DE CREDITO SOLIDARIO E INSTITUCIONAL

**Aplica a:** Todas las sedes

**Versión:** 30/12/20xx, N° 001

**Dueño del Proceso:**  
Estefanía Pimentel

**Referencia:**

<b>OBJETIVO</b>	Llevar un control de la deuda por morosidades de pagarés de crédito solidario e institucional que se envíen a empresas de cobranza externa y su posterior registro en el sistema del fondo solidario.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de morosos
<b>SALIDAS</b>	Carga en sistema FSCU
<b>PARTICIPANTES</b>	Fondo solidario de crédito universitario (FSCU), Cobranza, Empresa de cobranza externa (ECE)
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inicio del proceso. FSCU Manda nómina de morosos a Cobranza.</li><li>2. Cobranza carga archivo en su sistema.</li><li>3. Cobranza manda el mismo archivo a ECE</li><li>4. ECE gestiona caso</li><li>5. ECE manda archivo con gestión de caso a Cobranza.</li><li>6. Cobranza registra en planilla Excel sólo para control.</li><li>7. Reenvía archivo de empresa externa.</li><li>8. Termina del proceso. Carga en sistema FSCU</li></ol>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	
<b>APOYO SISTEMA</b>	Acuario.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	
<b>REGISTROS</b>	Registro en planilla Excel.

<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: