

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

# **COBRANZA**



**UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA**



## **TABLA DE CONTENIDOS**

---

- **PROCEDIMIENTO:** Factura por Concepto de Aranceles.
- **PROCEDIMIENTO:** Cheques Protestados:Cobranza Externa (Ex Alumnos)
- **PROCEDIMIENTO:** Cheques Protestados:Cobranza Interna
- **PROCEDIMIENTO:** Factura por Concepto de Servicios
- **PROCEDIMIENTO:** Letras Protestadas: Cobranza Externa (Ex Alumnos)
- **PROCEDIMIENTO:** Letras Protestadas: Cobranza Interna
- **PROCEDIMIENTO:** Control de Pagars de Crdito Solidario e Institucional



## **PROCEDIMIENTO: Factura por Concepto de Aranceles**

### **Objetivo:**

Centralizar el cobro de facturas por concepto de aranceles que emiten empleadores de alumnos y buscar el pago oportuno

### **Entradas:**

Nómina de facturas por cobrar (archivo electrónico y fotocopia factura física).

### **Salidas:**

Memo a Aranceles para registro del pago en cuenta corriente del alumno.  
Reporte a fin de mes.

### **Participantes:**

Contabilidad, tesorería, aranceles, cobranza, cliente.

### **Descripción del Flujo:**

1. Inicio del proceso. Tesorería manda nómina de facturas por cobrar a Cobranza.
2. Cobranza gestiona el caso: con llamado, mail o carta.
3. En el caso de No existir compromiso de pago, se procede a segunda gestión del caso.
4. Si nuevamente No existe respuesta positiva de pago, se vuelve a gestionar el caso con llamado, mail o carta.
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.
6. Si la forma de pago es cheque o vale vista estafeta busca documento.
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 último 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).
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).
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.
10. Fin del proceso. Memo a Aranceles para registro del pago en cuenta corriente del alumno.

### **Observaciones y Contingencias Principales:**

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.

### **Indicadores Principales:**

#### **Key performance indicator:**

- 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)

**Apoyo Sistema:**

Planillas Excel. Sólo consultas de pago en acuario.

**Documentos de Apoyo:**

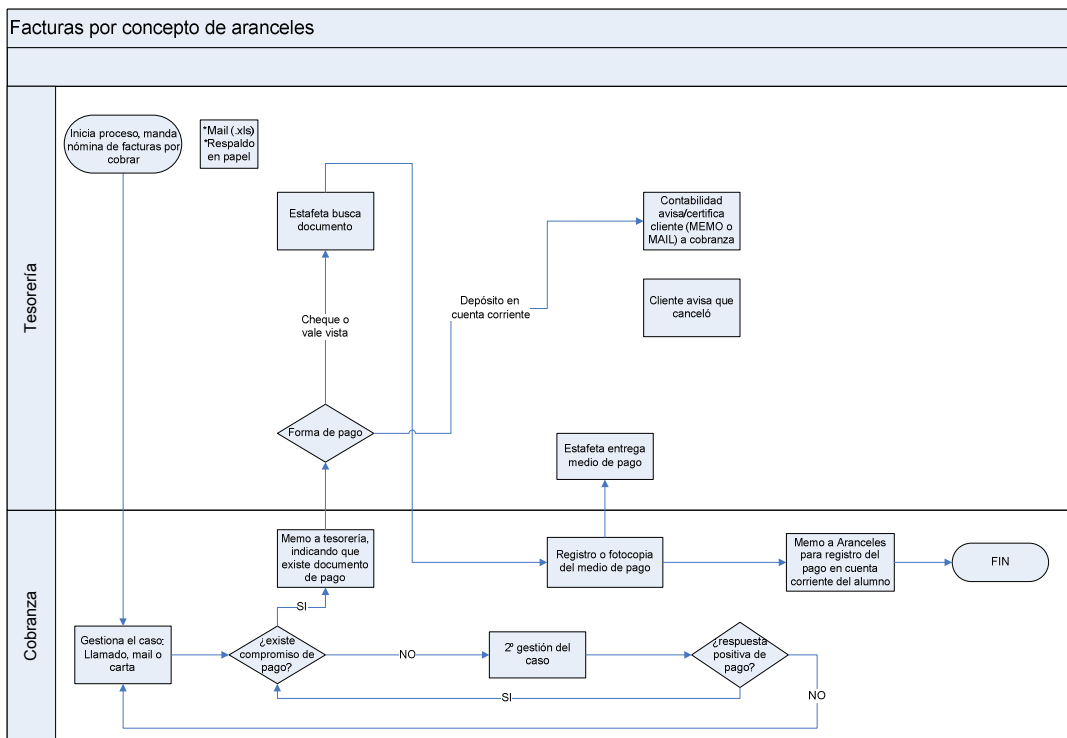
Fotocopias de facturas.

**Registros:**

Manuales en planilla Excel.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.





## **PROCEDIMIENTO: Cheques Protestados: Cobranza Externa (Ex Alumnos).**

### **Objetivo:**

Cobranza persigue el pago o cambio de documentos de cheques protestados de ex alumnos mayoritariamente.

### **Entradas:**

Nómina de cheques protestados (fotocopia del cheque, nómina electrónica).  
Reporte de la empresa de cobranza externa.

### **Salidas:**

Informe mensual

### **Participantes:**

Tesorería, cobranza, empresa externa, aranceles.

### **Descripción del Flujo:**

1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de cheques protestados e informa vía memo a cobranzas y aranceles.
2. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.
3. Aranceles crea deuda en sistema acuario.
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.
5. Si hay respuesta positiva de pago sigue el flujo de cobranza interna.
6. Si NO, se deriva a empresa externa.
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.
8. Esta acta se le envía a tesorería a fin de que separen los documentos originales (cheques) para entregárselos a la empresa de cobranza.
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.
10. Posteriormente ellos cargan estos datos en su sistema e inician su proceso de cobranza, realizando rendiciones con la periodicidad que estipule el contrato.

### **Observaciones y Contingencias Principales :**

Este es un proceso que está en constante revisión puesto que es primera vez que se lleva a cabo, al igual que los indicadores.

### **Indicadores Principales:**

*Key performance indicator:*

- 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).

**Apoyo Sistema:**

Acuario, sistema web de empresa externa.

**Documentos de Apoyo:**

Actas, y su versión electrónica, rendición de empresa externa.

**Registros:**

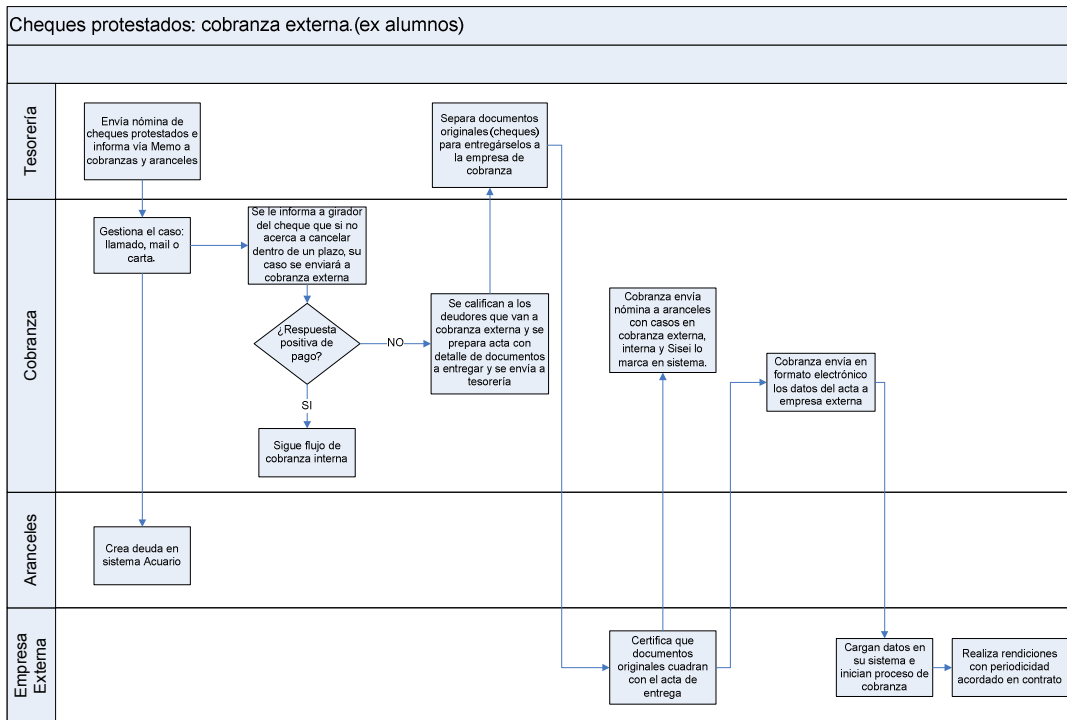
Registro en planilla Excel y registros de empresa externa.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.

**Alertas:**

Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:  
Incobrabilidad.





## **PROCEDIMIENTO: Cheques Protestados: Cobranza Interna.**

### **Objetivo:**

Cobranza persigue el pago o cambio de documentos de cheques protestados de alumnos mayoritariamente.

### **Entradas:**

Nómina de cheques protestados (fotocopia del cheque, nómina electrónica).

### **Salidas:**

Informe mensual.

### **Participantes:**

Tesorería, Cobranza, aranceles, alumno, caja.

### **Descripción del Flujo:**

1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de cheques protestados e informa vía memo a cobranzas y aranceles.
2. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.
3. Aranceles crea deuda en sistema acuario.
4. Si el caso de determina como de cobranza interna, se hacen las gestiones hasta alcanzar una fecha de compromiso de pago.
5. Respuesta positiva el alumno debe cancelar:
6. 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.
7. Luego con su comprobante de pago y/o acompañado de memo certificatorio de aranceles el deudor procede a retirar el documento protestado en tesorería.
8. Tesorería posteriormente procede a informar vía memo a cobranza y aranceles de que se ha procedido al pago de la deuda antes descrita.
9. Cobranza registra esta información en sus planillas manuales.
10. Cobranza Emite reporte a fin de mes.

### **Observaciones y Contingencias Principales:**

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.

### **Indicadores Principales:**

#### **Key performance indicator:**

- 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).

### **Apoyo Sistema:**

Acuario.

**Documentos de Apoyo:**

Memos.

**Registros:**

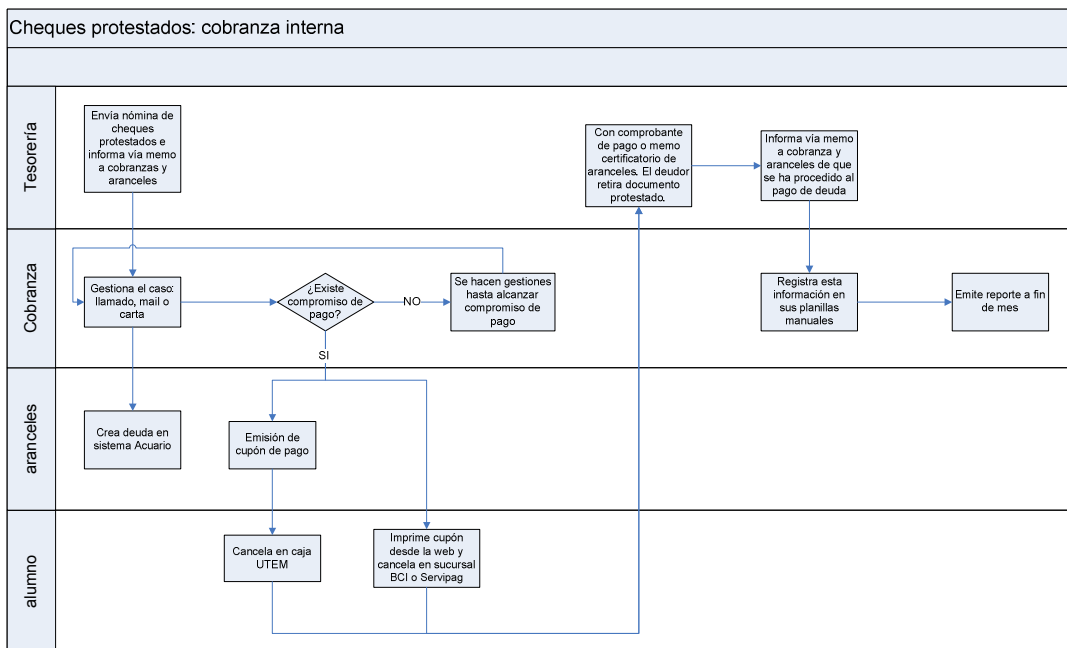
Registro en planilla Excel.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.

**Alertas:**

Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.





## **PROCEDIMIENTO: Facturas por Concepto de Servicios**

### **Objetivo:**

Centralizar el cobro de facturas por concepto de servicios emitidos por la institución y buscar su pago oportuno.

### **Entradas:**

Nómina de facturas por cobrar (archivo electrónico y fotocopia factura física)

### **Salidas:**

Reporte a fin de mes.

### **Participantes:**

Contabilidad, tesorería, cobranza, cliente.

### **Descripción del Flujo:**

1. Inicio del proceso. Tesorería Manda nómina de facturas por cobrar.
2. Cobranza realiza registro manual en planilla Excel.
3. Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.
4. De NO haber compromiso de pago o retiro de documento, se realiza la segunda gestión del caso.
5. De NO haber respuesta positiva de pago, Cobranza gestiona el caso: llamado, mail o carta.
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.
7. Si la forma de pago es cheque o vale vista, estafeta busca documento.
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.
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.
10. Cobranza solicita fotocopia del medio de pago a contabilidad.
11. Termina del proceso. Reporte.

### **Observaciones y Contingencias Principales:**

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.

### **Indicadores Principales:**

#### **Key performance indicator:**

- 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).

**Apoyo Sistema:**

Planillas Excel.  
Sólo consultas de pago en acuario.  
Contabilidad consulta en los bancos.

**Documentos de Apoyo:**

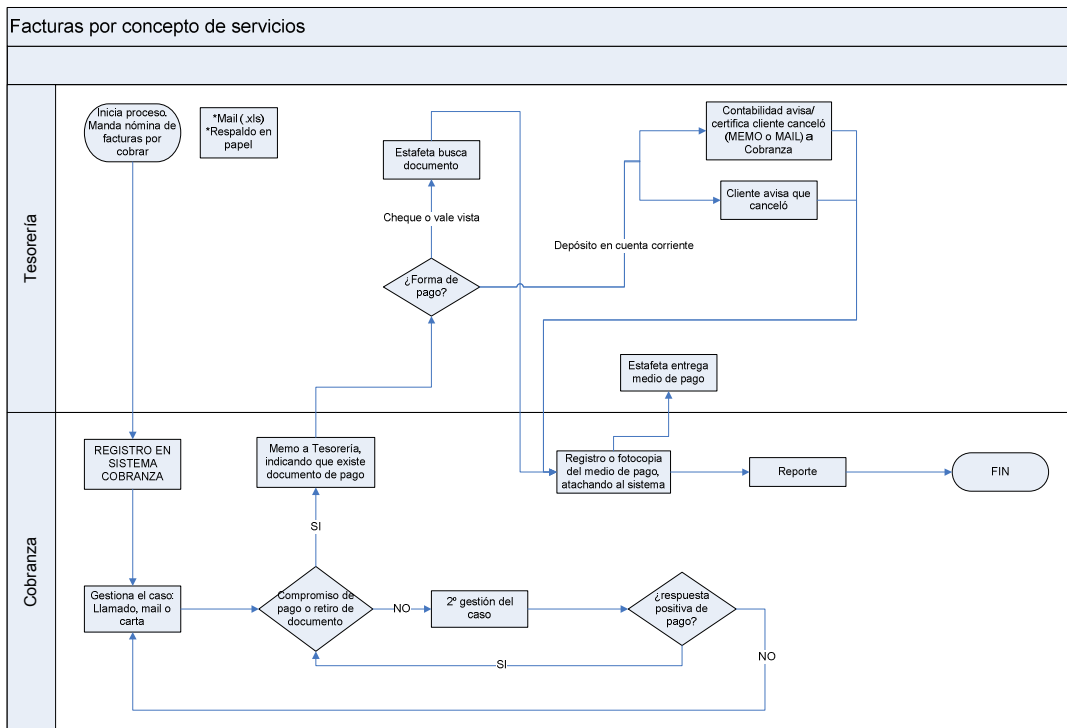
Fotocopias de las facturas.

**Registros:**

Registro manual en planilla Excel.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.





## **PROCEDIMIENTO: Letras Protestadas. Cobranza Externa. (Ex alumnos)**

### **Objetivo:**

Cobranza: realizar campañas para gestionar recupero (vía repactación o pago completo) de letras morosas por concepto de aranceles.  
El modelo considera sólo gestión externa.

### **Entradas:**

Nómina de morosos.

### **Salidas:**

Base de datos actualizada.

### **Participantes:**

Cobranza, Sisei, Aranceles, Empresa de cobranza externa, Contabilidad.

### **Descripción del Flujo:**

1. Inicio proceso. Cobranza solicita a Sisei nómina de morosos.
2. Sisei entrega nómina.
3. Cobranza solicita a Docencia los estados académicos actualizados.
4. De acuerdo a la nómina Cobranza clasifica a los ex alumnos.
5. Cobranza solicita a Contabilidad que se certifique la existencia de los documentos físicos (letras).
6. Si No están las letras, Contabilidad envía Memo a Finanzas informando la situación.
7. Si están las letras se prepara archivo y acta de entrega para la empresa de cobranza externa.
8. La empresa de Cobranza retira los documentos.
9. Cobranza envía archivo electrónico a empresa de cobranza externa.
10. Empresa de cobranza externa carga la información.
11. Empresa de cobranza externa inicia cobranza.
12. Empresa de cobranza externa envía rendiciones a Cobranza.
13. Cobranza registra los movimientos en su planilla manual.
14. Cobranza da aviso a contabilidad de las rendiciones.
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.

### **Observaciones y Contingencias Principales:**

Que ex alumno acredite el pago o reemplazo del documento en Empresa de cobranza externa.

### **Indicadores Principales:**

#### ***Key performance indicator:***

Recupero / cartera entregada

### **Registros:**

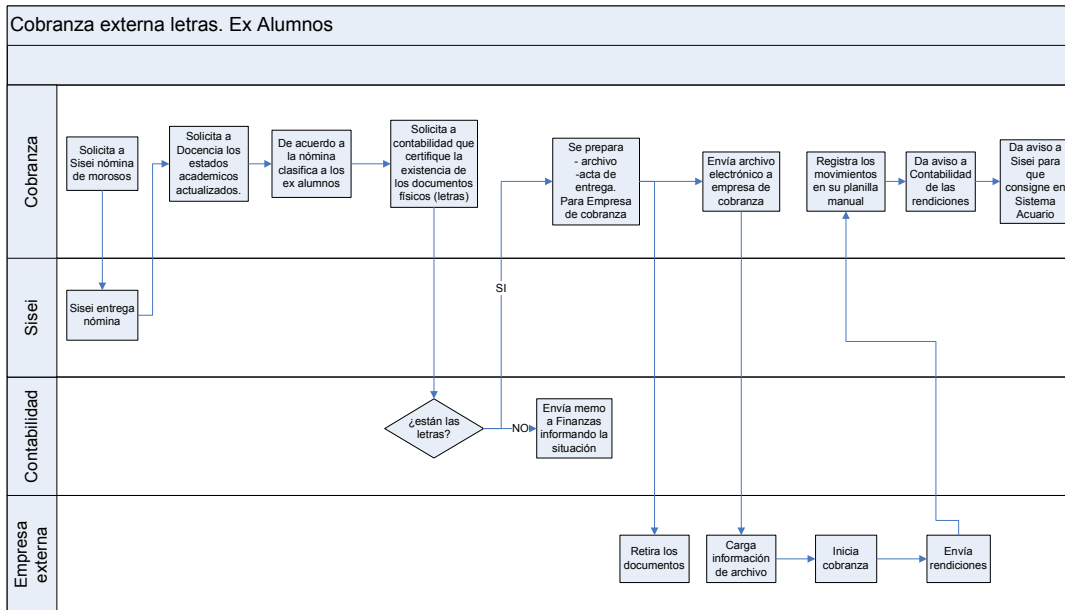
Registro en planilla Excel.

### **Control De Ediciones:**

No aplica, primera edición.

**Alertas:**

Consecuencia de no aplicar este Procedimiento:  
Incobrabilidad.





## **PROCEDIMIENTO: Letras Protestadas. Cobranza Interna.**

### **Objetivo:**

Cobranza: realizar campañas para gestionar recupero (vía repactación o pago completo) de letras morosas por concepto de aranceles. El modelo considera sólo gestión interna.

### **Entradas:**

Nómina de morosos.

### **Salidas:**

Base de datos actualizada.

### **Participantes:**

Cobranza, Sisei, Aranceles, caja, alumno.

### **Descripción del flujo:**

1. Inicio proceso. Cobranza solicita a Sisei nómina de morosos.
2. Sisei entrega nómina.
3. Cobranza solicita a Docencia los estados académicos actualizados.
4. De acuerdo a la nómina Cobranza clasifica a alumnos regulares.
5. Cobranza solicita certificación general respaldo de letras.
6. Contabilidad entrega certificación.
7. De NO existir letras de respaldo se informa a Dirección de finanzas y a Cobranzas que no existen respaldos para cobrar.
8. De SI existir letras de respaldo, Cobranza inicia campaña.
9. Toma contacto vía mail/carta interna.
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.
11. De volver a tener respuesta negativa de pago Cobranza realiza un reporte de morosos por escuela o carrera.
12. Escuela toma conocimiento.
13. De existir respuesta positiva de pago (Aranceles):
  - a. Alumno imprime cupón web
  - b. solicita cupón presencial
  - c. repacta.
14. Caja, pago total o un porcentaje de pie.
15. Alumno retira documentos pagados en Contabilidad.
16. SISEI actualiza base de datos.
17. Termina del proceso. Sale de registro de cobranza.

### **Observaciones y Contingencias Principales:**

El modelo considera sólo gestión interna.

- Contingencia 1: Alumno remite comprobante de pago o demuestra que no corresponde el cobro. Cobranza remite internamente el caso a aranceles.
- Contingencia 2: Aranceles revisa el caso y procede a regularización si corresponde.
- Contingencia 3: Cobranza informa al alumno que se encuentra regularizado, para las letras en cuestión, si se contacto vía mail.

**Indicadores Principales:**

**Key performance indicator:**

Resultado campaña por estado de letra / total por cobrar campaña.

**Apoyo Sistema:**

Acuario.

**Registros:**

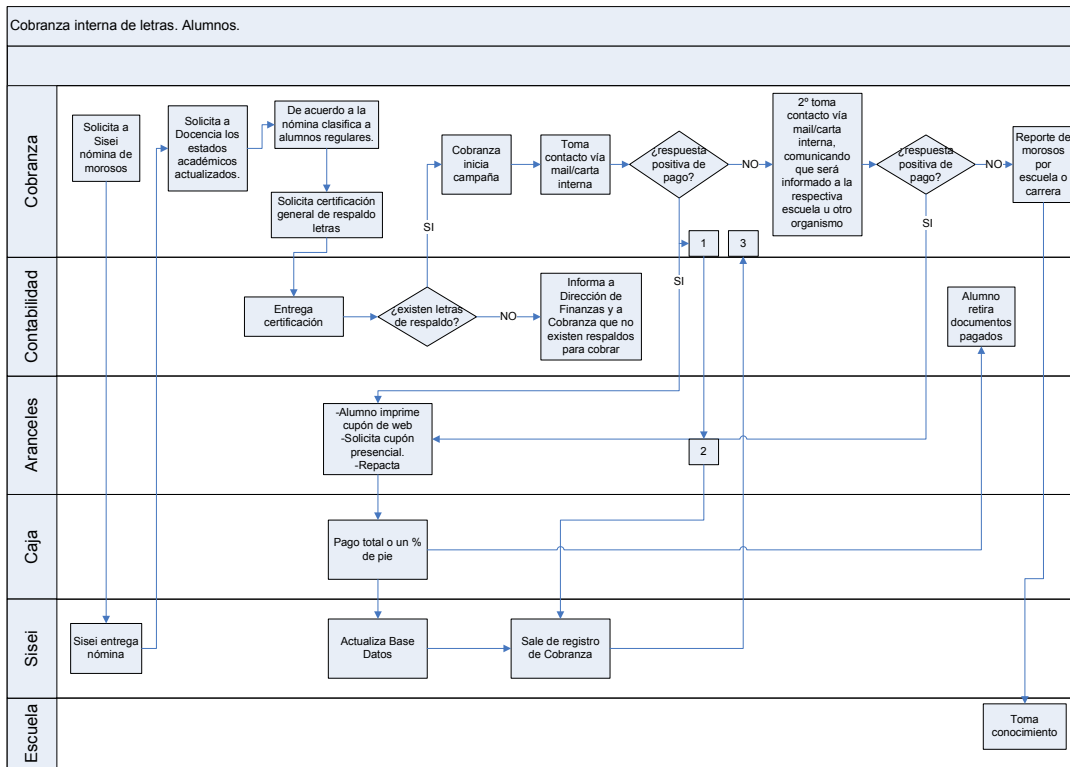
Registro en planilla Excel.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.

**Alertas:**

Consecuencia de no aplicar este Procedimiento: Incobrabilidad.



1. Alumno remite comprobante de pago o demuestra que no corresponde el cobro. Cobranza remite internamente el caso a Aranceles  
 2. Aranceles analiza el caso y procede a regularización si corresponde.  
 3. Cobranza informa al alumno que se encuentra regularizado, para las letras en cuestión.



**PROCEDIMIENTO: Pagaré de Crédito Solidario e Institucional.**

**Objetivo:**

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.

**Entradas:**

Nómina de morosos

**Salidas:**

Carga en sistema FSCU.

**Participantes:**

Fondo solidario de crédito universitario (FSCU), Cobranza, Empresa de cobranza externa (ECE).

**Descripción del Flujo:**

1. Inicio del proceso. FSCU Manda nómina de morosos a Cobranza.
2. Cobranza carga archivo en su sistema.
3. Cobranza manda el mismo archivo a ECE.
4. ECE gestiona caso.
5. ECE manda archivo con gestión de caso a Cobranza.
6. Cobranza registra en planilla Excel sólo para control.
7. Reenvía archivo de empresa externa.
8. Termino del proceso. Carga en sistema FSCU.

**Apoyo Sistema:**

Acuario.

**Registros:**

Registro en planilla Excel.

**Control de Ediciones:**

No aplica, primera edición.

