


C

 <b>UTEM</b>	<b>PROCEDIMIENTO D.A N°1</b>
<b>REVISAR CUENTA CORRIENTE</b>	
<b>Aplica a:</b> Depto. de Aranceles	<b>Versión:</b> x/x/20x0, N° 001
<b>Dueño del Proceso:</b> Módulos de Aranceles	<b>Referencia:</b> Aranceles y SISEI

<b>OBJETIVO</b>	Verificar si les falta algún pagaré de crédito y/o si tienen deudas de otros años.
<b>ENTRADAS</b>	Rut del alumno o nombre del alumno.
<b>SALIDAS</b>	Recibe cartola (sede de la carrera del alumno, Régimen de carrera, año última matrícula, Nombre del alumno, carrera, dirección del alumno. Situación Académica del alumno, fecha situación académica, año de ingreso a institución, año de ingreso a la carrera, año cobro arancel, total deudas, carreras vigentes, tipos de deudas, detalle de la deuda.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Alumno</b> Solicita estado de cuenta corriente</p> <p><b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos: Administración de deuda Consultas Consultar Cuenta Corriente</p> <p>Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se despliegan los datos de la cuenta corriente del alumno, luego se imprime la cartola y se entrega. Por último el alumno recibe la cartola.</p>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, desplegando los datos de la cuenta corriente del alumno.</li> <li>•</li> </ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje de tiempo de atención promedio de alumnos.  N° de alumnos solicitantes para Revisar Cuenta Corriente/día  Cantidad de tiempo en atención por alumnos para Revisar Cuenta Corriente/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desconocimiento por parte del alumno de su estado actual arancelario.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°2****GENERAR CUPÓN DE PAGO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 002**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles y SISEI

<b>OBJETIVO</b>	Entrega de documento necesario para el pago por parte del alumno
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita cupón de pago
<b>SALIDAS</b>	Alumno recibe cupón de pago (Convenios bancarios (sede, banco, número de convenio, fecha de inicio, fecha de término), cupones (Rut alumno, nombre, moneda, monto, monto \$, N° cupón, domicilio, sede).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita cupón de pago <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos: Administración de Cobranza Cupones Cupón Cobranzas Generar Cupón cobranzas Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los cupones pendientes del alumno. Si existe más de un cupón, dejar seleccionado sólo el cupón de la deuda que se va a cancelar, y se presiona el botón GENERAR CUPÓN.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble click el alumno consultado y se presiona el botón BUSCAR, desplegándose los cupones pendientes del alumno.</li><li>• Verificar estado de letra (protestada o no).</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de cupones de pago emitidos. Cantidad de tiempo en Generar Cupón de Pago/ atención N° de alumnos atendidos por generación de cupón / día
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	No aplica
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El no pago de deuda por parte del alumno.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°3****DEVOLUCIÓN (ELIMINAR) DERECHO BÁSICO  
LEY DE RETRACTO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 003**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Docencia y Contabilidad

<b>OBJETIVO</b>	Registrar en la cuenta corriente del alumno la eliminación de Derecho Básico
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita eliminar derecho básico (Rut del alumno o nombre del alumno, sede)
<b>SALIDAS</b>	Recibe cuota básica. (Cuota básica (Rut alumno, nombre, año ingreso, año cuota, moneda, valor cuota). Esta salida puede ser ordenada por Rut alumno, nombre o carrera.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Jefe de Depto. De Aranceles
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Eliminar Derecho Básico <b>Jefe de Depto. De aranceles</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Cuota Básica Eliminar Cuota Básica Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR, s despliegan las cuotas de derecho básico generadas para este alumno. Si existe más de una cuota, dejar seleccionada sólo la cuota a eliminar y presionar el botón ELIMINAR.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado y se presiona el botón BUSCAR, desplegándose las cuotas de derecho básico generadas para el alumno.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje tasas de solicitudes, ley de retracto anual. N° de personas que solicitan Eliminar Derecho Básico/ día Cantidad de tiempo empleado para realizar Eliminar Derecho Básico/atención

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se cobrará el Derecho Básico al alumno.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°4****GENERAR DERECHO BÁSICO CON LETRAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 004**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Docencia y Contabilidad

<b>OBJETIVO</b>	Matricular al alumno en la carrera correspondiente en el caso de que éste se encuentre fuera de plazo de matrícula y generar el arancel.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita generar derecho básico con letras (Rut alumno o nombre del alumno, sede).
<b>SALIDAS</b>	Cuota básica (Rut alumno, nombre, año de ingreso, año cuota, moneda valor cuota, valor en \$, domicilio, carrera, sede). Esta salida puede ser ordenada por Rut alumno, carrera, año de ingreso, nombre o forma de pago.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Derecho Básico con Letra <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Cuota básica Generar cuota básica Se consulta en el sistema Acuario ingresando RUT del alumno, seleccionando el chequeo con letras para generar las cuotas de Derecho Básico. Se graban las cuotas, se imprimen y se entregan al alumno.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, se hace clic en el cuadro de chequeo CON LETRA y se deselectan las formas de pago distintas a las escogidas por el alumno y se presiona el botón GENERAR, se despliegan las cuotas de Derecho Básico generadas para este alumno. Si está de acuerdo con las cuotas de Derecho Básico se graban presionando el botón GRABAR.</li><li>• El alumno no presenta el documento emitido por Dirección de Docencia, correspondiente para estos efectos.</li><li>• No se realiza este proceso en el caso de que el alumno efectúe su matrícula en el periodo establecido para ello.</li><li>• En el caso de que el alumno posea beneficios se debe verificar con Bienestar.</li></ul>

<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución emitida anualmente para estos efectos.
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje generar derecho básico con letras. N° de alumnos que solicitan la generación de Derecho Básico con letras/ día Cantidad de tiempo empleado para realizar la generación de Derecho Básico/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La no vinculación por parte del alumno a la institución y la generación de arancel.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°5****GENERAR DERECHO BÁSICO SIN LETRAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 005**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Docencia y Contabilidad

<b>OBJETIVO</b>	Matricular al alumno en la carrera correspondiente en el caso de que éste se encuentre fuera de plazo de matrícula y generar el arancel.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita generar derecho básico sin letras (Rut alumno o nombre del alumno, sede).
<b>SALIDAS</b>	Cuota básica (Rut alumno, nombre, año de ingreso, año cuota, moneda valor cuota, valor en \$, domicilio, carrera, sede). Esta salida puede ser ordenada por Rut alumno, carrera, año de ingreso, nombre o forma de pago.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Derecho Básico sin Letra <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Cuota básica Generar cuota básica Se consulta en el sistema Acuario ingresando RUT del alumno, se generan la cuota de Derecho Básico. Se graba la cuota, se imprimen y se entregan al alumno.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, se hace clic en el cuadro de chequeo CON LETRA y se deseleccionan las formas de pago distintas a la escogida por el alumno y se presiona el botón GENERAR, se despliegan las cuotas de Derecho Básico generadas para este alumno.</li><li>• El alumno no presenta el documento emitido por Dirección de Docencia, correspondiente para estos efectos.</li><li>• No se realiza este proceso en el caso de que el alumno efectúe su matrícula en el periodo establecido para ello.</li></ul> En el caso de que el alumno posea beneficios se debe verificar con Bienestar.
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución emitida anualmente para estos efectos.

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje generar derecho básico sin letras.  N° de alumnos que solicitan la generación de Derecho Básico sin letras/ día  Cantidad de tiempo empleado para realizar generación de Derecho Básico sin letras/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La no vinculación por parte del alumno a la institución y la no generación del arancel.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°6****RECEPCIÓN DE LETRAS POR DERECHO BÁSICO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 006**Dueño del Proceso:**  
Oscar Gutiérrez**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Ingresar las letras al sistema estando ya legalizadas para la vigencia del arancel, además de la información referida al banco en donde se enviarán y la contrastación de los datos del sistema con las letras físicas.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita recepción de letras de matricula (Rut alumno nombre de alumno)
<b>SALIDAS</b>	Letras (Cantidad de letras, RUT alumno, nombre de alumno, N° de letra, N° cuota, fecha de vencimiento, letra, monto, estado de letra, rut suscriptor, nombre suscriptor).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Recepción de letras. <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas Letras Deuda Recepcionar Letra Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, se despliegan las letras de cambio emitidas al alumno ya sea por concepto de Derecho básico como arancel. Se contrastan las letras físicas (entregadas por alumno) con las desplegadas en el sistema y son finalmente recepcionadas.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan las letras de cambio emitidas al alumno ya sea por concepto de Derecho Básico como de arancel.</li><li>• El alumno no presenta letras legalizadas.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de letras por derecho básico N° de personas que solicitan Recepcionar Letras/día Cantidad de tiempo empleado para realizar Recepcionar Letras/atención

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Letras legalizadas
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diferencias de deudas en el sistema con la información física de las letras.</li></ul>



## PROCEDIMIENTO D.A N°7

### ENVIAR A BANCO LETRAS

**Aplica a:** Depto. de Aranceles

**Versión:** x/x/20xx, N° 007

**Dueño del Proceso:**  
Oscar Gutiérrez

**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Filtrar letras para su posterior cobranza en bancos.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita archivo de letras (Rut alumno o nombre del alumno).
<b>SALIDAS</b>	Letras (cantidad de letras, tipo letra, carrera, Rut alumno, nombre alumno).
<b>PARTICIPANTES</b>	Banco Administrativo de Manejo de Letras
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Banco</b> Solicita archivo de letras</p> <p><b>Administrativo de Manejo de Letras</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Cobranzas Letras Banco Enviar Registro envío</p> <p>Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan las letras de cambio recepcionadas del alumno ya sea por concepto de derecho básico como arancel.</p> <p>A la búsqueda anterior se agrega la posibilidad de buscar letras por el RUT del suscriptor de la letra de cambio.</p> <p>Generalmente este proceso se realiza en forma masiva, no requiriéndose la búsqueda por RUT. Sólo se presiona el botón Buscar y la aplicación listará todas las letras de cambio que están en estado recepcionadas y listas para enviar al banco.</p> <p>Se pueden seleccionar letras, las cuales se pueden sacar de este proceso. Una vez definidas las letras a enviar a banco se presiona el botón ENVIAR BANCO. Se desplegará otra pantalla en la cual se debe seleccionar el banco a enviar las letras, y el listado de las letras a enviar, y el responsable del proceso.</p> <p>Confirmando el listado, se registra el envío presionar el botón REGISTRAR ENVÍO y luego se genera el archivo de texto, presionando el botón ARCHIVO TXT.</p>

<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan las letras de cambio recepcionadas del alumno ya sea por concepto de Derecho Básico como de arancel.</li> </ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de letras efectivas (filtradas) enviadas a banco mensual. Esto se aplica a cada banco. N° de letras filtradas para enviarlas a banco/ día N° de letras efectivamente enviadas a banco/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se realice el cobro de letras.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N° 8****INICIO DE PERÍODO DE COBRO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 008**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, SISEI

<b>OBJETIVO</b>	Cargar en la cuenta corriente del alumno la deuda anual generada.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita iniciar período de cobro ( Rut del alumno o nombre del alumno).
<b>SALIDAS</b>	Alumnos (cantidad de alumnos, cantidad Ok, cantidad con problemas, Rut alumno, nombre alumno, año cobro, moneda, arancel carrera, arancel período, arancel rebajado, observación, carrera).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Alumno</b> Solicita Iniciar Período de Cobro</p> <p><b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas Iniciar Período de Cobro Iniciar Período de Cobro</p> <p>Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, se presiona el botón BUSCAR, se despliegan lo datos de la deuda considerando las opciones predefinidas. Para cambiar la forma predefinida, se elige e régimen de CUOTAS: RÉGIMEN, 10 cuotas para el arancel, N° FIJO, para cambiar el número de cuotas. Se elige el régimen del VALOR ARANCEL: REGIMEN, arancel semestral, VALOR CARRERA, arancel anual. Se presiona el botón ACEPTAR, se despliega la nueva deuda generada para este alumno en las condiciones seleccionadas.</p>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan los datos de la deuda considerando las opciones predefinidas. Luego el procedimiento es similar al realizado con el número de RUT.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución emitida anualmente para estos efectos.

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	% Exista registro. N° de personas a las cuales se debe realizar El Inicio de Período de Cobro/ día Cantidad de tiempo empleado para realizar Inicio de Período de Cobro/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificados de situación académica emitido por Dirección de Docencia.
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se carga la deuda correspondiente a la cuenta corriente del alumno.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°9****REBAJA HIJOS FUNCIONARIOS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 009**Dueño del Proceso:**  
Mónica Gutiérrez**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Registrar en la cuenta corriente del alumno el beneficio obtenido por ser hijo de funcionario.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita rebaja (Rut alumno o Nombre del alumno)
<b>SALIDAS</b>	Beneficios (cupón) (Rut alumno, nombre alumno, Rut funcionario, nombre funcionario, repartición, carrera, arancel, rebaja, arancel rebajado).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Secretaria de Depto. De Aranceles
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Rebaja Hijos de Funcionarios <b>Administrador de Deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas Rebajas Rebaja Hijo Funcionario Registrar rebaja hijo funcionario Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR, lo que despliega los datos del beneficio. Luego de verificar que la rebaja sea la correcta se presiona el botón ASIGNAR, se despliega un cuadro de dialogo en el cual se consulta "Esta seguro de registrar estos beneficios", si presiona el botón SI se registra el beneficio, el cual se rebaja de la cuenta corriente del alumno, si presiona el botón NO, vuelve a la pantalla anterior.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan los datos del beneficio.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución N° 01080 (30 de Marzo de 2000)
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	% Tasa de no descuentos por planilla. N° de personas que solicitan Rebaja de Hijos de Funcionarios/

	semanalmente Cantidad de tiempo empleado para realizar Rebaja de Hijos de Funcionarios/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificados emitidos por Departamento de Recursos Humanos que acrediten la situación del alumno.
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realiza la rebaja en la cuenta corriente del alumno.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°10****REBAJA FUNCIONARIO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0x, N° 010**Dueño del Proceso:**  
Mónica Gutiérrez**Referencia:** Aranceles de SISEI

<b>OBJETIVO</b>	Registrar en la cuenta corriente del alumno el beneficio obtenido por ser funcionario.
<b>ENTRADAS</b>	Rut funcionario o nombre funcionario
<b>SALIDAS</b>	Beneficios (Rut funcionario, nombre funcionario, repartición, carrera, arancel, rebaja, arancel rebajado). No cancelan derecho básico.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Secretaria de Depto. De Aranceles
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Rebaja Hijos de Funcionarios <b>Secretaria de Depto. De Aranceles</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas Rebajas Rebaja Funcionario Registrar rebaja funcionario Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR, lo que despliega los datos del beneficio. Luego de verificar que la rebaja sea la correcta se presiona el botón ASIGNAR, se despliega un cuadro de diálogo en el cual se consulta "Esta seguro de registrar estos beneficios", si presiona el botón SI se registra el beneficio, el cual se rebaja de la cuenta corriente del alumno, si presiona el botón NO, vuelve a la pantalla anterior.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan los datos del beneficio.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución N° 01080 (30 de Marzo de 2000)

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	% Tasa de no descuentos por planilla. N° de personas que solicitan Rebaja de Hijos de Funcionarios/ semanalmente Cantidad de tiempo empleado para realizar Rebaja de Hijos de Funcionarios/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificados emitidos por Departamento de Recursos Humanos que acrediten la situación del alumno.
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se realiza la rebaja en la cuenta corriente del alumno.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°11****OTRAS REBAJAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 011**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Aplicar rebajas que no están asociadas a las usuales de la institución, como son convenios con colegios, etc.
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita otras rebajas (Rut alumno o nombre de alumno).
<b>SALIDAS</b>	Totales, Registro de beneficios ( Rut alumno, nombre alumno, arancel periodo, rebaja, Arancel rebajado, carrera).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita otras rebajas <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda Rebaja Registrar otras rebajas Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los datos del beneficio. Se verifica la rebaja (respaldada por documentos), luego se graba y se imprime registro.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, se escoge el tipo de rebaja a consultar el año y el periodo académico, la sede y el tipo de programa, y se presiona el botón buscar, desplegándose los datos del beneficio.</li><li>• El alumno no presente documentos de respaldo del beneficio.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resoluciones emitidas anualmente
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de tasa de no descuento por vía de egreso. N° de personas que solicitan Otras Rebajas/ semanalmente Cantidad de tiempo empleado para realizar Otras Rebajas/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet

<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Documentos de respaldo de beneficios.
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica la rebaja a la cuenta corriente del alumno.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°12****APLICAR DESCUENTOS CONTADOS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 012**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Rebajar el arancel anual según disposición de la resolución anual
<b>ENTRADAS</b>	Alumno solicita aplicar descuento pago contado (Rut alumno o nombre del alumno).
<b>SALIDAS</b>	Totales, Recibe beneficios (Rut alumno, nombre alumno, arancel periodo, rebaja, Arancel rebajado, carreras).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Descuento pago contado <b>Administrador de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda Rebaja Registrar otras rebajas Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona PAGO CONTADO, el año y periodo académico la sede y el tipo de programa y se presiona el botón BUSCAR. Se rebaja por pago contado, luego se graba, se registra beneficio y se imprime registro.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado, se escoge tipo de rebaja PAGO CONTADO, el año y periodo académico la sede y el tipo de programa y se presiona el botón BUSCAR desplegando los datos del beneficio.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución emitida anualmente
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de solicitudes en el período de beneficios. N° de personas que solicitan Aplicar Descuentos Contados/ día Cantidad de tiempo empleado para realizar Aplicar Descuentos Contados/ atención

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Resolución emitida anualmente
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• No se aplica la rebaja a la cuenta corriente del alumno.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°13****REGISTRAR CHEQUES****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 013**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles y Tesorería

<b>OBJETIVO</b>	Facilitar el proceso al alumno para que este no tenga que legalizar letras.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno.
<b>SALIDAS</b>	Deudas (descripción, año-periodo, moneda, cuota vencida, cuota en cobro, total en cobro, cuota no exigible, total deuda).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Alumno</b> Solicita Registrar Cheques</p> <p><b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de pagos Autorizar pagos con documentos registrar</p> <p>Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, se despliegan las deudas asociadas a este RUT, se selecciona la deuda a pagar con documentos y se presiona el botón con el ícono de una flecha verde hacia la derecha, la deuda a documentar aparece en el sector deudas a documentar. En el sector documentar se ingresa el total efectivo, total a documentar se calcula el recargo y el total a pagar. En el sector simular se ingresa el número de documentos, los vencimientos y se indican si van o no con recargo. Si se desea que los documentos sean de igual valor, al presionar el botón cheques iguales, se generan automáticamente los montos y vencimientos. Se presiona el botón aceptar y se despliega una ventana, donde se ingresa el detalle de los documentos (tipo de documentos, banco, número de documento, cuenta corriente, Rut emisor) la fecha de vencimiento y el monto se mantiene de acuerdo a la selección anterior. Luego se presiona el botón grabar y queda registrado el pago con documentos.</p>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li><li>• El cheque presente información errónea</li></ul>

<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución emitida anualmente
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje que exista registro.</p> <p>Porcentaje de tasas de cheques que documenta Arancel.</p> <p>N° de personas que solicitan Registrar Cheques/ día</p> <p>Cantidad de tiempo empleado para realizar el registro de cheques/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Cheques
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El no pago de arancel.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°14****GENERAR LETRAS DE CAMBIO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 014**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Lograr que el alumno que presenta problemas arancelarios se puedr
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre del alumno
<b>SALIDAS</b>	Deudas ( Rut, nombre año, periodo, N° deuda, deuda, condición, monto, interés, beneficios, pagos, total, monedas, total \$, estado, carrera, direccion, comuna, provincia, región).
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Generar Letras de Cambio <b>Administrador de deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos: Administración de deudas Inicio de período de cobro Letras deuda Registrar letras deuda Si se tiene el Rut se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, y se presiona BUSCAR. Se despliegan las deudas asociadas a éste Rut, se revisa que esté de acuerdo al arancel de la carrera y el período de cobro, se presiona el botón GENERAR LETRA. Se despliega una ventana con los datos de las letras a generar, número de letras, Rut alumno, nombre alumno, edad año- período deuda, N° deuda, tipo deuda, saldo, cuota, monto letra, fecha vencimiento, datos del suscriptor (Rut, nombres, apellido paterno y materno, dirección, comuna, fono). Se revisan éstos datos con el alumno/suscriptor y se presiona el botón GENERAR.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. Porcentaje de letras que documenta Arancel. Letras generadas / semana
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desconocimiento por parte del alumno de su estado actual arancelario.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°15****FIRMA DE PAGARÉS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 015**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Documentar la deuda que el alumno adquirió con la institución
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre de alumno
<b>SALIDAS</b>	Pagaré de Crédito Universitario. Pagaré Institucional.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita firmar pagaré <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo el siguiente paso del menú: Módulo de bienestar estudiantil Bienestar Estudiantil asigna el porcentaje de créditos de los alumnos, si ésta asignación es del 100% del arancel, los alumnos deben firmar su pagaré y legalizar en notaría. Los alumnos a los cuales se les asignó menos del 100% de crédito deben documentar la diferencia con letras de cambio o bien con cheques.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>El alumno presenta los pagarés sin su firma.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. Porcentaje pagaré que documenta Arancel. N° de personas que solicitan Firmar Pagares/ día Cantidad de tiempo empleado para realizar Firma de pagares/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos

<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• El alumno no se puede incorporar a la institución.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°16****GENERAR OTRAS DEUDAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 016**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Actualizar los datos del alumno que están en otros sistemas.
<b>ENTRADAS</b>	Rut o nombre de alumno
<b>SALIDAS</b>	Cartola con nueva deuda.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Alumno</b> Solicita Generar Otras Deudas</p> <p><b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de deuda Procesos Otras deudas Registrar otras deudas</p> <p>Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión al terminar de ingresar los dígitos se desplegarán los datos asociados al RUT: nombre, dirección carrera, situación académica, año académico, año ingreso carrera, año de ingreso institución, sede.</p> <p>En la agrupación registrar deuda se debe seleccionar la condición tipo y sede de deuda, programa (tipo y grupo) moneda, y se debe ingresar el monto, número de cuotas, año, periodo y glosa luego se presiona el botón aceptar y aparecen en el recuadro las cuotas de la nueva deuda donde se debe ingresar la fecha de vencimiento de cada una de las cuotas o calcular estas fechas en forma automática, ya sea por cantidad de días o mes de vencimiento. Al presionar el botón guardar se consulta si está seguro de generar la nueva deuda.</p>

<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li> <li>• Verificación de sistema ya sea Edutem o el antiguo sistema de Aranceles.</li> </ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. Porcentaje de tasa de solicitudes N° de personas en El antiguo sistema arancelario/ anualmente N° de personas en El Sistema Edutem/ anualmente Cantidad de tiempo utilizado para realizar Generar Otras Deudas/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario y sistema Edutem.
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El no cobro de alumnos que poseen deudas y que se encuentran en el antiguo sistema o en Edutem.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°17****GENERAR OPI COMPROBANTE INTERNO DE DINERO EN DEVOLUCIÓN DE EXCEDENTE****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 017**Dueño del Proceso:**  
Carmen Gallegos  
Leonardo Martinez**Referencia:** Aranceles, Contabilidad

<b>OBJETIVO</b>	Devolver dinero a los alumnos que se encuentren egresados o que hayan pagado más de lo debido.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre de alumno
<b>SALIDAS</b>	Resoluciones de devoluciones de dinero Cheque de devolución de dinero.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de atención a Público (dedicado exclusivamente a este proceso)
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita cupón de pago <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Pagos Devolución Excedentes Buscar excedentes Buscar excedentes individuales Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar. Se despliegan los datos excedentes asociados a este RUT, se presiona el botón ANALISIS DEVOLUCIÓN. Se despliega una ventana con los datos del excedente a generar agrupados en DEUDA, donde está el tipo de deuda, condición, año-periodo, excedente. Además, se muestran en un recuadro las deudas del alumno, a las cuales se puede abonar el excedente. Se ingresa la fecha de pago, el monto a pagar, la fecha de la orden de pago, una observación y los datos de a quien se le pagará y se presiona el botón GUARDAR, para generar la OPI que debe ser autorizada por el Departamento de Contabilidad a través del sistema de contabilidad.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listadote coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de Tasas de solicitudes. N° de personas que solicitan Generar OPI/ semanalmente Cantidad de tiempo empleado para realizar Generar OPI/ semanalmente
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se refleja en la cuenta corriente del alumno la rebaja de dinero.</li> </ul>



PROCEDIMIENTO D.A N°18

GENERAR OTRAS DEUDAS POR VÍA DE EGRESO Res. 412

Aplica a: Depto. de Aranceles

Versión: x/x/20xx, N° 018

Dueño del Proceso:  
Módulo de Aranceles

Referencia: Aranceles y Docencia

<b>OBJETIVO</b>	
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno
<b>SALIDAS</b>	Recibe cartola con información de Nueva deuda
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Alumno</b> Solicita Generar Otras Deudas por Vía de Egreso</p> <p><b>Administrativo de atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas Procesos Otras Deudas Registrar Otras Deudas</p> <p>Previo cálculo del monto de la vía de egreso (manualmente), se debe generar la deuda por este concepto por medio de la opción de ingreso de "otras deudas". Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, al terminar de ingresar los dígitos se desplegarán los datos asociados al RUT: nombre, dirección, carrera, situación académica, año académico, año ingreso de la carrera, año ingreso institución, sede.</p> <p>En la agrupación REGISTRAR DEUDA se debe seleccionar la condición, tipo y sede de deuda, programa (tipo y grupo), moneda y se debe ingresar el monto, N° de cuotas, año, periodo y glosa. Luego se presiona el botón ACEPTAR y aparecen en el recuadro las cuotas de la nueva deuda, donde se debe ingresar la fecha de vencimiento de cada una de las cuotas, o calcular estas fechas en forma automática, ya sea por cantidad de días o mes de vencimientos. Al presionar el botón GUARDAR se consulta si está seguro de generar la nueva deuda.</p>

<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li> <li>• Actualmente no se realiza este proceso.</li> </ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. Tasa de solicitudes. N° de personas que solicitan Generar Otras Deudas por Vía de Egreso/ semana Cantidad de tiempo empleado para Generar Otras Deudas por Vía de Egreso/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• .</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°19****CARTA GUÍA NOMINA QUE RESPALDA CADA ENVÍO DE LETRAS AL BANCO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 019**Dueño del Proceso:**  
Oscar Gutiérrez**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Enviar letras agrupadas al banco estipulado para su posterior cobro.
<b>ENTRADAS</b>	Nómina de letras de cambio que se van a enviar a banco.
<b>SALIDAS</b>	Carta guía.
<b>PARTICIPANTES</b>	Administrativo de cobranza Administrativo de Manejo de Letras
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Administrativo de cobranza</b> Solicita generar Nómina de letras a enviar a banco <b>Administrativo de Manejo de Letras</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas Inicio periodo de cobro Letras deuda Registrar letras deuda Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR. Se despliegan las deudas asociadas a este RUT, se revisa que este de acuerdo al arancel de la carrera y el período de cobro, se presiona el botón GENERAR LETRA. Se despliega una ventana con los datos de las letras generar, número de letras, RUT alumno, nombre alumno, edad, año-período deuda, N° deuda, tipo deuda, saldo, cuota, monto letra, fecha vencimiento, datos del suscriptor (RUT, nombres, apellido paterno y materno, dirección, comuna, fono). Se revisan estos datos con el alumno/suscriptor y de presiona el botón GENERAR.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje que exista registro.</p> <p>Cantidad de tiempo empleado para realizar generar una Carta Guia/ día</p> <p>Cantidad de tiempo empleado para realizar trámites en Bancos/ día</p> <p>Cantidad de tiempo empleado para realizar verificar letras en el sistema/ día</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Letras
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El banco no poseerá las letras para su cobro.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°20****APLICAR EXCEDENTES****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 020**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles y Bienestar Estudiantil

<b>OBJETIVO</b>	Devolución de dinero en el caso de que el alumno haya pagado en exceso o que tenga algún beneficio, por causas de egreso u otros.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno.
<b>SALIDAS</b>	Resoluciones de devoluciones de dinero. Cheque de devoluciones de dinero.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Aplicar excedentes <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Pagos Devolución excedentes Buscar excedentes Buscar excedentes individuales Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, se despliegan los excedentes asociados a este RUT, se presiona el botón análisis devolución. Se despliega una ventana con los datos del excedente a generar agrupados en deuda, donde esta el tipo de deuda, condición, año-periodo, excedentes. En el recuadro de las deudas del alumno, se ingresa el monto a poner a la deuda, de acuerdo a los excedentes disponibles, se presiona el botón guardar y se aplica el abono de excedentes en la cuenta corriente del alumno.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje que existe registro.</p> <p>N° de alumnos solicitantes de aplicación de excedentes por egresos/ día</p> <p>N° de alumnos solicitantes de aplicación de excedentes por otros motivos/ día</p> <p>Cantidad de tiempo requerido para Aplicar Excedentes/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	<p>Certificados entregados por Dirección de Docencia.</p> <p>Certificado de beneficio (en el caso de haber adquirido beneficio).</p>
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alumno no puede recuperar dinero pagado demás a la institución.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°21****ELIMINAR LETRAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 021**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Limpiar la base de datos.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno.
<b>SALIDAS</b>	Se guarda en una tabla de la base de datos una copia del registro letra modificada.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Eliminar Letra <b>Administrador de deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Cobranza Letras Eliminar letras Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón BUSCAR. Existe en este interfaz la opción de realizar una búsqueda de letras por el RUT del suscriptor de letras. Proceso automático realizado por la aplicación en el cual consiste guardar en una tabla de la base de datos de la plataforma Acuario una copia del registro de la letra que fue modificada por una prórroga.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. N° de personas que solicitan Eliminar Letras/ día Cantidad de tiempo utilizado para realizar Eliminar Letras/ atención

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificados que acrediten la situación del alumno (causal de eliminación de la carrera) Documento que acredite que el alumno no se matriculó.
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se prosigue con el cobro de letras.</li><li>• No se actualiza la base de datos.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°22****ANULAR REBAJAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 022**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Ordenar el sistema computacional.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno.
<b>SALIDAS</b>	Se anula rebaja.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Anular Rebaja <b>Administrador de deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda Rebaja Anular Rebaja Generar Cupón cobranzas Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega las rebajas asociadas al RUT ingresado: RUT, nombre, rebaja, fecha de inicio, fecha de término, año, período, monto, estado, carrera. Se selecciona la rebaja a anular y se presiona el botón anular.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje exista registro. N° de alumnos que solicitan la anulación de rebaja/ semana Cantidad de tiempo utilizado para realizar Anular Rebaja/ atención
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario

<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	No aplica
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• No se realiza la rebaja.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°23****ANULAR DEUDAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 023**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Dejar cuadrada la cuenta corriente respecto de la parte académica.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno
<b>SALIDAS</b>	Se anula deuda.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Anular Deudas <b>Administrador de deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas Procesos Actualizar Deudas Anular Deudas Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar. Se despliegan las deudas asociadas al RUT ingresado, RUT, nombre , rebaja, año, período, número de deuda, deuda, condición, monto, interés, beneficios, pagos, total, moneda, total\$, estado carrera, dirección comuna, provincia región, teléfono celular, e-mail, situación académica, fecha sit. Académica. Se selecciona la deuda a anular y se presiona el botón anular.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje exista registro.  N° de personas que solicitan Anular Deudas/ semana  Cantidad de tiempo utilizado para realizar Anular Rebaja/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	<p>Certificado de situación académica  Certificado de beneficios</p>
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No mantener las cuentas corrientes de los alumnos cuadradas.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°24****ABANDONO VOLUNTARIO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 024**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Configurar la cuenta corriente.
<b>ENTRADAS</b>	Rut alumno o nombre alumno
<b>SALIDAS</b>	Alumnos (cantidad de alumnos, cantidad Ok, cantidad de alumnos con problemas, Rut alumno, nombre alumno, año cobro, monedas, arancel carrera, arancel periodo, arancel rebajado, observación, carrera.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita Abandono Voluntario <b>Administrativo de Atención a Público</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas Consultas Consultar Cuenta Corriente Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los datos de la deuda considerando las opciones predefinidas.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se tiene el RUT se presiona el botón con tres puntos seguidos (...) y se ingresa a la casilla correspondiente al apellido paterno del alumno, se despliega un listado de coincidencias, de las cuales se selecciona con un doble clic el alumno consultado y se presiona el botón BUSCAR, se despliegan los datos de la deuda considerando las opciones predefinidas, luego el procedimiento es similar al realizado con el número de RUT.</li><li>• Si se tiene protesto el alumno debe pagar las letras protestadas conjuntamente con los gastos de protesto y las letras vigentes en el banco, hay que solicitarlas en devolución y ANULAR las letras.</li><li>• Si el alumno ha pagado el arancel del año se debe solicitar en devolución las letras y tramitar la devolución de excedentes.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución N °02866 (5 de Septiembre 1994)

<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	<p>Porcentaje exista registro.  N° de personas que Abandonan Voluntariamente sus Carreras/  mensualmente  Cantidad de tiempo utilizado para realizar Abandono Voluntario/ atención</p>
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cuenta corriente del alumno no se actualiza y se sigue cobrando la deuda.</li> </ul>



**PROCEDIMIENTO D.A N°00 (macro proceso)**

**COBRANZA DE LETRA**

**Aplica a:** Depto. de Aranceles

**Versión:** x/x/20x0, N° 000

**Dueño del Proceso:**  
Alumno

**Referencia:** xxx

**PROCEDIMIENTO D.A N°25****COBRANZA EX ALUMNOS MOROSOS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 025**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Obtener nomina de ex-alumnos morosos
<b>ENTRADAS</b>	Nómina ex alumnos morosos.
<b>SALIDAS</b>	Impresión de alumnos morosos.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de servicio informático Jefe de Depto. De Aranceles
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista de servicio informático</b> Envía nomina de ex-alumnos morosos <b>Jefe de Depto. De Aranceles</b> Imprime nomina de ex-alumnos morosos
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de tasa morosidad de ex alumnos por letras. N° de personas que son ex-alumnos morosos/ mes.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.

**ALERTAS**

*Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:*

- No se realiza el cobro a los ex-alumnos morosos.



**PROCEDIMIENTO D.A N°26**

**CARGA DE ARCHIVOS**

**Aplica a:** Depto. de Aranceles

**Versión:** x/x/20xx, N° 026

**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles

**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Actualizar las cobranzas que se realizan en los bancos
<b>ENTRADAS</b>	Archivo enviado desde el Banco.
<b>SALIDAS</b>	Letras actualizadas.
<b>PARTICIPANTES</b>	Banco Administrativo de manejo de letras
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<p><b>Banco</b> Envía archivo con movimientos del día anterior</p> <p><b>Administrador de deuda</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Cobranzas Letras Banco Recuperar Registrar recuperación</p> <p>El banco envía diariamente un archivo con los movimientos que han tenido las letras de cambio el día anterior. En la lista de despliegue se selecciona el banco al cual pertenece el archivo, luego en ARCHIVO EXCEL se presiona el botón señalado con tres untos seguidos (...) para abrir la ventana de búsqueda de archivos, se presiona el botón ACTUALIZAR, se revisan los registros que se van a aplicar y si se esta correcto se presiona el botón APLICAR. Esta interfaz permite importar el archivo a Microsoft Excel para realizar en esa planilla una revisión del archivo.</p>
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No aplica</li></ul>

<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de cargas correctas en el mes. Porcentaje exista registro. N° de base de datos enviadas por los bancos/ día Cantidad de tiempo que se utiliza para realizar Carga de Archivo/ día
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	E-mail emitidos por los bancos Base de datos del Banco Bci
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se actualizan los pagos efectuados por los alumnos en el Sistema Acuario.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°27****CONTROL DE LETRAS  
VERIFICA LA CARGA DE EXCEDENTE Y EL ESTADO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 027**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Contabilidad y Custodia

<b>OBJETIVO</b>	Verificar y actualizar datos de letras en el sistema
<b>ENTRADAS</b>	Letras que están próximas a prescribir.
<b>SALIDAS</b>	Informe de letras que van a prescribir.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Cobranzas
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita cupón de pago <b>Administrativo de Cobranza</b> Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Cobranza Letras Consultar Letras Se define el criterio por el cuál se realizará la búsqueda de letras, se desmarca la casilla TODOS en el grupo FECHA DE VENCIMIENTO, se ingresa la fecha que se desea buscar, para este caso debería ser una fecha cercana a la actual un año antes, se presiona el botón BUSCAR y se despliega el listado de todas las letras que cumplen con el criterio ingresado.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualmente este proceso pertenece a la unidad de Cobranzas de la Universidad.</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de consistencias. Porcentaje que exista registro. Cantidad de veces solicitado el procedimiento / día.

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El desconocimiento por parte del alumno de su estado actual arancelario.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N° 28****CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO LETRA****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 028**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Cambiar la exigibilidad del documento para el proximo mes.
<b>ENTRADAS</b>	Archivo enviado directamente por el banco.
<b>SALIDAS</b>	Nueva fecha de vencimiento enviada por el banco
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	Proceso automático realizado por la aplicación el cual consiste en recuperar desde el archivo enviado diariamente por el Banco, los estados de las letras cambio, cuando identifica que el estado corresponde a "PRORROGA", cambia la fecha de vencimiento de la letra almacenada en la base de datos de la Plataforma Acuario, por la nueva fecha de vencimiento enviada por el Banco
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No tener el archivo diario emitido por el Banco</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de que exista registro. N° de Cambio de fecha Vencimiento Letra/ semana Cantidad de tiempo empleado para Cambio de fecha Vencimiento Letra/ atención.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica

<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento del estado de la letra.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°28****REGISTRO DE PRÓRROGA****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20x0, N° 028**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Cambiar la fecha de vencimiento de la letra
<b>ENTRADAS</b>	Archivo enviado directamente por Banco.
<b>SALIDAS</b>	Imprimir prórroga.
<b>PARTICIPANTES</b>	Banco Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Banco</b> Envía archivos de letras <b>Administrador de Atención a Público</b> Proceso automático realizado por la aplicación, el cual consiste en guardar en una tabla de la base de datos de la Plataforma Acuario una copia del registro de la letra que fue modificada por una prórroga.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	Resolución N °02866 (5 de Septiembre 1994) Resolución N °02963
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro. N° de personas que solicitan prórroga/ día Cantidad de tiempo utilizado para realizar Registro de Prórroga/ semana
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario e intranet
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.

**ALERTAS***Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:*

- El alumno que solicita Registro de Prórroga no puede obtener una nueva fecha de vencimiento.

**PROCEDIMIENTO D.A N°29****LETRAS EN NOTARIA****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 029**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles

<b>OBJETIVO</b>	Obtener información emitida por el banco acerca del estado de las letras
<b>ENTRADAS</b>	Archivo enviado por el Banco.
<b>SALIDAS</b>	Se imprime abono por Excedentes.
<b>PARTICIPANTES</b>	Banco Administrativo de Atención a Público
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Banco</b> Envía archivo diario <b>Administrador de Atención a Público</b> Proceso automático realizado por la aplicación, el cual consiste en recuperar desde el archivo enviado diariamente por el Banco, los estados de las letras de cambio, cuando identifica que el estado corresponde a ENVIADO A NOTARIA, cambia el estado de letras almacenada en la base de datos de la Plataforma Acuario.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de que exista registro. N° de archivos enviados por el banco/ día
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos

<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento del estado de las letras.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°30****PAGO ARANCELES FACTURA****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 030**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Contabilizar el hecho económico.
<b>ENTRADAS</b>	Generar pagaré por factura.
<b>SALIDAS</b>	Paga cuenta corriente con tipo de documento factura. Contabilizar caja. Contabilizar el resultado por ingresos.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Aranceles Contabilidad
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita pago con factura.  <b>Aranceles</b> Genera pagaré por factura e informa a contabilidad.  <b>Contabilidad</b> Genera factura, asocia factura a pagaré, devenga factura y reversa contablemente pagaré. Si se paga la factura se contabiliza el pago, se informa a Aranceles el pago.  <b>Alumno</b> Se anula el pagaré y se salda la cuenta corriente con este tipo de documentos.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de tiempo para contabilizar hechos económicos entre fecha de registro y fecha de pago.

<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento de el resultado ganancia ingresos operacionales por servicios educacionales y desconocimiento de las entradas a caja.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°31****PAGO ARANCELES CON CHEQUE****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 031**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Contabilizar el hecho económico.
<b>ENTRADAS</b>	Solicitar pago con cheque.
<b>SALIDAS</b>	Contabilizar caja. Contabilizar el resultado por ingresos.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Aranceles Tesorería Caja
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno</b> Solicita pago con cheque  <b>Aranceles</b> Genera ingreso de cantidad de cheque asociados al cupón de pago.  <b>Caja</b> Recepciona el cheque, paga el cupón de pago.  <b>Tesorería</b> Realiza arqueo de caja y contabiliza la caja.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de tiempo para contabilizar hechos económicos entre fecha de registro y fecha de pago.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario

<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de el resultado ganancia ingresos operacionales por servicios educacionales y desconocimiento de las entradas a caja.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°32****PAGO POR COBRANZA LETRA DE CAMBIO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 032**Dueño del Proceso:**  
Módulo de Aranceles**Referencia:** Aranceles, Cobranza, Contabilidad

<b>OBJETIVO</b>	Contabilizar el hecho económico.
<b>ENTRADAS</b>	Solicitar pago con letras.
<b>SALIDAS</b>	Contabilizar caja. Contabilizar el resultado por ingresos.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Aranceles Banco Notaría Contabilidad
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO 1</b>	<b>Aranceles</b> Genera las letras de cambio emitidas.  <b>Alumno</b> Legaliza la letra  <b>Aranceles</b> Recepciona la letra, Genera carta guía y envía letra a banco.  <b>Banco</b> Acepta la letra, recepciona la letra en banco, gestiona cobranza de letras. Si paga en plazo oportuno el banco informa el pago, informa diariamente a través de la carga del cedente. Letra queda pagada.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO 2</b>	<b>Aranceles</b> Genera las letras de cambio emitidas.  <b>Alumno</b> Legaliza la letra  <b>Aranceles</b> Recepciona la letra, Genera carta guía y envía letra a banco.

	<p><b>Banco</b> Acepta la letra, recepciona la letra en banco, gestiona cobranza de letras. No paga oportunamente la letra se envía a notaría.</p> <p><b>Notaría</b> Notifica el protesto, si paga la letra se informa que la letra esta pagada. Si no se devuelve la letra como protestada. Informando ambas cosas en la carga del cedente</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO 3</b></p>	<p><b>Aranceles</b> Genera las letras de cambio emitidas.</p> <p><b>Alumno</b> Legaliza la letra.</p> <p><b>Aranceles</b> Recepciona la letra, Genera carta guía y envía letra a banco.</p> <p><b>Banco</b> Rechaza la letra y devuelve la letra. Si es exigible la letra.</p> <p><b>Aranceles</b> Cambia la letra exigible a un estado en cartera. Si se paga cambia el estado de la letra como pagada en aranceles. Procediendo a la devolución de la letra al alumno por el pago. Si no es pagada la letra es protestada hasta que se logre su pago y posterior devolución.</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO 4</b></p>	<p><b>Aranceles</b> Genera las letras de cambio emitidas.</p> <p><b>Alumno</b> Legaliza la letra.</p> <p><b>Aranceles</b> Recepciona la letra, Genera carta guía y envía letra a banco.</p> <p><b>Banco</b> Rechaza la letra y devuelve la letra. No es exigible la letra.</p> <p><b>Aranceles</b> Se anula la letra, se devuelve la letra por correo.</p>
<p><b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica</li> </ul>

<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de tiempo para contabilizar hechos económicos entre fecha de registro y fecha de pago.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<p><i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de el resultado ganancia ingresos operacionales por servicios educacionales y desconocimiento de las entradas a caja.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°33****ANALISIS DE LETRAS****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 033**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Analizar la composición de las letras y la posible tasa de morosidad.
<b>ENTRADAS</b>	Información ingresada a acuario.
<b>SALIDAS</b>	Análisis de la tasa de morosidad.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> Generará los indicadores mensuales a través de tablas dinámicas o planillas Excel de la tasa de morosidad definida en forma simple o contingente.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de morosidad en letras.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de información sobre la tasa de morosidad que presenta la Universidad en letras.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°34****ANALISIS DE PAGARÉ****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 034**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Analizar la composición de los pagaré y la posible tasa de morosidad.
<b>ENTRADAS</b>	Información ingresada a acuario.
<b>SALIDAS</b>	Análisis de la tasa de morosidad.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> Generará los indicadores mensuales a través de tablas dinámicas o planillas Excel de la tasa de morosidad definida en forma simple o contingente.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de morosidad en pagaré.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de información sobre la tasa de morosidad que presenta la Universidad en pagaré.</li></ul>



PROCEDIMIENTO D.A N°35

ANALISIS DE CHEQUES

Aplica a: Depto. de Aranceles

Versión: x/x/20xx, N° 035

Dueño del Proceso:  
Cobranza

Referencia: Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Analizar la composición de los cheques y la posible tasa de protesto.
<b>ENTRADAS</b>	Información ingresada a acuario.
<b>SALIDAS</b>	Análisis de la tasa de protesto.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> Generará los indicadores mensuales a través de tablas dinámicas o planillas Excel de la tasa de protestos definida en forma simple o contingente.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de protesto en cheques.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de información sobre la tasa de protesto que presenta la Universidad en cheques.</li></ul>



PROCEDIMIENTO D.A N°36

REPACTACIÓN DE DEUDAS POR CONVENIO

Aplica a: Depto. de Aranceles


Versión: x/x/20xx, N° 036

Dueño del Proceso:  
Cobranza

Referencia: Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Analizar la composición de las deudas por convenio y la tasa de repactación.
<b>ENTRADAS</b>	Información ingresada a acuario.
<b>SALIDAS</b>	Análisis de la tasa de repactación.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> Generará los indicadores mensuales a través de tablas dinámicas o planillas Excel de la tasa de repactación de deudas por convenio.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de repactación.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Falta de información sobre la tasa de repactación que presenta la Universidad de deudas por convenio.</li></ul>

## ATENCIÓN DE ALUMNOS

	<b>PROCEDIMIENTO D.A N°37</b>
<b>REPORTE ACREDITACION</b>	
<b>Aplica a:</b> Depto. de Aranceles	<b>Versión:</b> x/x/20xx, N° 037
<b>Dueño del Proceso:</b> Cobranza	<b>Referencia:</b> Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Generar informes para sustentar los procesos de acreditación.
<b>ENTRADAS</b>	Información ingresada a acuario.
<b>SALIDAS</b>	Informe.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> Entrega el informe de acreditación anual.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica</li> </ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de indicador de desempeño de entrega de reportes acreditación.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Críticas a la gestión de cobranzas y atención a clientes por parte de pares evaluadores.</li> </ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°38****GESTION DE SOLICITUDES (DIURNO)****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 038**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de satisfacción con el servicio que presentan los alumnos diurnos.
<b>ENTRADAS</b>	Procesamiento de 30 encuestas mensuales vía REKO.
<b>SALIDAS</b>	Porcentaje de satisfacción.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> La encuesta procesada determinará la satisfacción, la intensidad de permanencia y la intensidad de recomendación para generar el grado de cumplimiento con la agilidad del servicio.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de morosidad en pagaré.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°39****GESTION DE SOLICITUDES (VESPERTINOS)****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 039**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Determinar el grado de satisfacción con el servicio que presentan los alumnos vespertinos.
<b>ENTRADAS</b>	Procesamiento de 30 encuestas mensuales vía REKO.
<b>SALIDAS</b>	Porcentaje de satisfacción.
<b>PARTICIPANTES</b>	Analista de información.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Analista:</b> La encuesta procesada determinará la satisfacción, la intención de permanencia y la intención de recomendación para generar el grado de cumplimiento con la agilidad del servicio.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de la tasa de morosidad en pagaré.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°40****GESTION DE PROTOCOLO****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 040**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Determinar el cumplimiento de los protocolos y la actitud de atención.
<b>ENTRADAS</b>	Información a través de cliente incognito.
<b>SALIDAS</b>	Verificación del cumplimiento.
<b>PARTICIPANTES</b>	Alumno Incognito
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Alumno Incognito</b> El cliente simula una atención para verificar el cumplimiento de protocolos y actitud de atención.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de que exista un registro de cumplimiento.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos e insatisfacción por parte del alumno.</li></ul>



PROCEDIMIENTO D.A N°41

CONTINGENCIA TECNOLÓGICA FUNCIONAL

Aplica a: Depto. de Aranceles

Versión: x/x/20xx, N° 041

Dueño del Proceso:  
Cobranza

Referencia: Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Medir el grado de ayuda funcional en la operación de cobranza.
<b>ENTRADAS</b>	Solicitudes verbales o escritas.
<b>SALIDAS</b>	Buen direccionamiento hacia la función.
<b>PARTICIPANTES</b>	Encargado de la mesa de ayuda funcional.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Encargado de la mesa de ayuda funcional</b> Direcciona al alumno al módulo correcto y a la persona indicada.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de mesa de ayuda funcional por tasa de fallo.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos e insatisfacción por parte del alumno.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°42****CONTINGENCIA TECNOLÓGICA TÉCNICA****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 042**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Medir el grado de ayuda técnica en la operación de cobranza.
<b>ENTRADAS</b>	Solicitudes verbales o escritas.
<b>SALIDAS</b>	Buen direccionamiento.
<b>PARTICIPANTES</b>	Encargado de la mesa de ayuda técnica.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Encargado de la mesa de ayuda técnica</b> Direcciona al alumno a la solución adecuada.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje de mesa de ayuda técnica por tasa de fallo.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos e insatisfacción por parte del alumno.</li></ul>



PROCEDIMIENTO D.A N°43

MANTENCIÓN DE SISTEMAS

Aplica a: Depto. de Aranceles

Versión: x/x/20xx, N° 043

Dueño del Proceso:  
Cobranza

Referencia: Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Verificar que cobranza tiene los sistemas en buenas condiciones.
<b>ENTRADAS</b>	Habilitación.
<b>SALIDAS</b>	Habilitación.
<b>PARTICIPANTES</b>	Encargado de sistemas.
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Encargado de sistemas</b> La plataforma resiste pruebas de estrés y respalda la información.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Que exista registro de respaldo
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Perdida de información financiera relevante.</li></ul>

**PROCEDIMIENTO D.A N°44****MODELO DE ATENCIÓN****Aplica a:** Depto. de Aranceles**Versión:** x/x/20xx, N° 044**Dueño del Proceso:**  
Cobranza**Referencia:** Aranceles, Cobranza

<b>OBJETIVO</b>	Exista un protocolo de atención al alumno.
<b>ENTRADAS</b>	Solicitudes verbales o escritas.
<b>SALIDAS</b>	Satisfacción con el servicio de cobranza.
<b>PARTICIPANTES</b>	Unidad de Cobranza
<b>DESCRIPCIÓN DEL FLUJO</b>	<b>Unidad de Cobranza</b> La Unidad de Cobranza muestra una actitud hacia el alumno y a la solución de sus problemas con alternativas viables y estructura de premios y o castigos.
<b>OBSERVACIONES Y CONTINGENCIAS PRINCIPALES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>No aplica</li></ul>
<b>NORMAS DE OPERACIÓN</b>	No aplica
<b>INDICADORES PRINCIPALES</b>	Porcentaje que exista registro.
<b>APOYO SISTEMA</b>	Plataforma Acuario
<b>DOCUMENTOS DE APOYO</b>	Bases de datos
<b>REGISTROS</b>	No aplica
<b>CONTROL DE EDICIONES</b>	No aplica, primera edición.
<b>ALERTAS</b>	<i>Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:</i> <ul style="list-style-type: none"><li>Reclamos e insatisfacción por parte del alumno.</li></ul>