

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS **ARANCELES**



UTEM

UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA



■ **INDICE**

---

<b>ANTECEDENTES GENERALES.....</b>	<b>3</b>
<b>ESTRUCTURA.....</b>	<b>4</b>
<b>SIMBOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
Indicadores.....	6
<b>ARANCELES</b>	
<b>FLUJOS E INFORMACIÓN DE PROCESOS.....</b>	<b>7</b>
Revisar Cuenta Corriente Alumno.....	10
Generar Cupón de Pago.....	12
Eliminar Derecho Básico.....	14
Generar Derecho Básico.....	16
Generar Derecho Básico sin Letras.....	18
Recepción de Letras.....	20
Enviar a Banco.....	22
Generar Deuda Arancel Carrera.....	25
Inicio Período de Cobro.....	27
Aplicar rebajas –Hijo Funcionario- Funcionario – Otras Rebajas.....	29
Rebajas Funcionario.....	31
Otras Rebajas.....	33
Aplicar Descuento Contado.....	35
Registrar Cheques.....	37
Proceso Firma Pagaré.....	39
Reprogramación de Letras de Cambio.....	41
Generar Otras Deudas.....	43
Renuncia – Congelación – Postergación Carrera.....	46
Generar Cupón de Pago: Orden de Pago Interna -OPI-.....	48
Generar Deuda Arancel por Vía de Egreso.....	51
Generar Otras Deudas por Vía de Egreso.....	53
Proceso de Carta guía.....	55
Cambio de Crédito y Becas.....	58
Aplicar Excedentes.....	60
Solicitud de Devolución de Documentos por Transferencia o Cambio de Carrera....	63
Eliminar Letra.....	65
Anular Rebajas.....	66
Anular Deudas.....	67
Abandono Voluntario.....	68
Cobranza de Letras.....	73
Carga de Archivos.....	75
Control de Letras.....	77
Solicitud de Prórroga a Vencimiento de Letras Cambio.....	80
Cambio de Fecha de Vencimiento Letras/Registro Prorroga.....	82
Letra de Cambio en Notaría.....	85
Letras en Notaría.....	87
Contabilización Alumnos Antiguos.....	89
Contabilización de Alumnos Nuevos.....	91
Pago de Aranceles con Factura.....	93
Pago de Aranceles con Cheque.....	94
Cobranza de Letras de Cambio.....	95



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA



## ■ ANTECEDENTES GENERALES

---

La necesidad de proponer mejoras al actual proceso arancelario compromete aplicar una norma que tenga relación con la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, en el caso de la Universidad Tecnológica Metropolitana la norma a aplicar sería la ISO 9001, debido a que su enfoque basado en procesos tanto en el desarrollo de éstos, su implementación y mejora en la eficacia de sistemas de calidad para la satisfacción del alumno.

La Universidad está preparándose para participar en un proceso de acreditación y debe contar con mecanismos de autorregulación de la calidad y mejoramiento continuo. Una norma que garantice aquello potenciará a la misma, y permitirá contar con mecanismos de medición que detectarán problemas.

La elección de aplicar la Norma ISO 9001, se debe en gran medida a que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente<sup>1</sup>. En cambio la segunda norma mencionada se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño<sup>2</sup>, la aplicación de la ISO 9004 no se orienta a la certificación por ello se optó por la norma ISO 9001.

La reformulación al proceso de Aranceles que se tiene actualmente tiene el propósito es plantear mejoras en términos de calidad del producto y del proceso, servicios a las unidades internas, lo que se traduciría en una reducción de los costos de transacción con los recursos disponibles.

---

<sup>1</sup> NORMA INTERACIONAL ISO 9001 Traducción certificada, disponible en:  
<<http://www.mantenimientomundial.com/sites/mmnew/her/normas/Iso9001.pdf>>

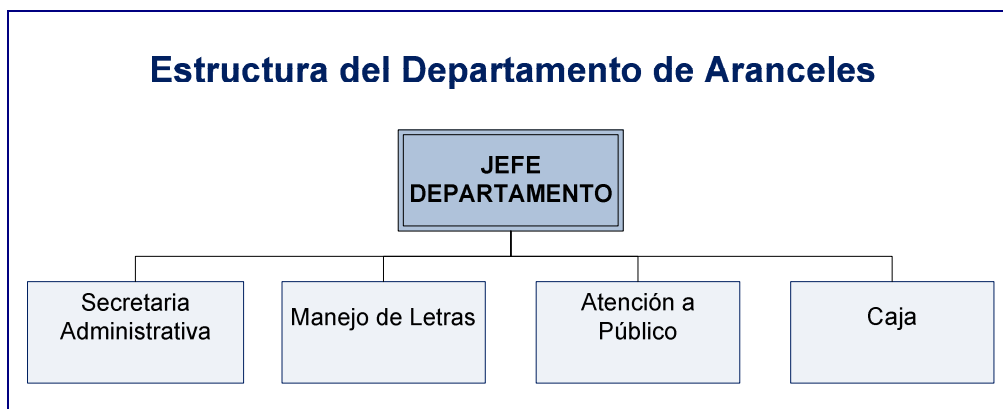
<sup>2</sup> NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 Traducción certificada, disponible en:  
<<http://www.mantenimientomundial.com/sites/mmnew/her/normas/Iso9001.pdf>>

## ■ ESTRUCTURA

---

A continuación se muestra la estructura que mantienen Aranceles y Fondo de Crédito Universitario. La razón de mostrarlos separadamente se debe a que Aranceles trabaja principalmente con alumnos regulares y en cambio Fondo de Crédito con ex alumnos de la Universidad.

La estructura de Aranceles, así como también la descripción de los cargos, se muestra en la figura siguiente.



De la figura anterior se desprenden las siguientes descripciones de Cargo o Unidad.

**El Jefe Departamento:** Es el responsable del departamento, y de su buen funcionamiento, vigila el buen desempeño y se preocupa de controlar los procesos.

**Secretaría Administrativa:** Es la encargada de manejar archivos del departamento como lo son resoluciones; además de estar a cargo de algunos procesos –de rebajas a funcionarios o hijos de funcionarios–, además de las rebajas arancelarias.

**Unidad de Manejo de Letras:** Unidad encargada de enviar letras al banco, solicitar letras al banco, solicitar pagarés a departamento de Fondo de Crédito, además de registrar pagarés.


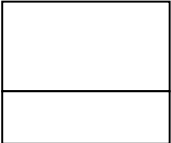
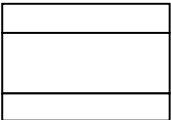
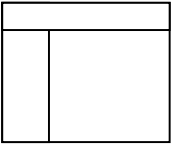
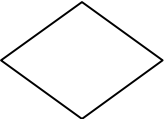

**Atención a Público:** Esta unidad está encargada de atender al público y la componen tres módulos encargados de atención a alumnos Diurnos y un módulo para alumnos Vespertinos. Estos módulos se encargan de realizar informes de estados de situación arancelaria, preparar documentos para el pago de deudas por parte del alumnado. Además se debe tener en cuenta que se tiene una persona de atención a público que se está manejando para labores de trabajo interno del departamento.

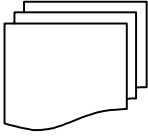
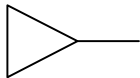

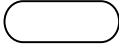

**Caja:** Es quien recibe los pagos efectuados en las dependencias del Departamento de Aranceles y contabiliza el dinero que ingresa realizando diariamente arqueos de caja.

## ■ SIMBOLOGÍA

La información recopilada se diagrama a través de flujogramas, cada uno de ellos corresponde a cada proceso presente en el Departamento.

Los flujogramas se realizan a través del Programa Microsoft Visio 2007, software que permitió la realización de dibujos vectoriales y sus herramientas permitieron la diagramación. Se utilizó la siguiente simbología:

	<p><b>Proceso Simple, solamente se define nombre del proceso.</b> Ejemplo –nombre del proceso: <b>Recepción de Documento–</b></p>
	<p><b>Proceso Compuesto, establece nombre del proceso y estado en que se encuentra, ejemplo –nombre del proceso: Cancelación de Letras, Estado Cancelada–</b></p>
	<p><b>Proceso Compuesto, establece si el Proceso es automático o no, nombre del proceso y estado en que se encuentra, ejemplo –tipo de proceso: Acuario, nombre del proceso: Cancelación de Letras, Estado: Cancelada–</b></p>
	<p><b>Formulario para el ingreso de datos.</b> Ejemplo: <b>Formulario Banco</b></p>
	<p><b>Forma de Condición o Decisión.</b> Ejemplo: <b>Letra Protestada, “Si”, “No”</b></p>
	<p><b>Forma de reporte o informe impreso.</b> Ejemplo: <b>Listado de Alumnos con deuda</b></p>

	<p><b>Forma de Reporte o informe el cual puede soportar variados formatos.</b>  <b>Ejemplo: Listado de alumnos morosos en formato impreso, digital, exportar a Excel, etc.</b></p>
	<p><b>Forma que indica el reporte de Errores</b></p>
	<p><b>Archivo de datos o base de datos con información externa al Sistema Acuario. Ejemplo: Excel</b></p>
	<p><b>Forma que indica el fin del Diagrama de flujo</b></p>
	<p><b>Forma que indica referencia a flujograma anexo</b></p>

## INDICADORES

Los indicadores desarrollados pertenecen a la perspectiva interna de procesos, y fueron una propuesta a la gestión de los departamentos estudiados, con la meta final de conocer los problemas operativos y mejorar la satisfacción de los clientes a través de la reducción de tiempo. Este desarrollo de indicadores es para lograr una gestión integral de calidad, ya que con esto se espera una retroalimentación de los mismos procesos.

Para los indicadores se consideró su simplicidad, debido a que no deben ser un obstáculo en las funciones de quienes realizan los procesos. Son de tipo cuantitativo, y se utilizó para ello fórmulas matemáticas que permiten su cálculo.

Uno de los factores que se consideró para definir indicadores fue la calidad de proceso y del servicio entregado, este factor fue uno de los más importantes debidos a que cuando se definieron los indicadores se debió pensar si el proceso ya planteado es coherente con las garantías necesarias para la correcta atención al cliente.

Se dió relevancia, como factor a la atención al cliente, esto debido a que la mayoría de los procesos son dirigidos a ellos. A la hora de definir indicadores respecto del tiempo del ciclo del proceso se consideró que éste se divide en tres tipos, los cuales dependen de la duración de la actividad, que es el periodo necesario para realizar una tarea por un operario designado y no contempla momentos de espera. El segundo tipo de tiempo es el de reposo de la transacción y, el último es el de espera del cliente -física-, lo que se ve ejemplificado en el tiempo utilizado por los clientes en la sala de espera de Aranceles. El período de tiempo de cada indicador dependió del proceso, debido a la frecuencia con la que se realizan.



## ■ FLUJOS E INFORMACIÓN DE PROCESOS

---

En este capítulo se muestra los diferentes procesos existentes en los departamentos de Aranceles y Fondo de Crédito; con sus respectivos flujos y explicación de los mismos.

Se inicia con los procesos correspondientes al Departamento de Aranceles.

El Departamento de Aranceles lleva a cabo los siguientes Macro procesos.

1. Generar Deuda Derecho Básico.
2. Generar Deuda Arancel Carrera.
3. Reprogramación de Letras de Cambio.
4. Renuncia/ Congelación/ Postergación Carrera.
5. Generar Arancel por vía de Egreso.
6. Cambio de Crédito y Becas.
7. Solicitud de Devolución de Documentos por Transferencia –cambio de carrera–.
8. Abandono Voluntario.
9. Cobranza de Letra.
10. Solicitud de Prórroga a Vencimiento Letra de Cambio.
11. Letras en Notaria.
12. Contabilización Alumnos Antiguos.
13. Contabilización Alumnos Nuevos.

En **primer lugar** el Proceso de Generar Deuda Derecho Básico empieza en Docencia. Esta Unidad entrega la información del alumno respecto de su situación arancelaria, donde éste solicita la cancelación de deuda por Derecho Básico, en la siguiente figura N°1 se aprecia el proceso en un flujograma.

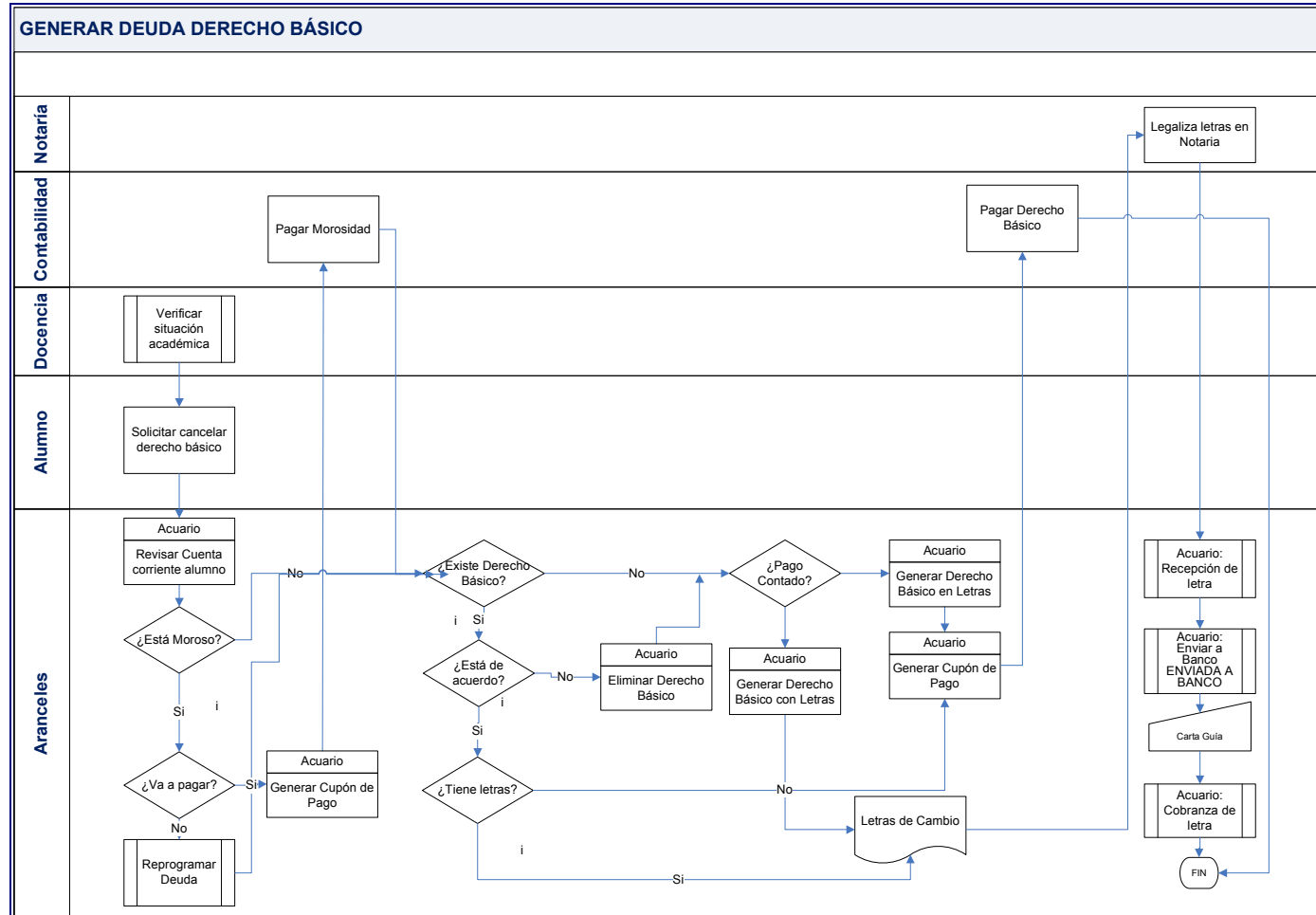


Figura 4.



Del cuadro anterior se desprende, la operación que comenzó en docencia, luego se revisa en la Plataforma Acuario la cuenta corriente donde; en el caso que se encuentre moroso y desee pagar se genera el cupón de pago y se paga la morosidad, en el caso contrario reprograma la deuda. Si el alumno no está moroso se verifica si existe Derecho Básico en su caso, ésto se realiza también con quienes hayan pagado su morosidad, si él está de acuerdo y tiene letras. La Plataforma Acuario, genera las Letras de cambio y éstas son legalizadas en Notaría y en el Sistema quedan en el estado de RECEPCIONADA para cambiar a ENVIADAS a Banco. Se genera finalmente la Carta Guía para proceder a la Cobranza de Letras, llegando al fin del proceso.

En el caso de que el alumno cancele el Derecho Básico al contado el proceso es el mismo, la diferencia radica en que no se generan letras para efectuar al procedimiento, pero si un cupón de pago que permita la recepción del dinero por parte del Departamento de Aranceles.

Al realizarse Generar Deuda Derecho Básico se desprenden microprocesos asociados a éste los cuales son; Revisar Cuenta Corriente Alumno, Generar Cupón de Pago, Eliminar Derecho Básico, Generar Derecho Básico con Letras, Generar Derecho Básico sin Letras, Recepción Letra y Enviar a Banco. Éstos se muestran a continuación con sus respectivos objetivos, descripciones y participantes, documentos de apoyo, indicadores y flujogramas.



## REVISAR CUENTA CORRIENTE ALUMNO

### Objetivo del proceso

Verificar si les falta algún pagaré de crédito y/o si tienen deudas de otros años.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita estado de cuenta corriente.

*Administrador de deuda:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos: Administración de deuda, Consultas, Consultar, Cuenta Corriente.

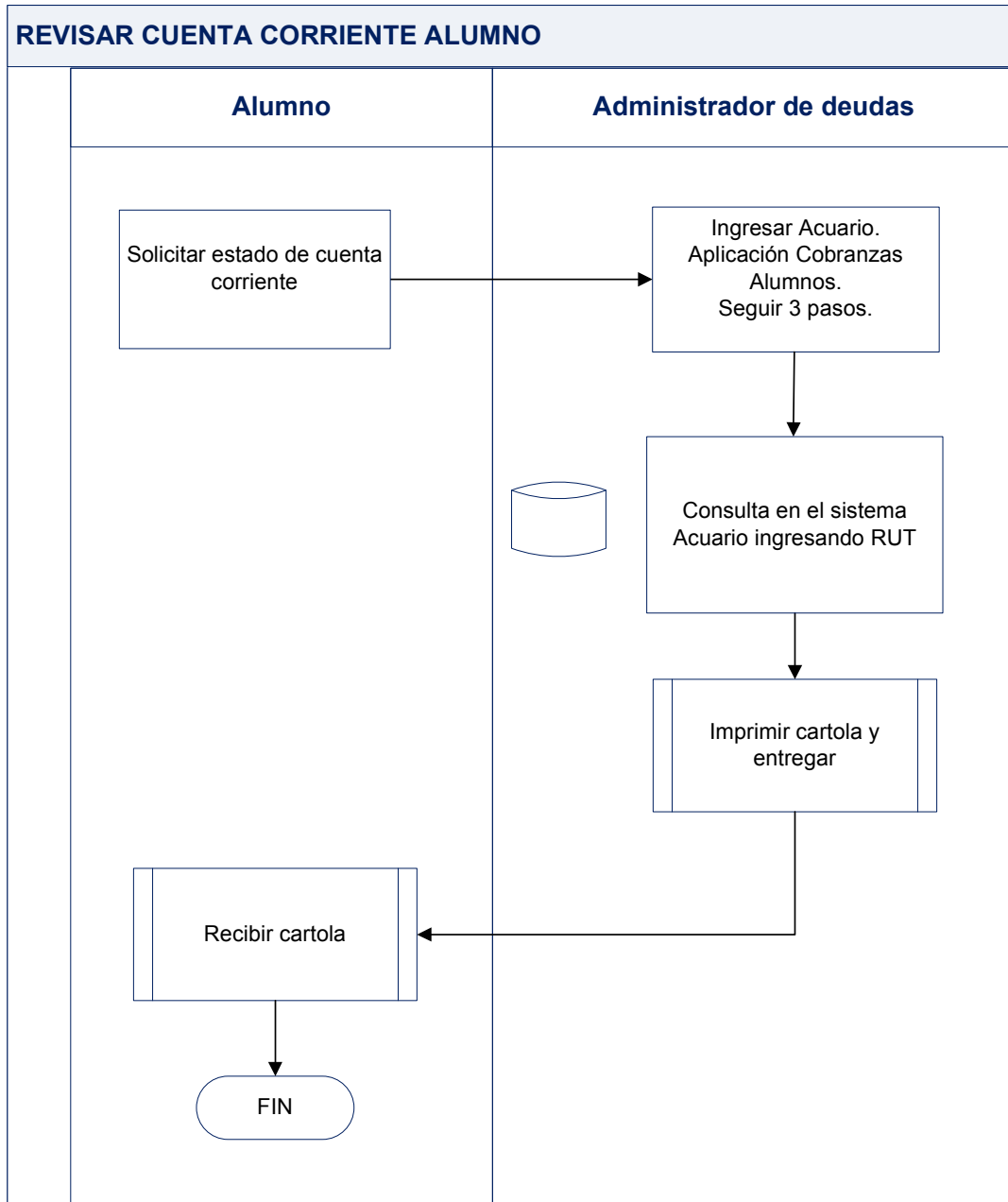
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se despliegan los datos de la cuenta corriente del alumno, luego se imprime la cartola y se entrega. Por último el alumno recibe la cartola.

### Documentos de apoyo

- Bases de Datos.

### Indicadores

- Número de alumnos solicitantes para Revisar Cuenta Corriente / día.
- Tiempo en atención por alumnos para Revisar Cuenta Corriente / atención.





## GENERAR CUPÓN DE PAGO

### Objetivo del proceso

Entrega de documento necesario para el pago por parte del alumno.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita cupón de pago.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos: Administración de Cobranza, Cupones, Cupón Cobranzas, Generar Cupón cobranzas.

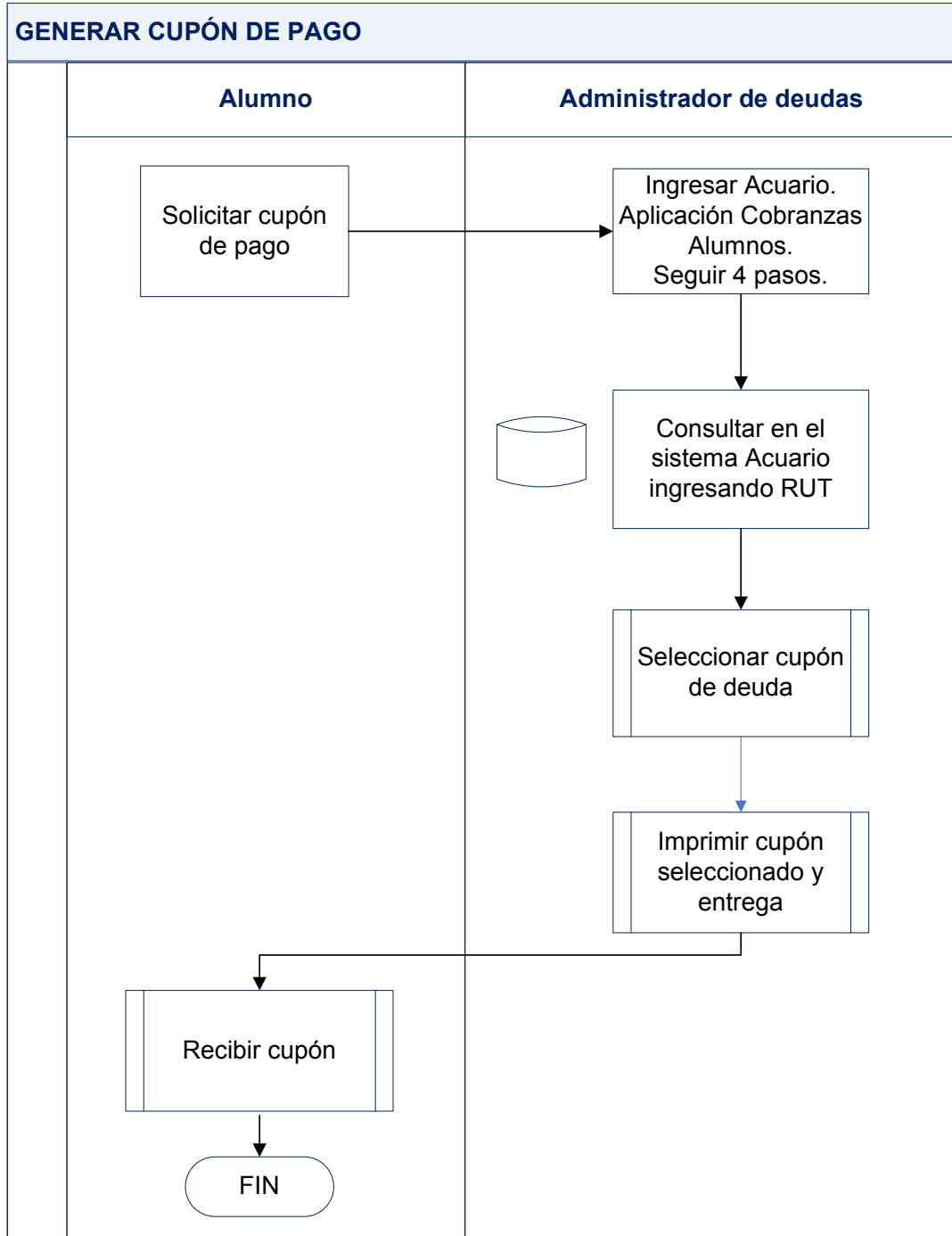
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los cupones pendientes del alumno. Si existe más de un cupón, dejar seleccionado sólo el cupón de la deuda que se va a cancelar, y se presiona el botón GENERAR CUPÓN.

### Documentos de apoyo

- No aplica.

### Indicadores

- Cantidad de tiempo en Generar Cupón de Pago / atención.
- Número de alumnos atendidos por generación de cupón / día.





## ELIMINAR DERECHO BÁSICO

### Objetivo del proceso

Registrar en la cuenta corriente del alumno la eliminación de Derecho Básico.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Eliminar Derecho Básico.

*Jefe de Depto. De aranceles:* 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, se despliegan las cuotas de derecho básico generadas para este alumno.

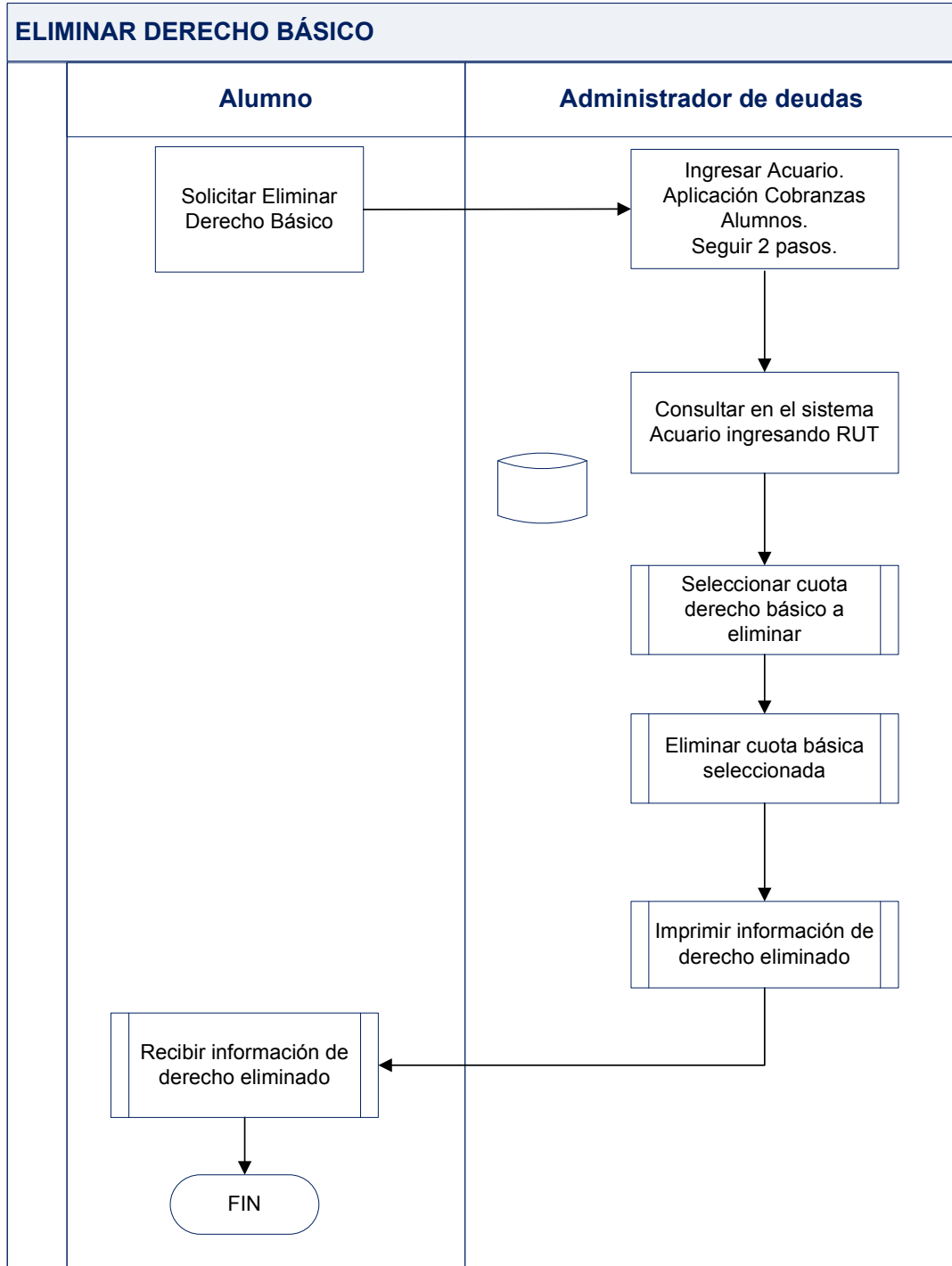
Si existe más de una cuota, dejar seleccionada sólo la cuota a eliminar y presionar el botón ELIMINAR.

### Documentos de apoyo

- Bases de Datos.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Eliminar Derecho Básico / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Eliminar Derecho Básico / atención.





## **GENERAR DERECHO BÁSICO CON LETRAS**

### **Objetivo del proceso**

Matricular al alumno en la carrera correspondiente en el caso que éste se encuentre fuera de plazo de matrícula y generar el arancel.

### **Descripción del proceso y participantes**

*Alumno:* Solicita Derecho Básico con Letra.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Cuota básica, Generar cuota básica.

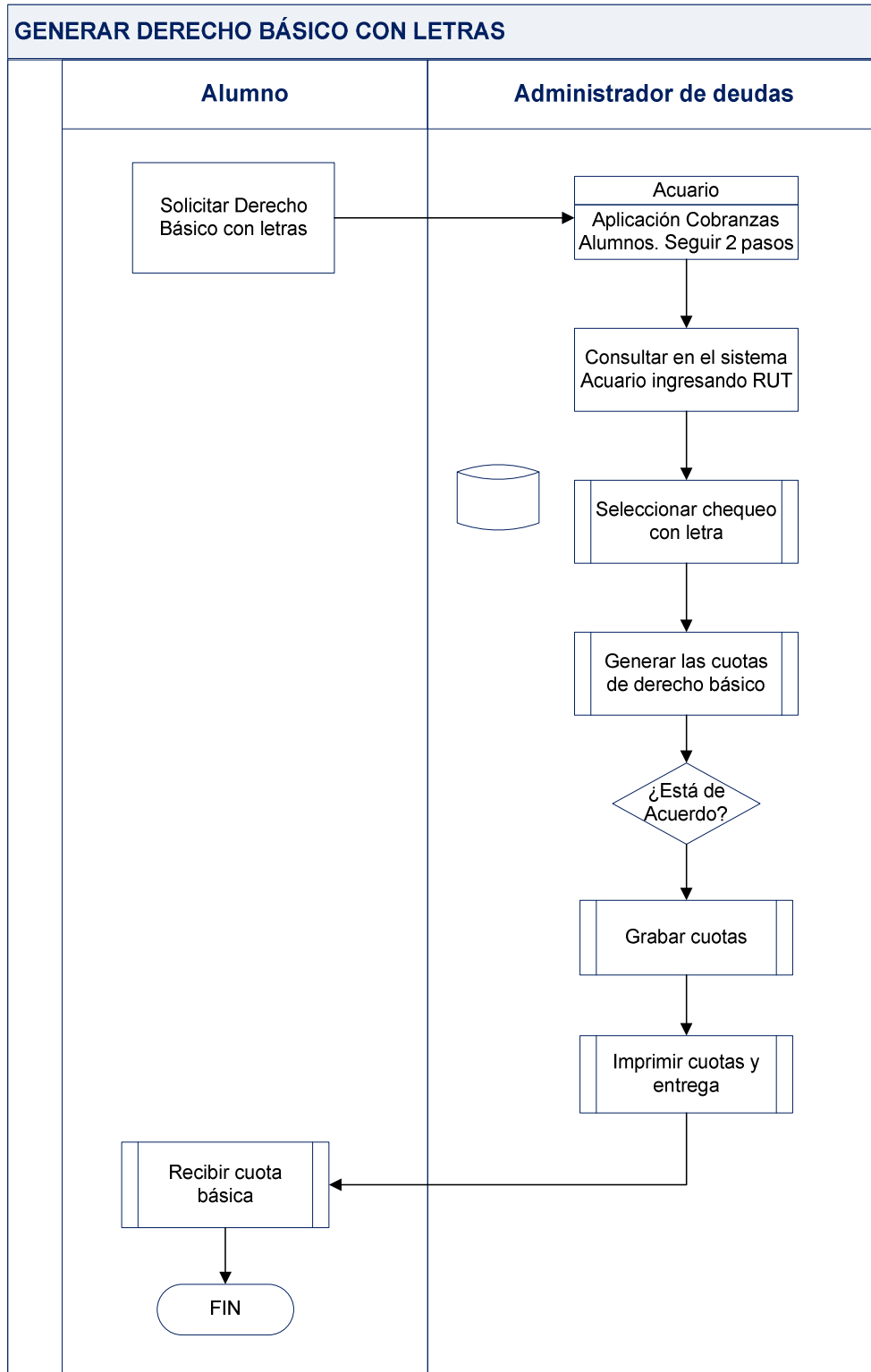
Se consulta en el sistema Acuario ingresando RUT del alumno, seleccionando el chequeo con letras para generar las cuotas de Derecho Básico. Se graban las cuotas, se imprimen y se entregan al alumno.

### **Documentos de apoyo**

- Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia.

### **Indicadores**

- Número de alumnos que solicitan la generación de Derecho Básico con letras / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar generación de Derecho Básico / atención.





## **GENERAR DERECHO BÁSICO SIN LETRAS**

### **Objetivo del proceso**

Matricular al alumno en la carrera correspondiente en el caso de que éste se encuentre fuera de plazo de matrícula y generar el arancel.

### **Descripción del proceso y participantes**

*Alumno:* Solicita Derecho Básico sin Letra.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Cuota básica, Generar cuota básica.

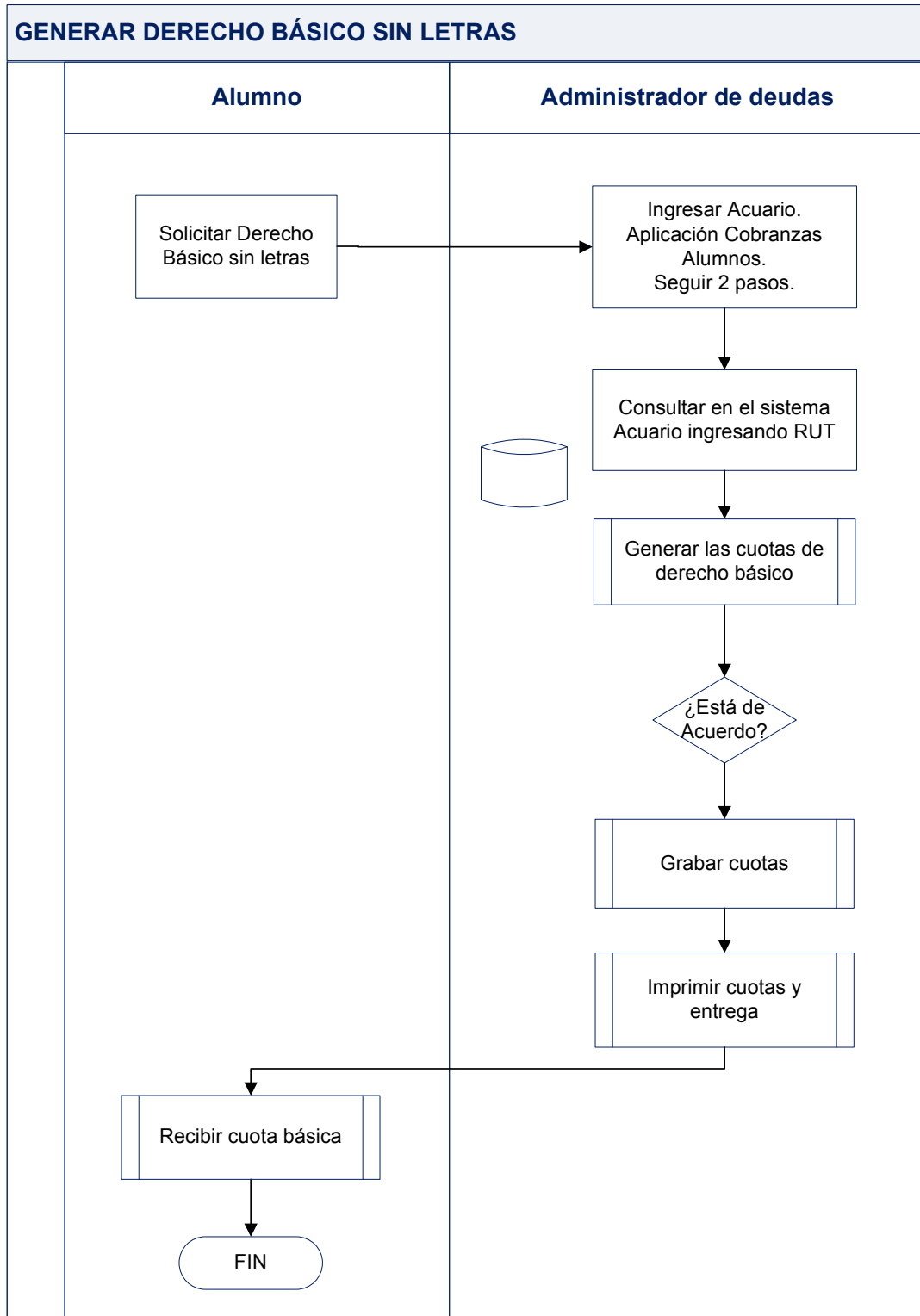
Se consulta en el sistema Acuario ingresando RUT del alumno, se genera la cuota de Derecho Básico. Se graba la cuota, se imprime y se entrega al alumno.

### **Documentos de apoyo**

- Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia.

### **Indicadores**

- Número 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.





## RECEPCIÓN DE LETRAS

### Objetivo del proceso

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.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Recepción de letras.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas, Letras Deuda, Recepcionar Letra.

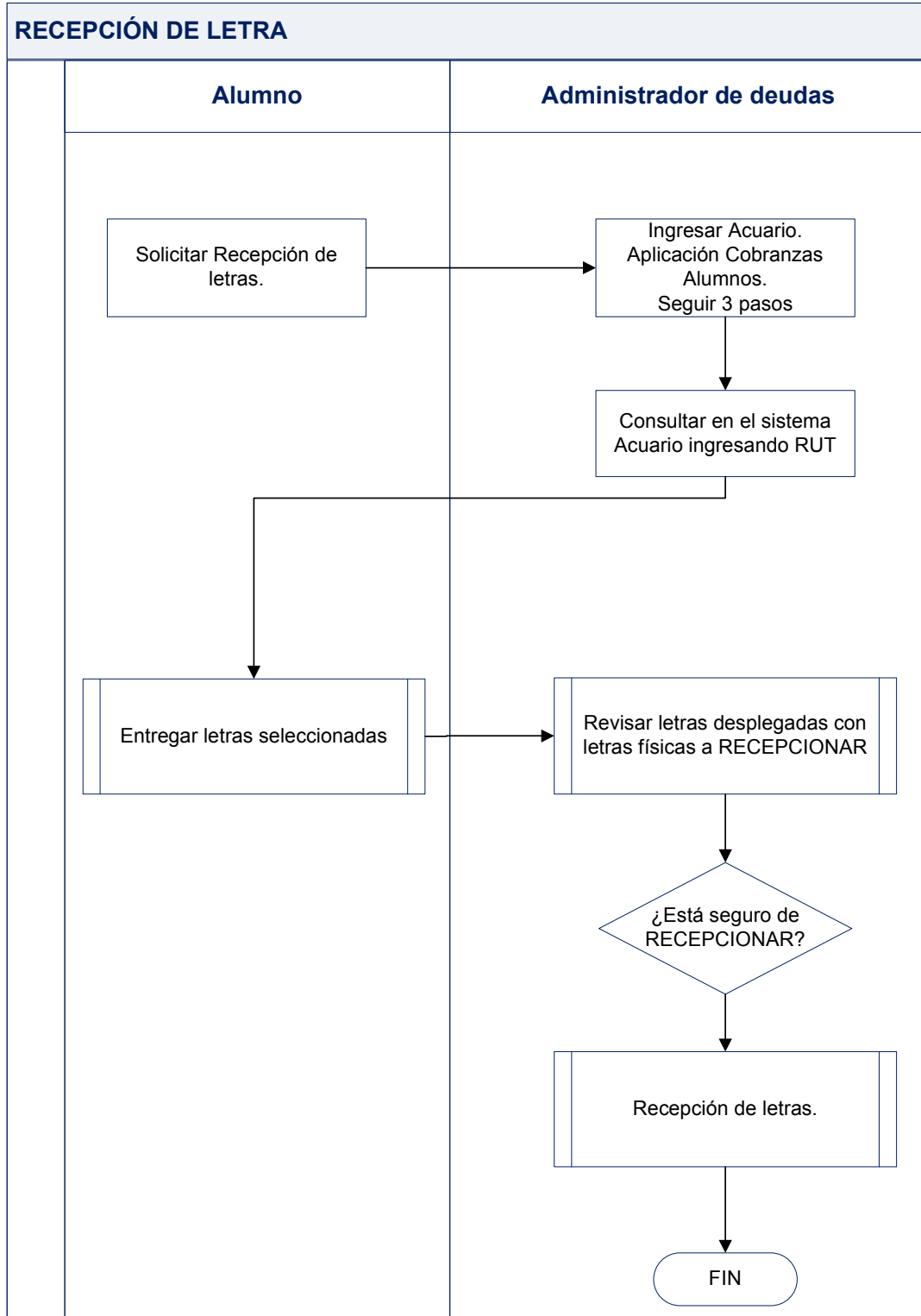
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, se despliegan las letras de cambio emitidas al alumno ya sea por concepto de Derecho básico como arancel. Se contrastan las letras físicas –entregadas por alumno– con las desplegadas en el sistema y son finalmente recepcionadas.

### Documentos de apoyo

- Letras legalizadas.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Recepcionar Letras / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Recepcionar Letras / atención.





## ENVIAR A BANCO

### Objetivo del proceso

Filtrar letras para su posterior cobranza en bancos.

### Descripción del proceso y participantes

*Banco:* Solicita archivo de letras.

*Administrativo de Manejo de Letras:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú:

Administración Cobranzas, Letras, Banco, Enviar, Registro envió.

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.

A la búsqueda anterior se agrega la posibilidad de buscar letras por el RUT del suscriptor de la letra de cambio.

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.

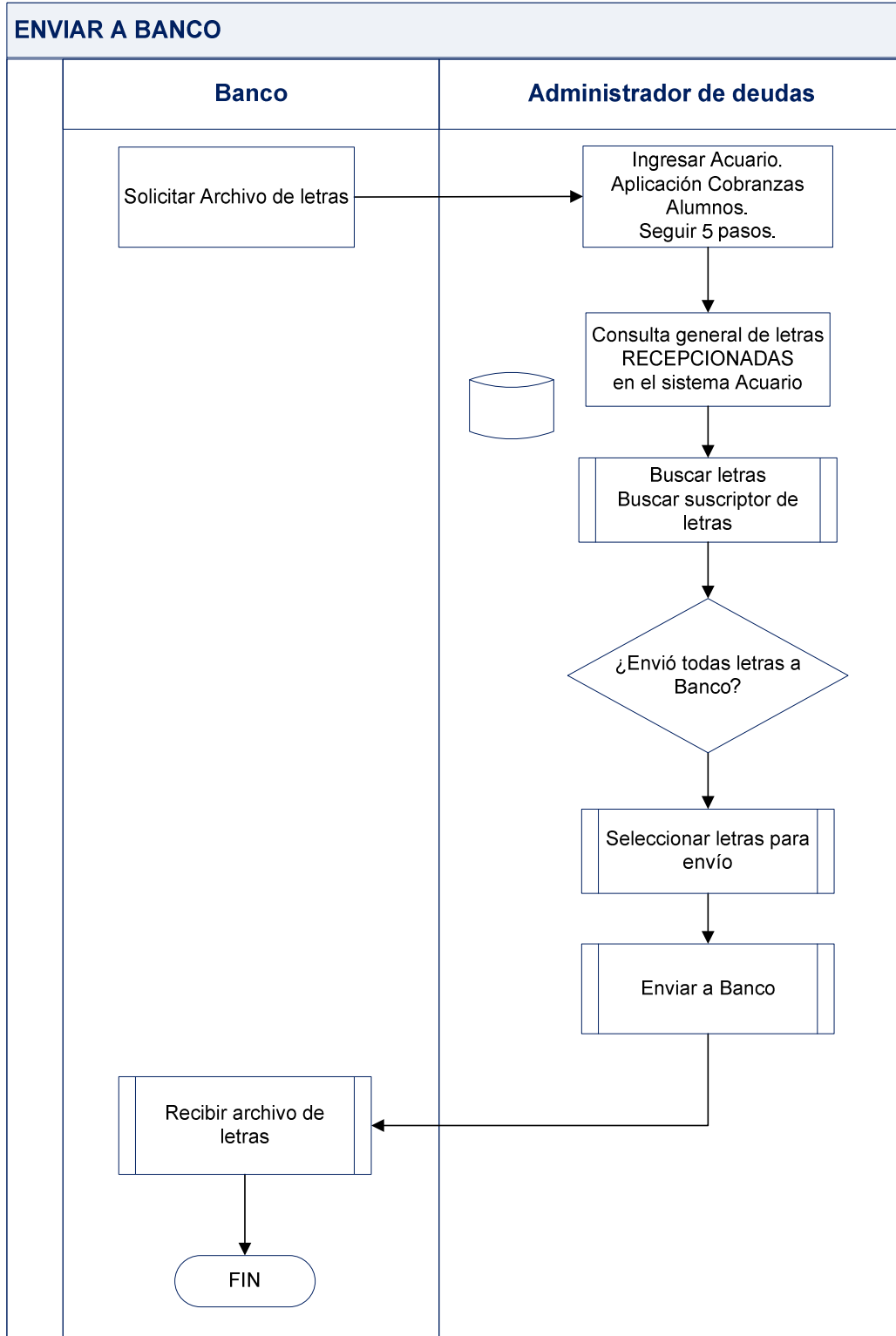
Se pueden seleccionar letras, las cuales se pueden sacar de este proceso. Una vez definidas las letras a enviar a banco se presiona el botón ENVIAR BANCO. Se desplegará otra pantalla en la cual se debe seleccionar el banco a enviar las letras, y el listado de las letras a enviar, y el responsable del proceso.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Número de letras filtradas para enviarlas a banco / día.
- Número de letras efectivamente enviadas a banco / atención.





En **segundo lugar** se encuentra el proceso Generar Deuda Arancel el cual comienza cuando el alumno solicita al Departamento de Aranceles la Documentación de la deuda, para ello se debe revisar en el Sistema Acuario la Cuenta Corriente del alumno y verificar si existe el Derecho Básico o no; en el caso que no exista se debe Generar la Deuda de Derecho Básico, si existe el Derecho Básico en el Sistema Acuario se procede a iniciar el Período de Cobro, verificando si existen rebajas, si es así, se debe reflejar este hecho en la Plataforma. En la figura N°2 se aprecia el flujograma del proceso.

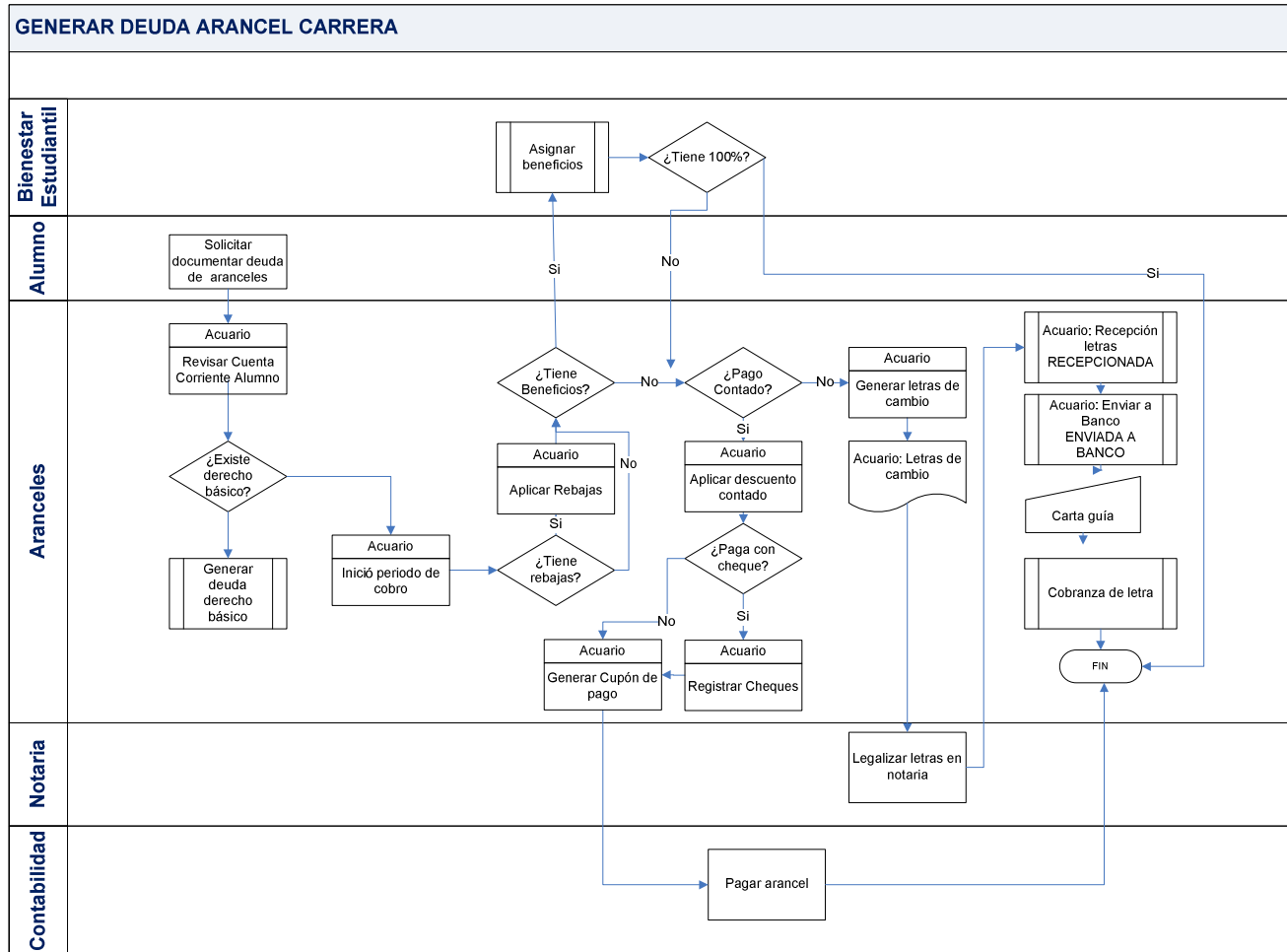


Figura 5.



En el cuadro anterior se desprende que además de las rebajas existen beneficios los cuales deben verificarse, esta información es otorgada por Bienestar Estudiantil, en el caso que el alumno obtenga un 100% de beneficios el proceso llega a su fin. Por el contrario si posee menos del 100% o no registra beneficios, se consulta si el pago a efectuar será al contado o con letras, en el primer caso se aplica un porcentaje de descuento donde; si cancela con cheque se procede al registro de éste en la Plataforma para generar el cupón de pago, si no cancela con cheque también se genera un cupón de pago para finalmente poder cancelar el arancel y llegar a la finalización del proceso.

En el caso que el pago no sea al contado, la Plataforma Acuario genera Letras de Cambio las cuales deben ser legalizadas en Notaria, hecho realizado por el alumno, y cambiar en el Sistema el estado de las letras de EMITIDAS a RECEPCIONADAS, éstas se envían la Banco –llamándose ahora ENVIADA A BANCO–.

Finalmente se genera la Carta Guía para la futura Cobranza de Letra dando fin al proceso. A este proceso también se asocian microprocesos los cuales son; Iniciar Período de cobro, Aplicar rebajas, Hijo Funcionario/Funcionario/Otras Rebajas, Rebajas Funcionario, Otras Rebajas, Aplicar Descuento Contado, Registrar Cheques, Generar Letras de Cambio, Proceso de Firma de Pagarés, estos se muestran en las páginas que siguen con sus respectivas informaciones acerca de objetivos, descripciones y participantes, documentos de apoyo, indicadores y flujogramas.



## INICIO PERÍODO DE COBRO

### Objetivo del proceso

Cargar en la cuenta corriente del alumno la deuda anual generada.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Iniciar Período de Cobro.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas, Iniciar Período de Cobro, Iniciar Período de Cobro.

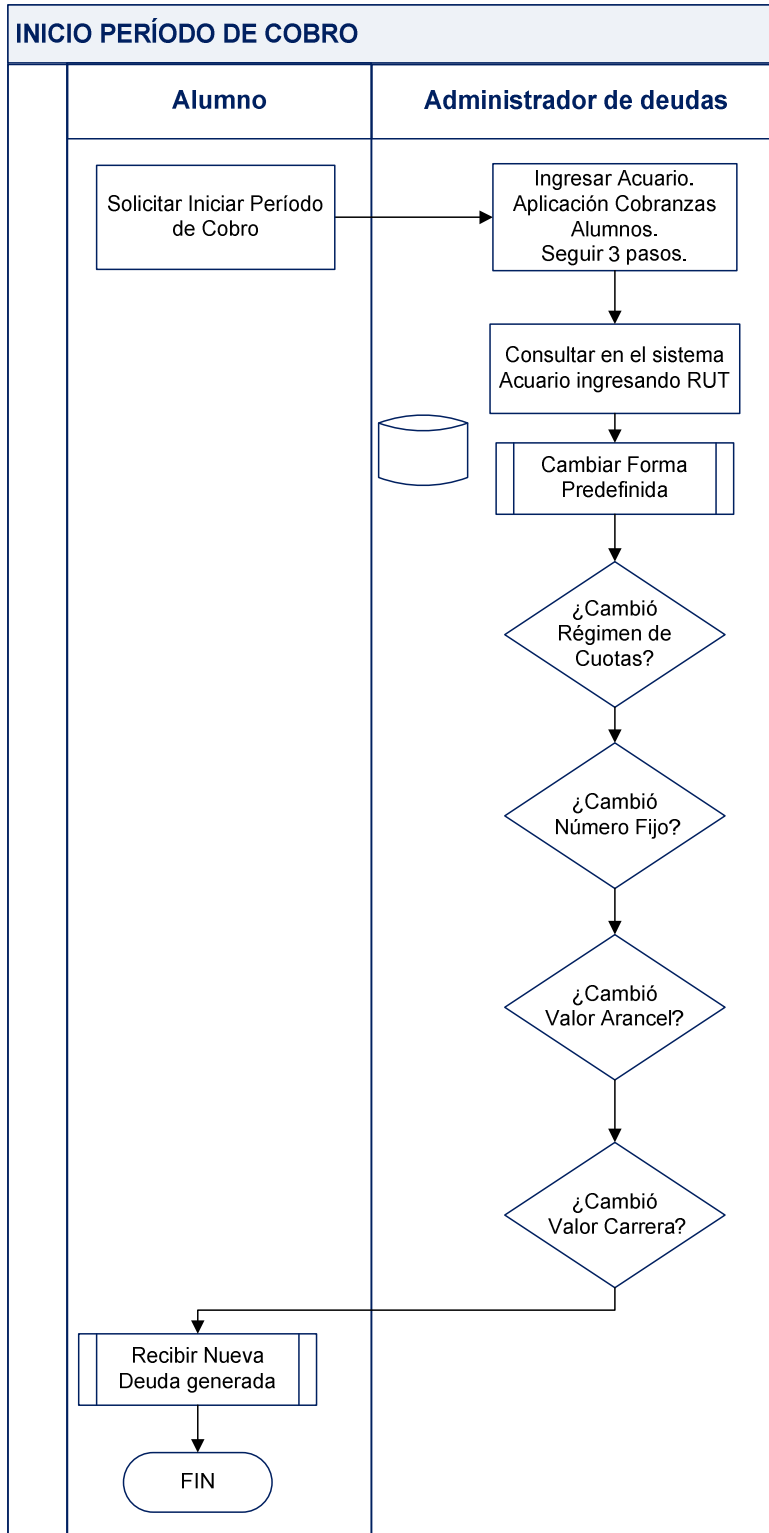
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, se presiona el botón BUSCAR, se despliegan los datos de la deuda considerando las opciones predefinidas. Para cambiar la forma predefinida, se elige el régimen de CUOTAS: RÉGIMEN, 10 cuotas para el arancel, N° FIJO, para cambiar 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 éste alumno en las condiciones seleccionadas.

### Documentos de apoyo

- Certificados de situación académica emitido por Dirección de Docencia.

### Indicadores

- Número 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.





## APLICAR REBAJAS –HIJO FUNCIONARIO – FUNCIONARIO– OTRAS REBAJAS

### Objetivo del proceso

Registrar en la cuenta corriente del alumno el beneficio obtenido por ser hijo de funcionario.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Rebaja Hijos de Funcionarios.

*Administrador de deuda:* 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.

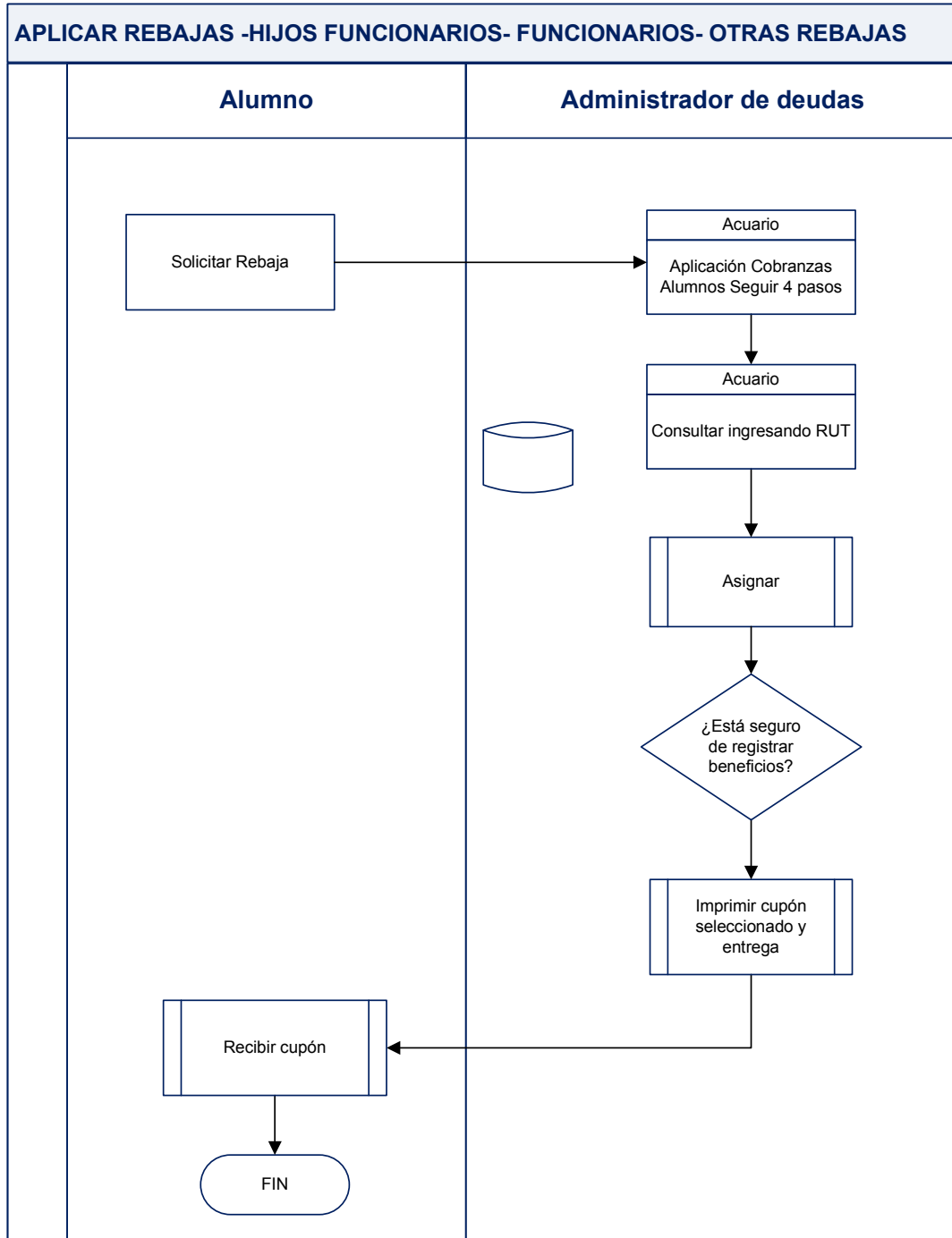
Luego de verificar que la rebaja sea la correcta se presiona el botón ASIGNAR, se despliega un cuadro de diálogo en el cual se consulta “Esta seguro de registrar estos beneficios”, si presiona el botón SI se registra el beneficio, el cual se rebaja de la cuenta corriente del alumno, si presiona el botón NO, vuelve a la pantalla anterior.

### Documentos de apoyo

- Certificados emitidos por Departamento de Recursos Humanos que acrediten la situación del alumno.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Rebaja de Hijos de Funcionarios / semanalmente.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Rebaja de Hijos de Funcionarios / atención.





## REBAJAS FUNCIONARIO

### Objetivo del proceso

Registrar en la cuenta corriente del alumno el beneficio obtenido por ser funcionario.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Rebaja Hijos de Funcionarios.

*Secretaria de Depto. De Aranceles:* 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.

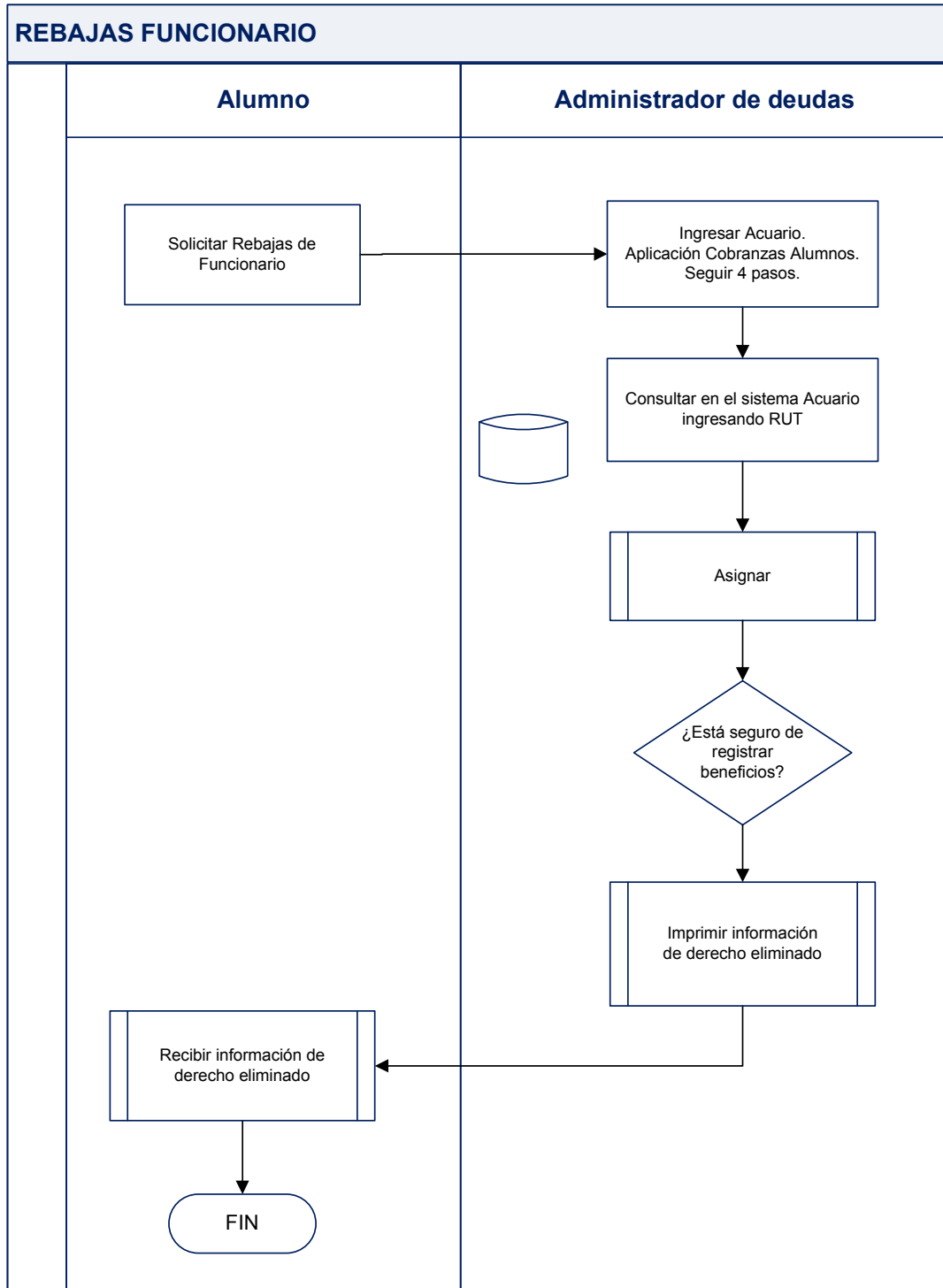
Luego de verificar que la rebaja sea la correcta se presiona el botón ASIGNAR, se despliega un cuadro de diálogo en el cual se consulta "Esta seguro de registrar estos beneficios", si presiona el botón SI se registra el beneficio, el cual se rebaja de la cuenta corriente del alumno, si presiona el botón NO, vuelve a la pantalla anterior.

### Documentos de apoyo

- Certificados emitidos por Departamento de Recursos Humanos que acrediten la situación del alumno.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Rebaja de Funcionarios / semanalmente.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Rebaja de Funcionarios / atención.





## **OTRAS REBAJAS**

### **Objetivo del proceso**

Aplicar rebajas que no están asociadas a las usuales de la institución, como son convenios con colegios.

### **Descripción del proceso y participantes**

*Alumno:* Solicita otras rebajas

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda, Rebaja, Registrar otras rebajas.

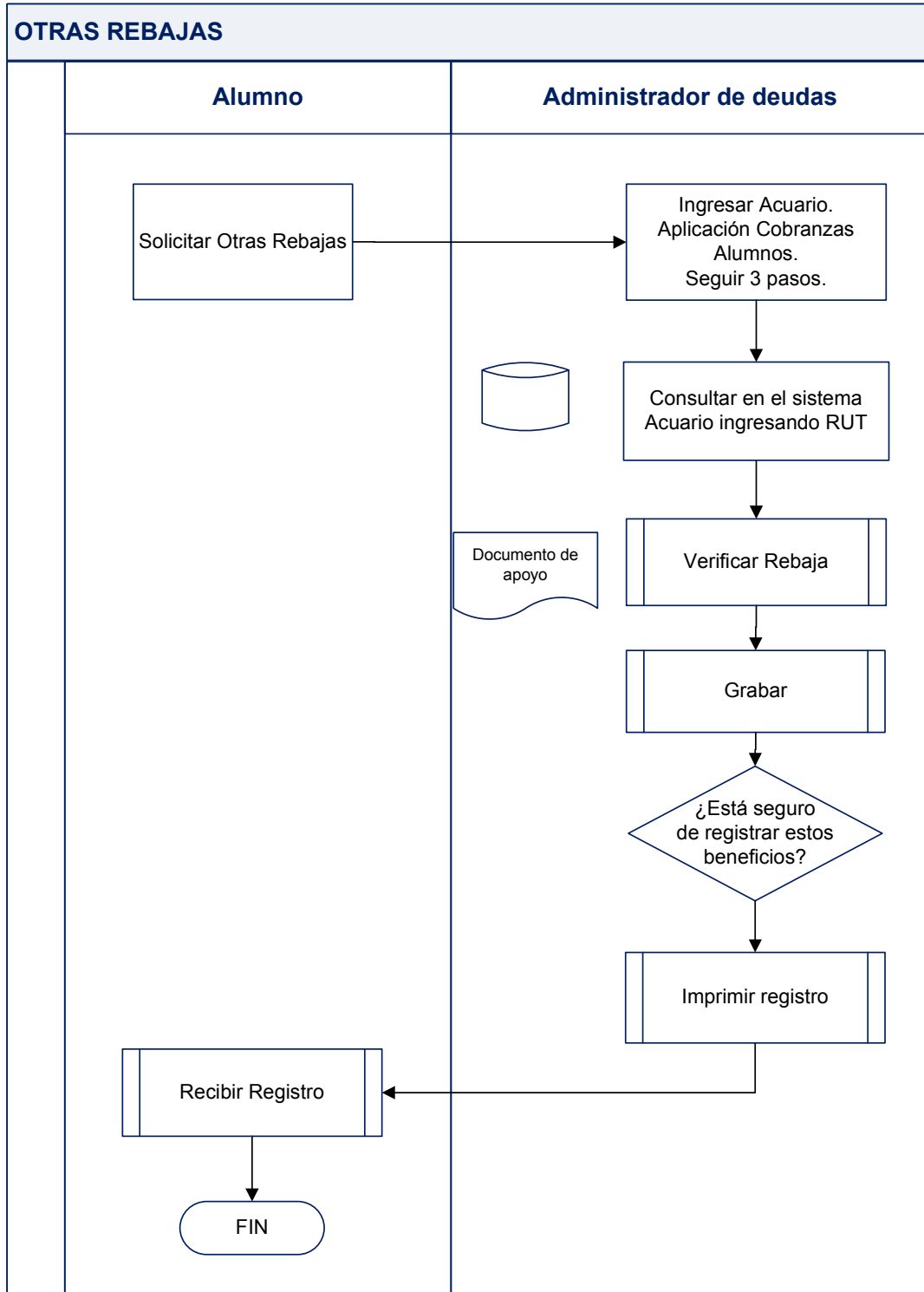
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los datos del beneficio. Se verifica la rebaja -respaldada por documentos-, luego se graba y se imprime registro.

### **Documentos de apoyo**

- Documentos de respaldo de beneficios.

### **Indicadores**

- Número de personas que solicitan Otras Rebajas / semanalmente.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Otras Rebajas / atención.





## **APLICAR DESCUENTO CONTADO**

### **Objetivo del proceso**

Rebajar el arancel anual según disposición de la resolución anual.

### **Descripción del proceso y participantes**

*Alumno:* Solicita Descuento pago contado

*Administrador de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda, Rebaja, Registrar otras rebajas.

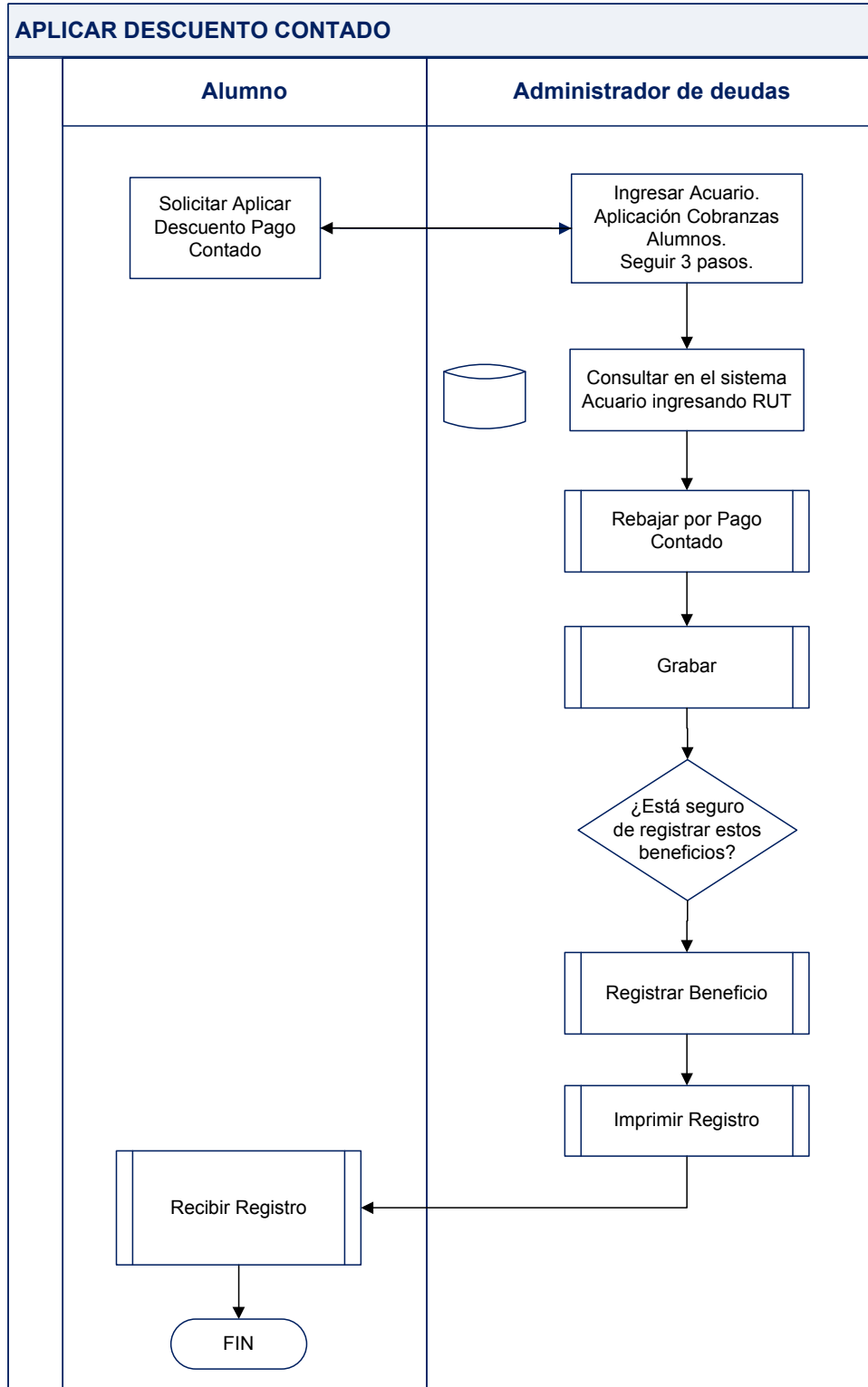
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona PAGO CONTADO, el año y periodo académico la sede y el tipo de programa y se presiona el botón BUSCAR. Se rebaja por pago contado, luego se graba, se registra beneficio y se imprime registro.

### **Documentos de apoyo**

- Resolución emitida anualmente.

### **Indicadores**

- Número de personas que solicitan Aplicar Descuentos Contados / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Aplicar Descuentos Contados / atención.





## REGISTRAR CHEQUES

### Objetivo del proceso

Facilitar el proceso al alumno para que éste no tenga que legalizar letras.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Registrar Cheques

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de pagos, Autorizar pagos con documentos, Registrar.

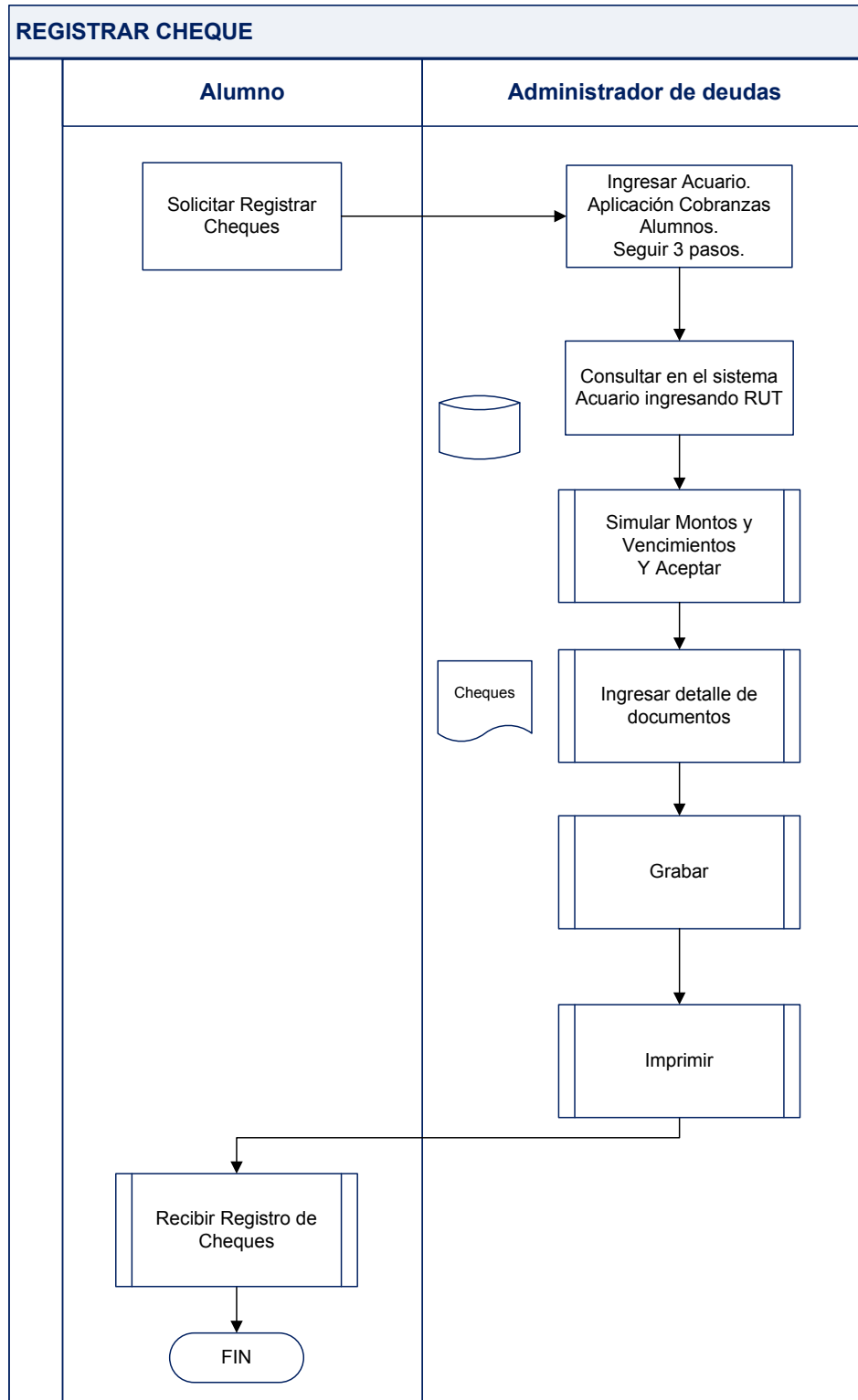
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión, se despliegan las deudas asociadas a este RUT, se selecciona la deuda a pagar con documentos y se presiona el botón con el ícono de una flecha verde hacia la derecha, la deuda a documentar aparece en el sector deudas a documentar. 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.

### Documentos de apoyo

- Cheques.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Registrar Cheques / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar el registro de cheques / atención.





## PROCESO FIRMA PAGARÉ

### Objetivo del proceso

Documentar la deuda que el alumno adquirió con la institución

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita firmar pagaré.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo el siguiente paso del menú: Módulo de Bienestar Estudiantil.

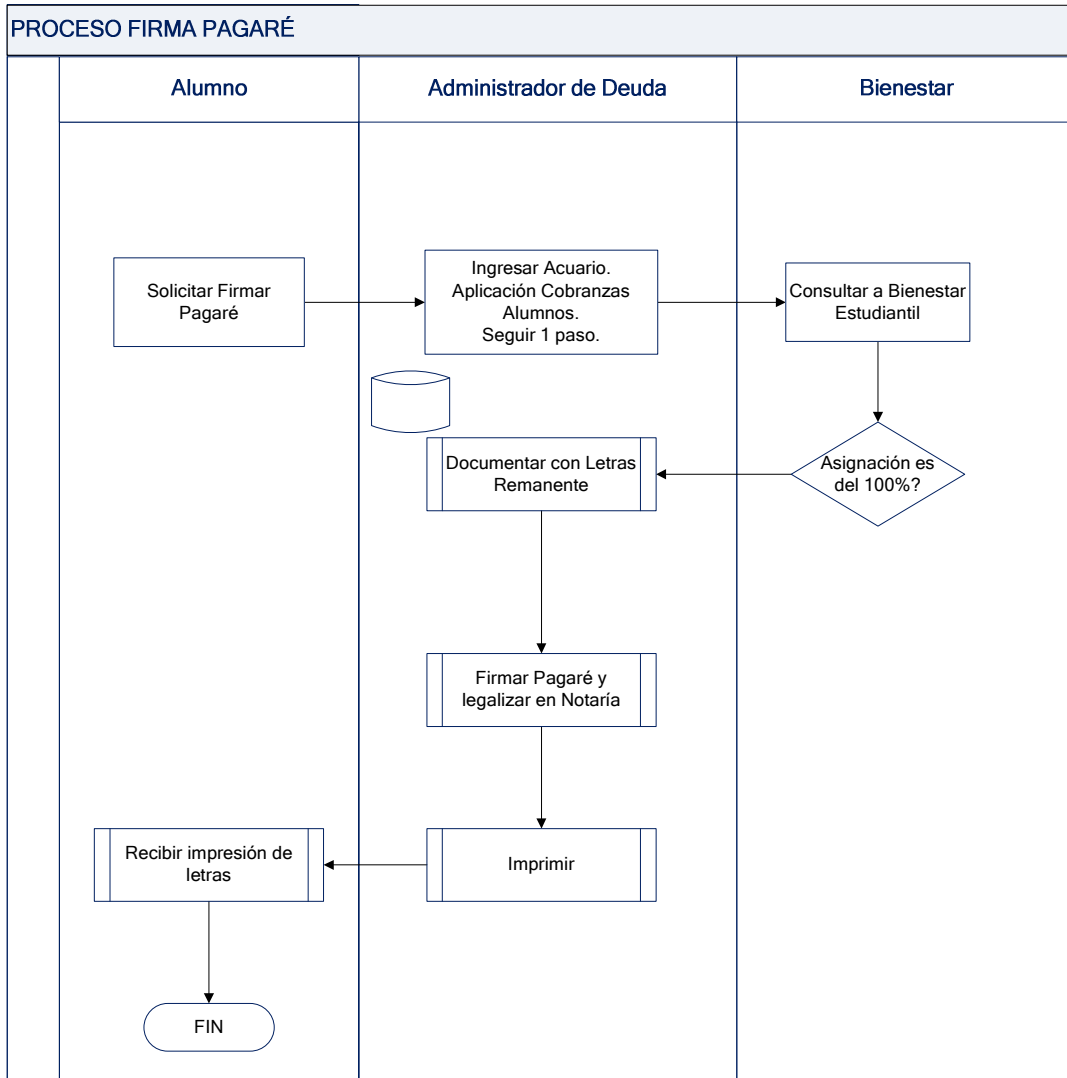
Bienestar Estudiantil asigna el porcentaje de créditos de los alumnos, si ésta asignación es del 100% del arancel, los alumnos deben firmar su pagaré y legalizar en notaría. Los alumnos a los cuales se les asignó menos del 100% de crédito deben documentar la diferencia con letras de cambio o bien con cheques.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan firmar pagarés / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar firma de pagarés / atención.



En **tercer lugar** se encuentra el proceso Reprogramación de Letras de Cambios, éste comienza con la solicitud del alumno de Reprogramación de Letras morosas como se muestra en la figura N°6 de la página siguiente.

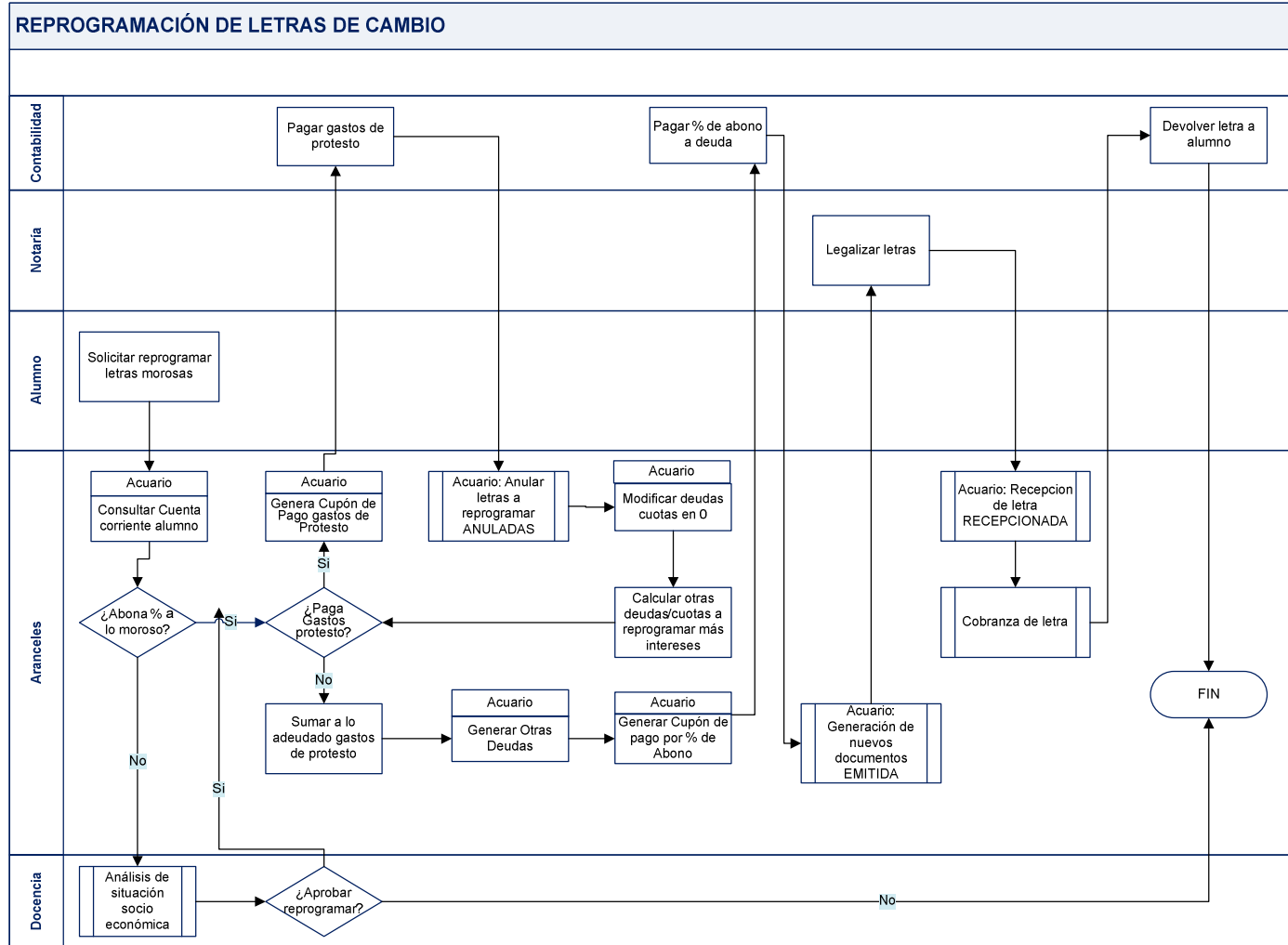


Figura 6.



Tal como se muestra en el cuadro anterior, en el Departamento de Aranceles se consulta la Plataforma Acuario la Cuenta Corriente del alumno verificando el monto de morosidad, en ésta parte existe un porcentaje mínimo de pago, el cual si no se puede cancelar se lleva el caso a una comisión evaluadora la que analiza la situación socioeconómica del solicitante y es la encargada de aprobar o refutar la reprogramación, en el caso de un resultado negativo el proceso queda finiquitado.

En la situación que se abone el monto mínimo o se apruebe la reprogramación por parte de la comisión, se verifica si éste paga gastos de protesto, en el caso de pago de éstos el Sistema Acuario debe generar el cupón de pago de gastos de protesto donde este es reflejado en Contabilidad y se anula en el Departamento De Aranceles las letras a reprogramar por lo que toman el nombre de ANULADA, en la plataforma se modifica la deuda dejando las cuotas en 0 para luego proceder al recálculo de la deuda, cuotas a reprogramar más intereses. En el caso de que no se paguen protestos la cantidad recalculada se suma a otras Deudas Gastos Protesto, la cual se refleja en la Plataforma Acuario mediante el proceso generar otras deudas lo que permite la generación del cupón de pago por porcentaje de Abono, dicho porcentaje de abono queda reflejado en Contabilidad. Se generan nuevas letras las cuales están en el estado de EMITIDA, donde para comenzar con el fin del proceso se debe legalizar, una vez devueltas al Departamento cambian de EMITIDAS A RECEPCIONADAS, comenzando la COBRANZA DE LETRA. Una vez canceladas son devueltas al alumno dando fin al proceso.

De este macroproceso se desprende el microproceso Generar Otras Deudas, el cual se muestra a continuación con información y flujograma necesaria para llevarlo a cabo.



## GENERAR OTRAS DEUDAS

### Objetivo del proceso

Actualizar los datos del alumno que están en otros sistemas.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Generar Otras Deudas.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de deuda, Procesos, Otras deudas, Registrar 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 carrera, año de ingreso institución, sede.

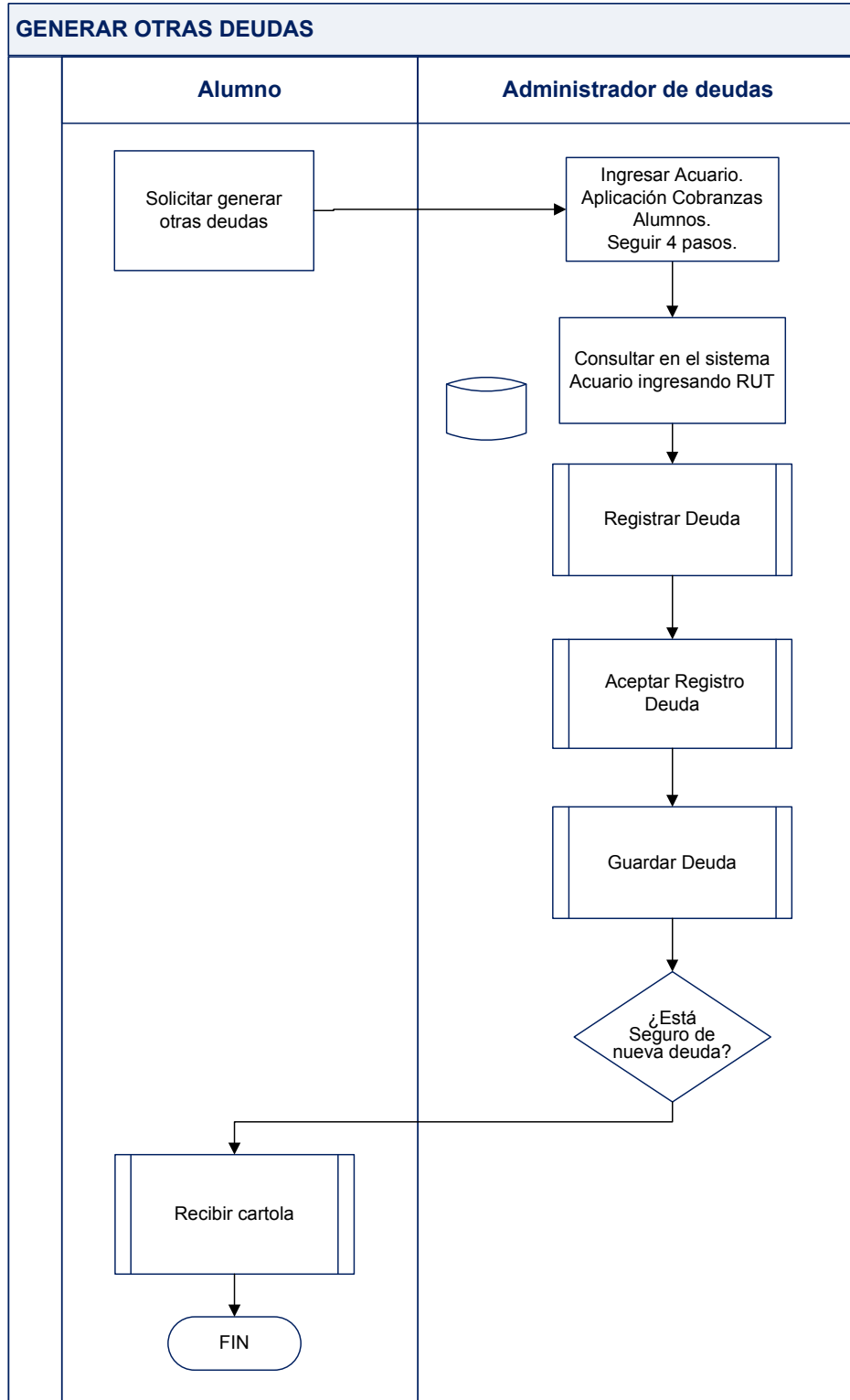
En la agrupación registrar deuda se debe seleccionar la condición tipo y sede de deuda, programa –tipo y grupo– moneda, y se debe ingresar el monto, número de cuotas, año, periodo y glosa luego se presiona el botón aceptar y aparecen en el recuadro las cuotas de la nueva deuda donde se debe ingresar 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.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Número de personas em el antiguo sistema arancelario / anualmente.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Generar Otras Deudas / atención.





En **cuarto lugar** se tiene el macroproceso Renuncia/ congelación/ postergación de carrera, el que se compone de tres procesos que se realizan con el mismo procedimiento, comenzando cuando el alumno quiere renunciar, congelar o postergar carrera, para lo cual debe solicitar un Certificado de Situación Arancelaria, el cual es presentado en Dirección de Docencia registrándose en la Plataforma Acuario con la fecha, generándose los procesos correspondientes. Docencia genera un informe de acuerdo según sea el caso el cual es entregado al alumno, para una mejor visualización del proceso, en la figura N°7 se encuentra el flujograma asociado este.

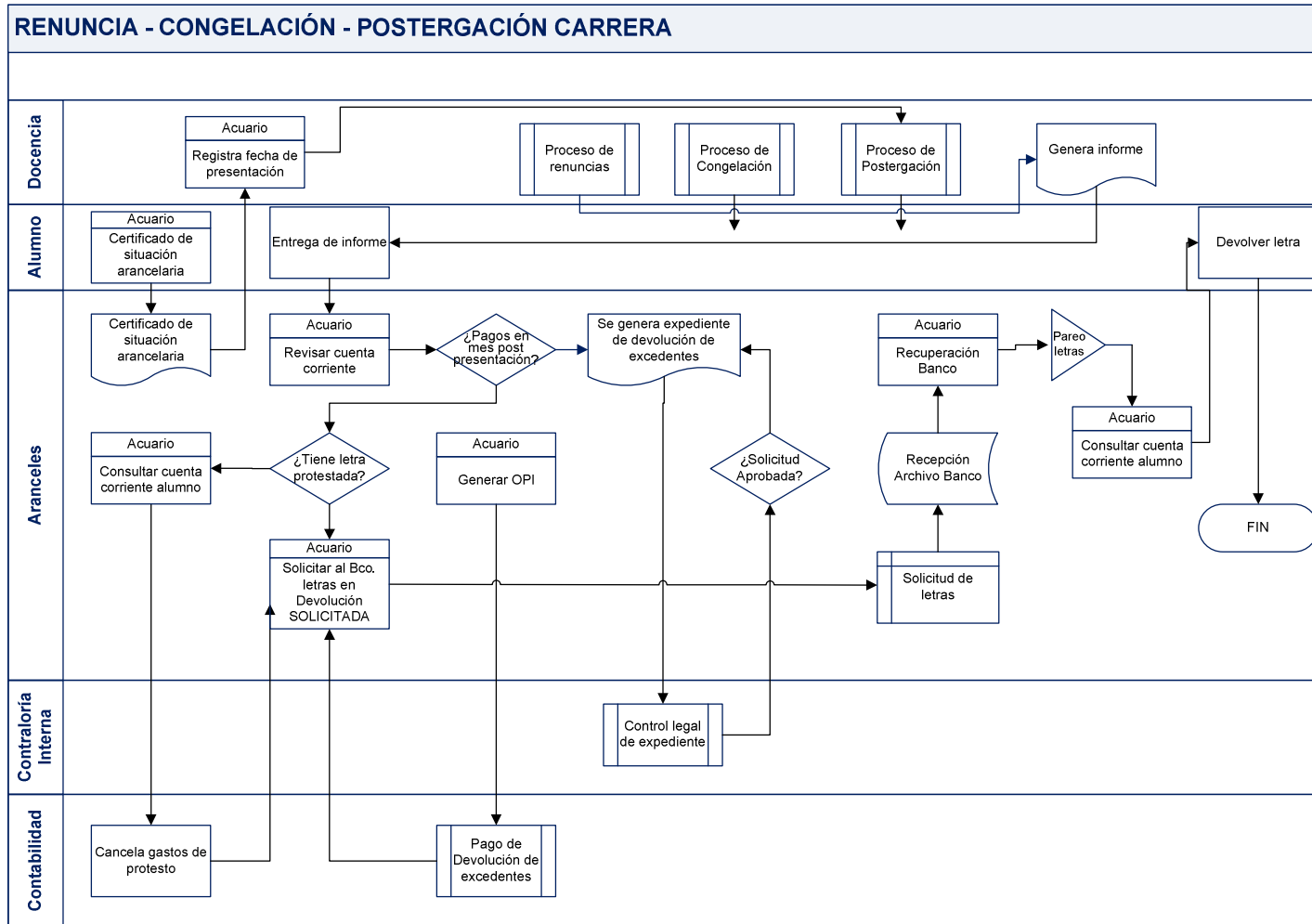


Figura 7.



Como se observa en el cuadro anterior el proceso continúa cuando el alumno entrega informe al Departamento de Aranceles, donde se revisa su Cuenta Corriente en Acuario, y sus pagos post presentación; en el caso que no exista se verifica si tiene Letras Protestadas o no, en el caso de poseerla Acuario genera cupón de pago por gastos de protesto, donde el pago queda registrado en Contabilidad. El Departamento de Aranceles solicita la devolución de Letras al Banco, en este paso las letras cambian de estado quedando como SOLICITADAS, en el caso de no tener Letras protestadas éste paso se realiza de igual forma. Mediante un formulario de Solicitud de Letras que se envía al Banco, donde éste último responde mediante un archivo digital quedando registrado en la Plataforma Acuario, se contrasta la información que existe en la Universidad con la enviada al Banco para que el estado de las letras cambie a NULAS, finalmente se devuelven las letras al alumno y el proceso llega a su fin.

Como contingencia en el caso de que existiesen pagos post presentación de informe se genera un documento –tipo expediente– de devolución de expedientes. Este documento se entrega a Contraloría Interna el cual realiza un control legal del expediente, si la solicitud está aprobada por el Departamento de Aranceles la Plataforma genera una OPI que es enviada a Contabilidad para que ésta realice el pago de los excedentes quedando la letra en estado de SOLICITADA y se siguen los pasos descritos anteriormente.

El Microproceso asociado al macrorocesos Renuncia/Congelación/Postergación Carrera es Generar OPI –Orden de Pago Interna–, el que se presenta a continuación con la información y flujograma necesario para llevarlo a cabo.



## GENERAR CUPÓN DE PAGO: ORDEN DE PAGO INTERNA –OPI–

### Objetivo del proceso

Devolver dinero a los alumnos que se encuentren egresados o que hayan pagado más de lo debido.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita cupón de pago.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de pagos, Devolución, excedentes, Buscar excedentes, Buscar excedentes individuales.

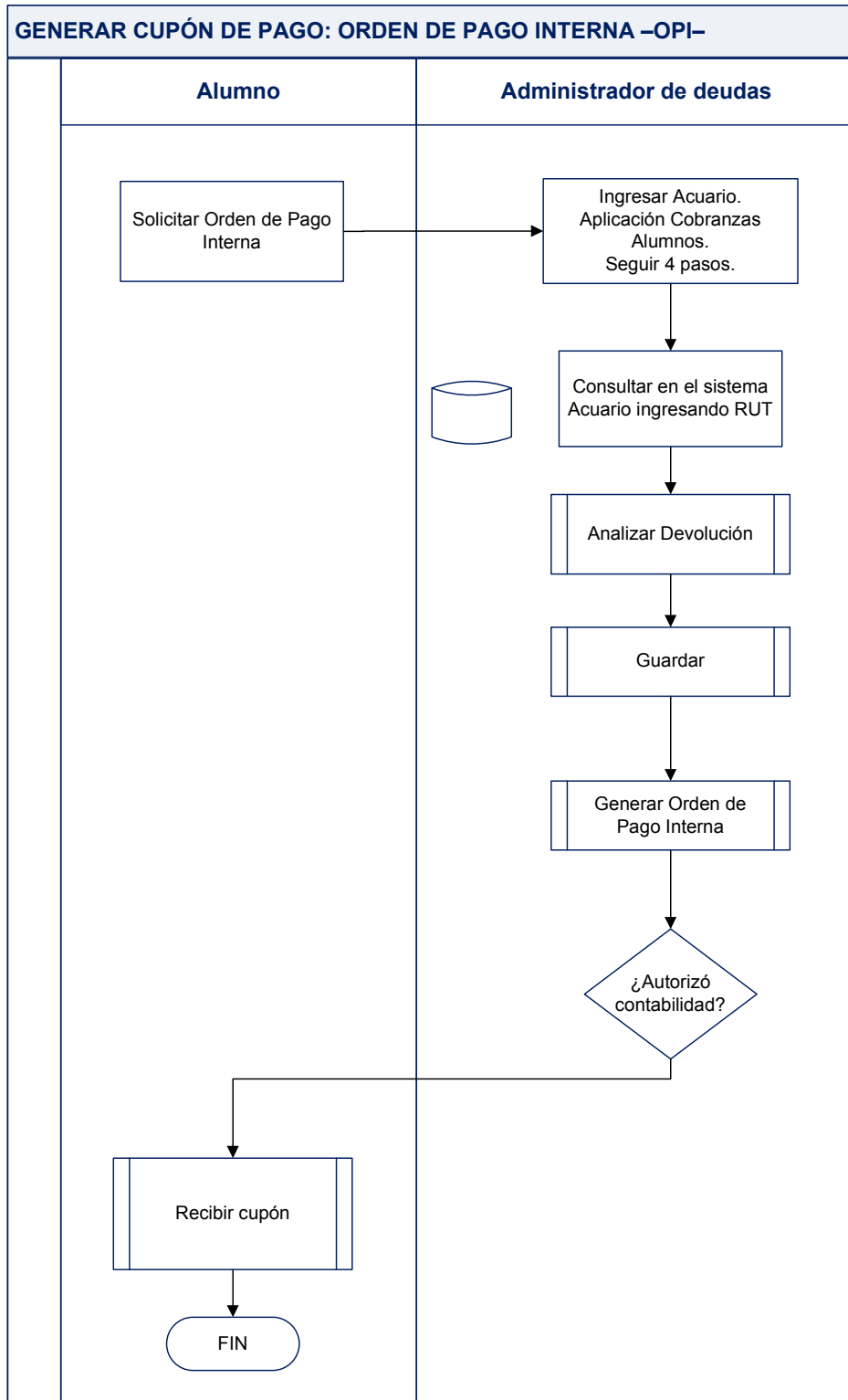
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar. Se despliegan los datos excedentes asociados a este RUT, se presiona el botón ANALISIS DEVOLUCIÓN. Se despliega una ventana con los datos del excedente a generar agrupados en DEUDA, donde está el tipo 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.

### Documentos de apoyo

- Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Generar OPI / semanalmente.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar Generar OPI / semanalmente.





El **quinto** proceso es Generar Deuda Arancel por Vía de Egreso el que comienza cuando el alumno solicita un recálculo del arancel, para aquello en Docencia se genera un Informe de Situación Académica –documento– el cual es llevado Aranceles y se revisa la Cuenta Corriente del alumno, si éste posee beneficios se debe analizar si los pierde, en el caso de que no los pierda se termina el proceso, por el contrario se procede analizar si existe período de cobro como se observa en la figura N°8.

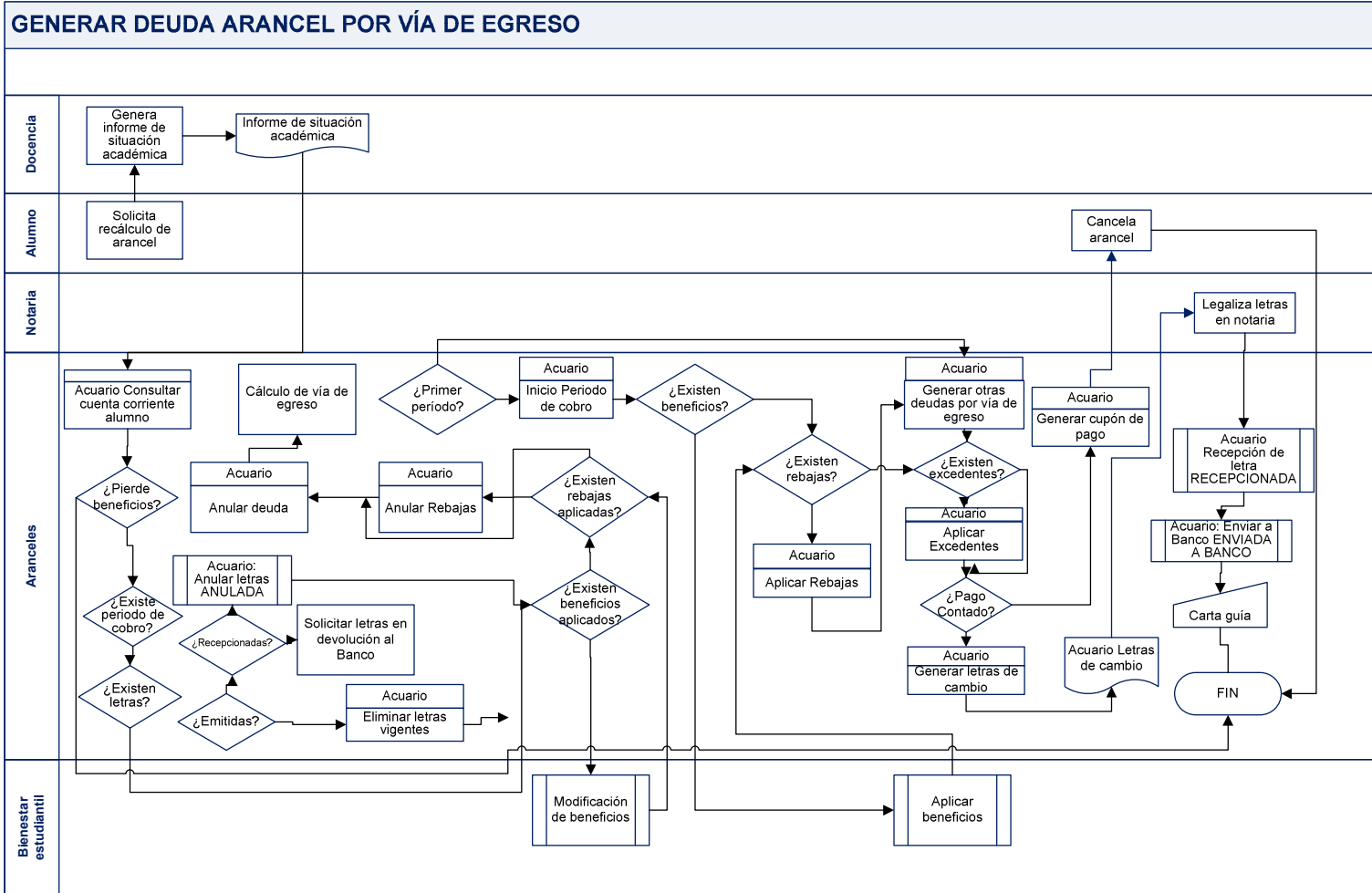


Figura 8.

Como se observó en el cuadro anterior si existe período de cobro se deberá revisar si existen letras en el caso de que existan se comprueba si están emitidas llevándolas al Plataforma Acuario y se eliminan las letras vigentes, sino están emitidas se debe verificar el estado de éstas, en este caso debería ser RECEPCIONADAS, si no se encuentran RECEPCIONADAS se debe solicitar al Banco la devolución de éstas. Si las letras están RECEPCIONADAS se ingresa a la Plataforma Acuario para cambiar el estado de éstas a ANULADAS. Se revisa si existen beneficios aplicados, probables descuentos existentes, en el caso de que así sea, se consulta a Bienestar Estudiantil para la modificación de los beneficios. Una vez modificados se verifica si existen rebajas aplicadas, ocurre lo mismo si existen beneficios aplicados; si existiesen rebajas aplicadas se ingresa a Acuario para anular las rebajas, en el caso que no sea así se anula la deuda en la Plataforma se calcula la Vía de Egreso, al igual si no existiese período de cobro. Se verifica si es el primer período o no, en el caso de que no fuese el primer período de cobro se ingresa a Acuario y se inicia el primer período de cobro, con esto se comprueba si existen beneficios o no, si existiesen se consulta a Bienestar Estudiantil, donde se aplican los beneficios para luego en Aranceles verificar si existen rebajas, en el caso de que no existiesen beneficios se debe verificar si existen rebajas. Si el alumno posee rebajas en la Plataforma se deben aplicar éstas, para luego en la misma Plataforma generar otras deudas para Vía de Egreso, procedimiento que precede en el caso de que no existiesen rebajas, luego de generar la deuda se debe verificar si existen excedentes o no, si existiesen en la Plataforma se deben aplicar éstos para luego verificar si el pago es contado o no, si no existiesen excedentes también se debe verificar si es pago contado o no. Si el alumno no paga al contado en la Plataforma se generan las letras de cambio las cuales el alumno debe legalizar en Notaría para que éstas sean llevadas a Aranceles y cambiar su estado a RECEPCIONADAS para ser enviadas posteriormente a banco donde vuelven a cambiar su estado a ENVIADA A BANCO con lo cual se genera una Carta Guía que le da fin al proceso. En el caso de que el alumno cancele al contado en el Sistema Acuario se genera el cupón de pago con el que el alumno se dirige a cancelar llegando el proceso a su fin.

Existen dos microprocesos asociados al macroproceso Generar Deuda Arancel por Vía de Egreso los cuales son; Generar Otras Deudas por Vía de Egreso, Proceso de Carta Guía. En las páginas siguientes se encuentran los objetivos, descripciones y participantes, documentos de apoyo e indicadores, además de los flujogramas respectivos de cada uno de ellos.



## GENERAR OTRAS DEUDAS POR VÍA DE EGRESO

### Objetivo del proceso

Este proceso no se realiza actualmente y se realiza por la aplicación otras rebajas.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Generar Otras Deudas por Vía de Egreso.

*Administrativo de atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Deudas, Procesos, Otras Deudas, Registrar Otras Deudas.

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.

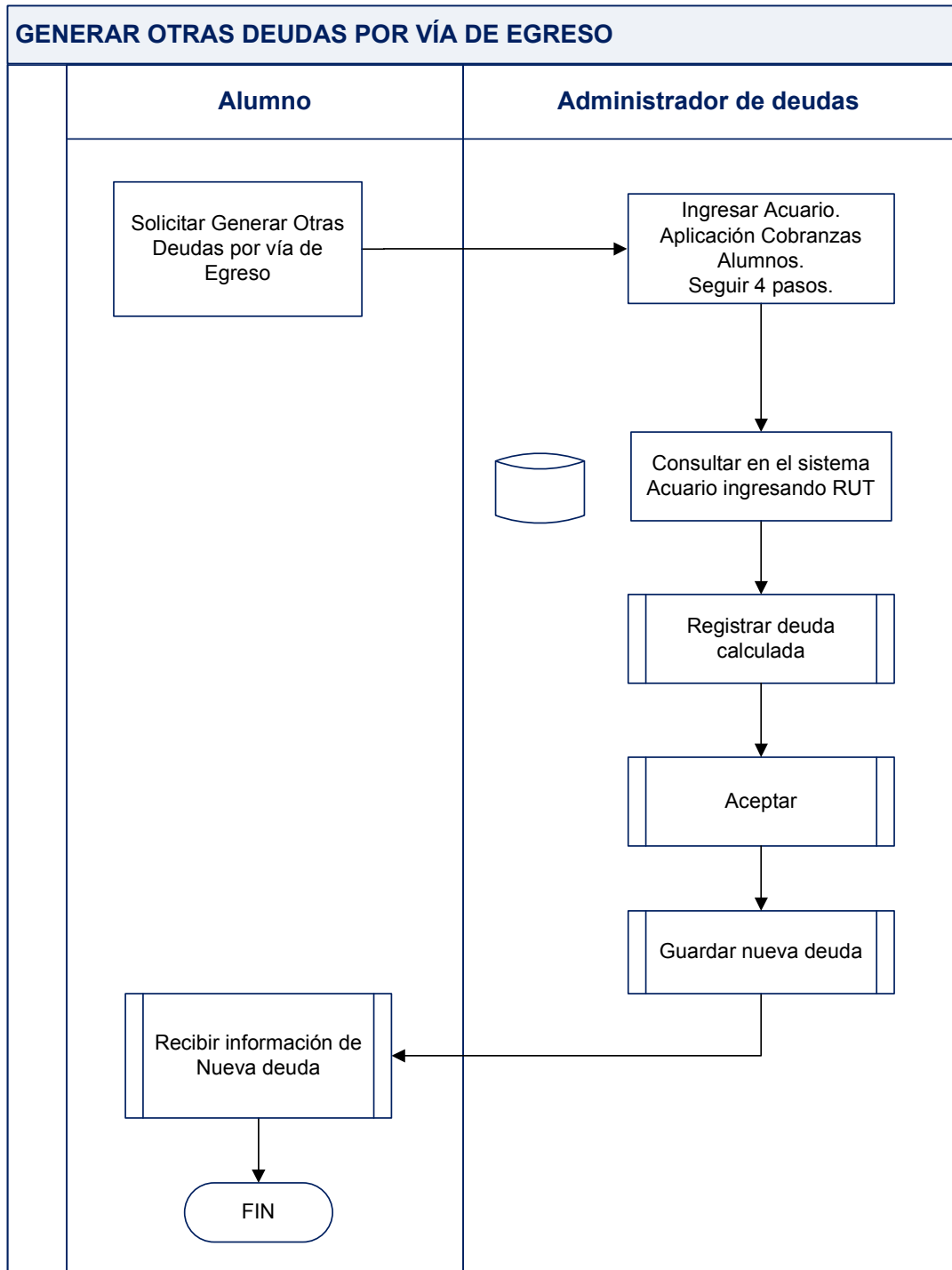
En la agrupación REGISTRAR DEUDA se debe seleccionar la condición, tipo y sede de deuda, programa –tipo y grupo–, moneda y se debe ingresar el monto, N° de cuotas, año, periodo y glosa. Luego se presiona el botón ACEPTAR y aparecen en el recuadro las cuotas de la nueva deuda, donde se debe ingresar la 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.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Número 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.





## PROCESO DE CARTA GUÍA

### Objetivo del proceso

Enviar letras agrupadas al banco estipulado para su posterior cobro.

### Descripción del proceso y participantes

*Administrativo de cobranza:* Solicita generar Nómina de letras a enviar a banco.

*Administrativo de Manejo de Letras:* 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.

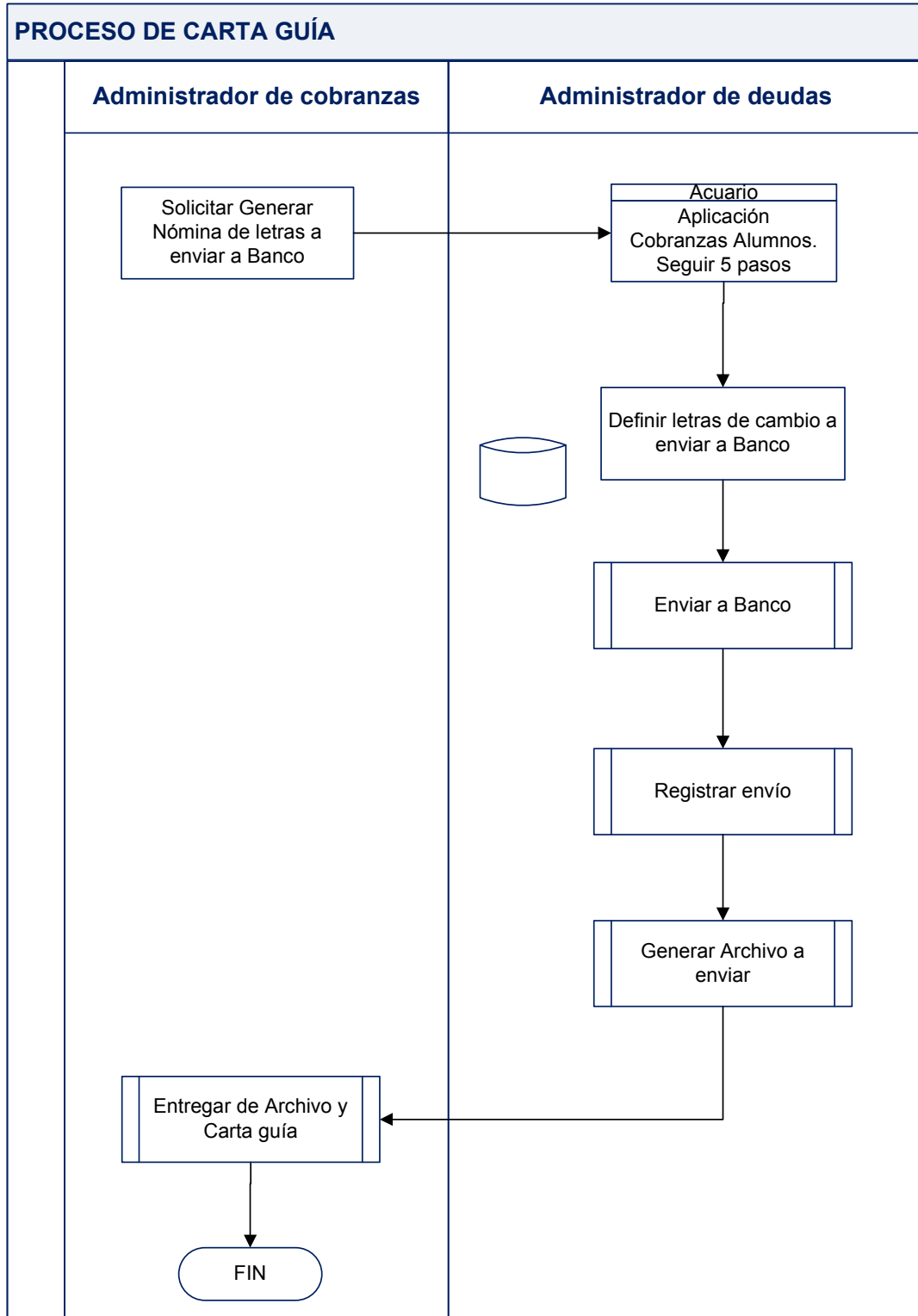
Se despliegan las deudas asociadas a este RUT, se revisa que estén de acuerdo al arancel de la carrera y el período de cobro, se presiona el botón GENERAR LETRA. Se despliega una ventana con los datos de las letras generar, número de letras, RUT alumno, nombre alumno, edad, año-período deuda, N° deuda, 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.

### Documentos de apoyo

- Letras.

### Indicadores

- Cantidad de tiempo empleado para realizar generar una Carta Guía / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar trámites en Bancos / día.
- Cantidad de tiempo empleado para realizar verificar letras en el sistema / día.





El **sexto** proceso es Cambio de Crédito y Becas. Éste comienza cuando Bienestar Estudiantil realiza cambio de beneficio, donde el alumno informa al Departamento de Aranceles que revisa la Cuenta Corriente del alumno en la Plataforma Acuario como lo muestra la figura N°9 de la página siguiente.





Como se observó en el cuadro anterior si existe cambios de beneficios se debe revisar si existen protestos, si es así se deben cobrar. Si el alumno posee el 100% de beneficios se revisa si es que posee excedentes, de poseerlos se verifica si tiene otras deudas; en el caso de que así sea se deben aplicar los excedentes (plataforma acuario), en el caso contrario se genera una OPI la cual es llevada a Contabilidad para que se realice el pago de los excedentes. Si no posee excedentes se revisa si tiene letras vigentes, en el caso que no sea así, se termina el proceso, por el contrario se debe solicitar letras antiguas en devolución cambiando el estado a SOLICITADAS, para lo cual se debe crear un Formulario de Solicitud de letras el cual es enviado al Banco y éste último reenvía al Departamento un archivo digital con los datos solicitados. Con éstos datos en Aranceles ingresan al Sistema Acuario donde se contrasta la información para luego cambiar el estado de la letra solicitadas a NULAS, finalmente se devuelven las letras al alumno y el proceso queda finiquitado.

En el caso de que el alumno no posea el 100% de beneficio se debe verificar si los pagos realizados cubren o no la deuda, si la cubriesen se debe realizar el proceso anteriormente descrito, en el caso contrario la Plataforma Acuario debe generar nuevos documentos, Letras, quedando éstas últimas en estado de EMITIDAS. Las letras deben ser legalizadas en Notaria para posteriormente ser devueltas al Departamento de Aranceles, donde quedan en estado de RECEPCIONADAS. Una vez en el Departamento se envían al Banco cambiando nuevamente de estado en la Plataforma a ENVIADA A BANCO, esto es a través una Carta Guía y se retoma el proceso descrito anteriormente en el paso de revisión de letras vigentes. El microproceso asociado al macroproceso Cambio de Crédito y Becas es; Aplicar Excedentes, y se presenta a continuación el objetivo, la descripción y participantes, los documentos de apoyo, indicadores y flujograma de éste.



## APLICAR EXCEDENTES

### Objetivo del proceso

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.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Aplicar excedentes.

*Administrativo de Atención a Público:* 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 está el tipo de deuda, condición, año-período, 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.

### Documentos de apoyo

- Certificados entregados por Dirección de Docencia.
- Certificado de beneficio –en el caso de haber adquirido beneficio–.

### Indicadores

- Número de alumnos solicitantes de aplicación de excedentes por egresos / día.
- Número de alumnos solicitantes de aplicación de excedentes por otros motivos / día.
- Cantidad de tiempo requerido para Aplicar Excedentes / atención.





El **séptimo** macroproceso del Departamento de Aranceles es Solicitud de Devolución de Documentos por Transferencia, el que comienza cuando el alumno solicita cambio de carrera proceso que se realiza en Docencia y ésta rectifica el cambio al alumno el cual inicia el proceso de matrícula en su nueva carrera, como se muestra en la figura N°10.

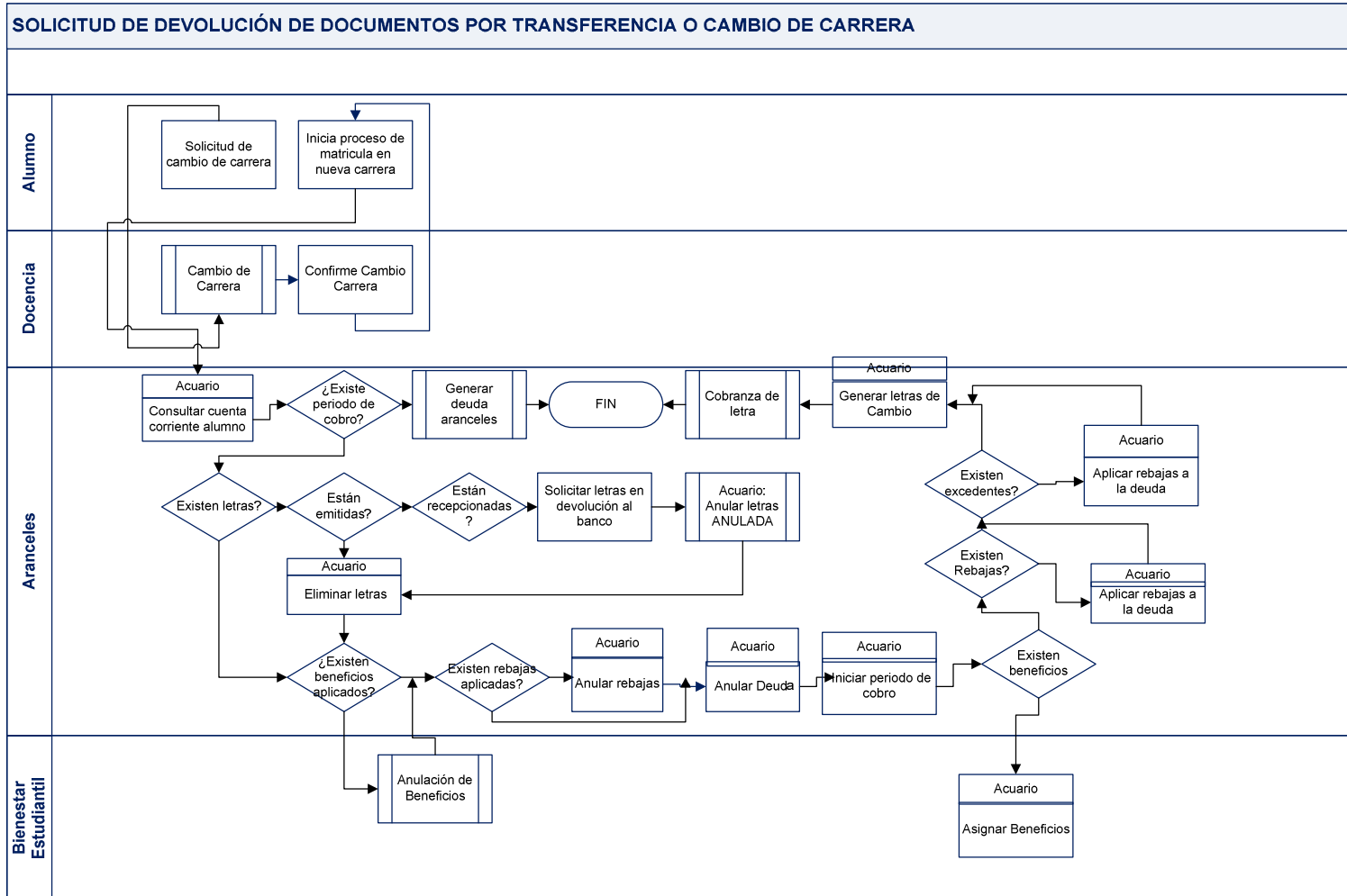


Figura 9.



Como se observó en el cuadro anterior, en el Departamento de Aranceles se debe revisar la Cuenta Corriente del alumno verificando si existe período de cobro, si no existiese se debe generar la deuda arancelaria dando por terminado el proceso. Por el contrario, debe verificarse si existen letras; si existen letras se vuelve verificar si es que están emitidas o no, si es que no lo están se deben revisar si están recepcionadas, si no es así se debe solicitar al Banco la devolución de éstas quedando en el Sistema Acuario como ANULADAS, ocurre lo mismo si estuviesen recepcionadas. Con el cambio de estado se procede a eliminar letras por la Plataforma, esto también sucede si estuviesen emitidas las letras o bien si no existiesen. Los tres casos descritos anteriormente siempre llegan a una misma decisión, la cual es si es que están los beneficios aplicados, si es así, se deben informar a Bienestar el cual procede a anular beneficios, en el caso de que no existan se verifica si existen rebajas aplicadas, si existen se deben anular en el Acuario, en caso contrario se debe anular la deuda iniciando el proceso de período de cobro en el Sistema Acuario. Se rectifica si es que existen beneficios o no; si existen Bienestar los asigna mediante a la Plataforma Acuario, si no existiesen beneficios se revisa si existen rebajas, en su respuesta positiva se deben aplicar estas rebajas a la deuda en la Plataforma, en caso contrario se consulta la existencia de excedentes aplicando una rebaja a la deuda si es así, si no es así Acuario genera letras de cambio, iniciando la cobranza de letras dando fin a este proceso.

Microprocesos asociados el macroproceso Solicitud de Devolución de Documentos por Transferencia –cambio de carrera– tiene como microprocesos asociados, Eliminar Letras, Anular Rebajas y Anular Deudas.

## ELIMINAR LETRAS

### Objetivo del proceso

Limpiar la base de datos.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Eliminar Letra.

*Administrador de deuda:* 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.

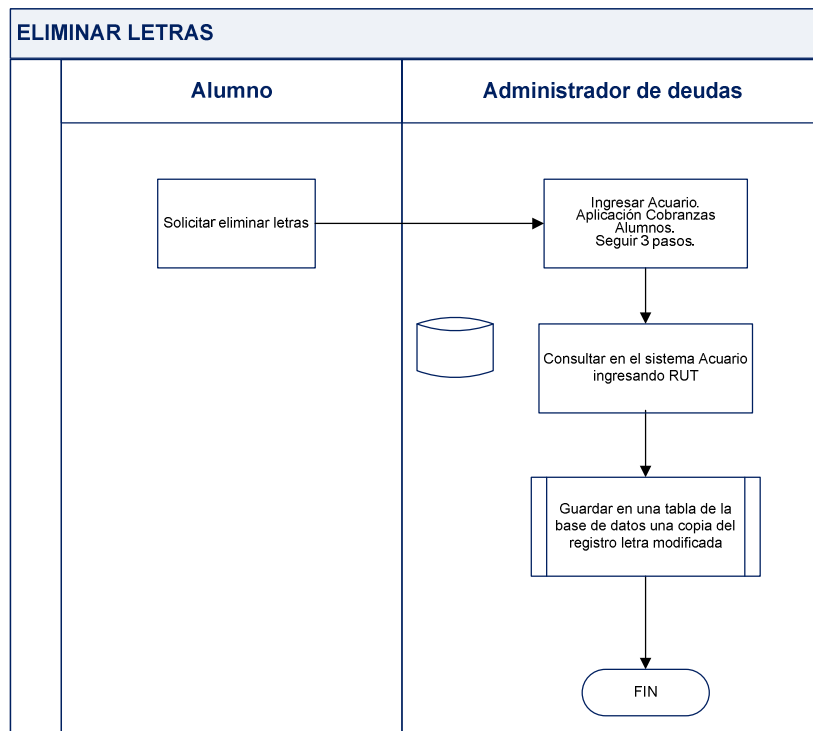
Existe en este interfaz la opción de realizar una búsqueda de letras por el RUT del suscriptor de letras. Proceso automático realizado por la aplicación, el cual consiste en guardar en una tabla de la base de datos de la plataforma Acuario una copia del registro de la letra que fue modificada por una prórroga.

### Documentos de apoyo

- Certificados que acrediten la situación del alumno –causal de eliminación de la carrera–.
- Documento que acredite que el alumno no se matriculó.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Eliminar Letras / día.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Eliminar Letras / atención.



## ANULAR REBAJAS

### Objetivo del proceso

Ordenar el sistema computacional.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Anular Rebaja.

*Administrador de deuda:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deuda, Rebaja, Anular Rebaja, Generar, Cupón cobranzas.

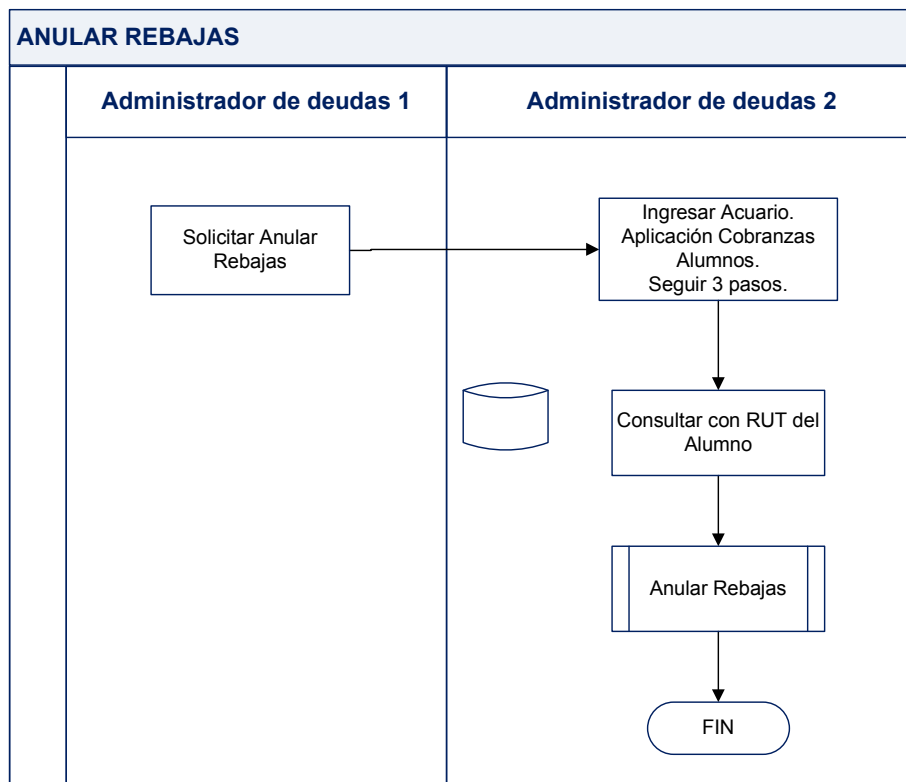
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega las rebajas asociadas al RUT ingresado: RUT, nombre, rebaja, fecha de inicio, fecha de término, año, período, monto, estado, carrera. Se selecciona la rebaja a anular y se presiona el botón anular.

### Documentos de apoyo

- No aplica.

### Indicadores

- Número de alumnos que solicitan la anulación de rebaja / semana.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Anular Rebaja / atención.



## ANULAR DEUDAS

### Objetivo del proceso

Dejar cuadrada la cuenta corriente respecto de la parte académica.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Anular Deudas.

*Administrador de deuda:* 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.

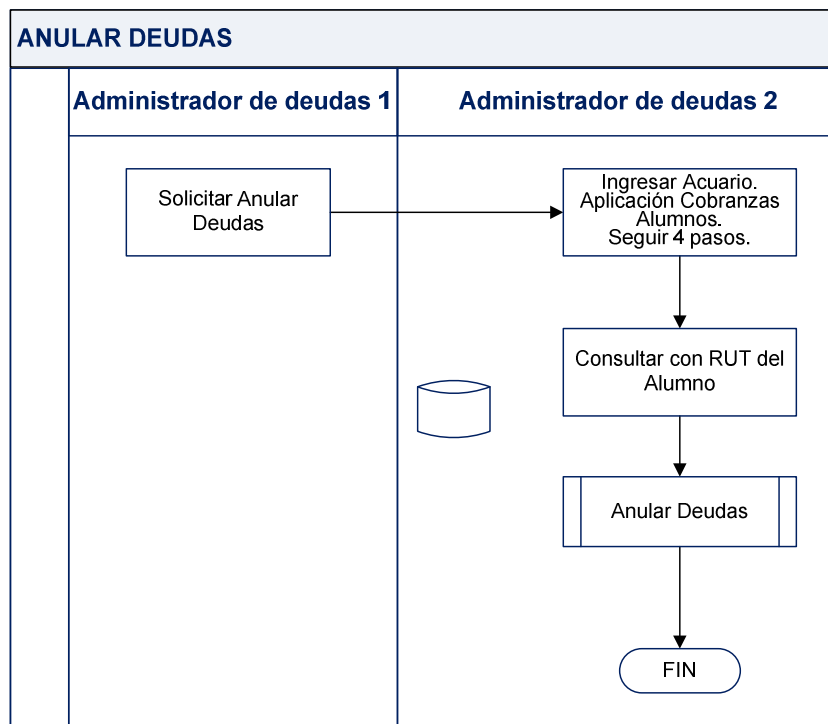
Se despliegan las deudas asociadas al RUT ingresado, RUT, nombre, rebaja, año, período, número de deuda, deuda, condición, monto, interés, beneficios, pagos, total, moneda, total \$, estado carrera, dirección comuna, provincia región, teléfono celular, e-mail, situación académica, fecha, Situación Académica. Se selecciona la deuda a anular y se presiona el botón anular.

### Documentos de apoyo

- Certificado de situación académica.
- Certificado de beneficios.

### Indicadores

- Número de personas que solicitan Anular Deudas / semana.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Anular Rebaja / atención.



El **octavo** macroproceso es Abandono voluntario, el cual se mostrará como tal, y a la vez como microproceso, debido a que el primero muestra las interacciones que tienen los distintos departamentos de la Universidad para llevarlo a cabo.

Como microproceso, se describieron los pasos necesarios para realizarlo en el Sistema Acuario.

Comienza cuando Docencia emite una nómina de alumnos en abandono voluntario, la cual es receptada por Aranceles, donde en Acuario se revisa la Cuenta Corriente de los alumnos, como se observa en la figura N°11.

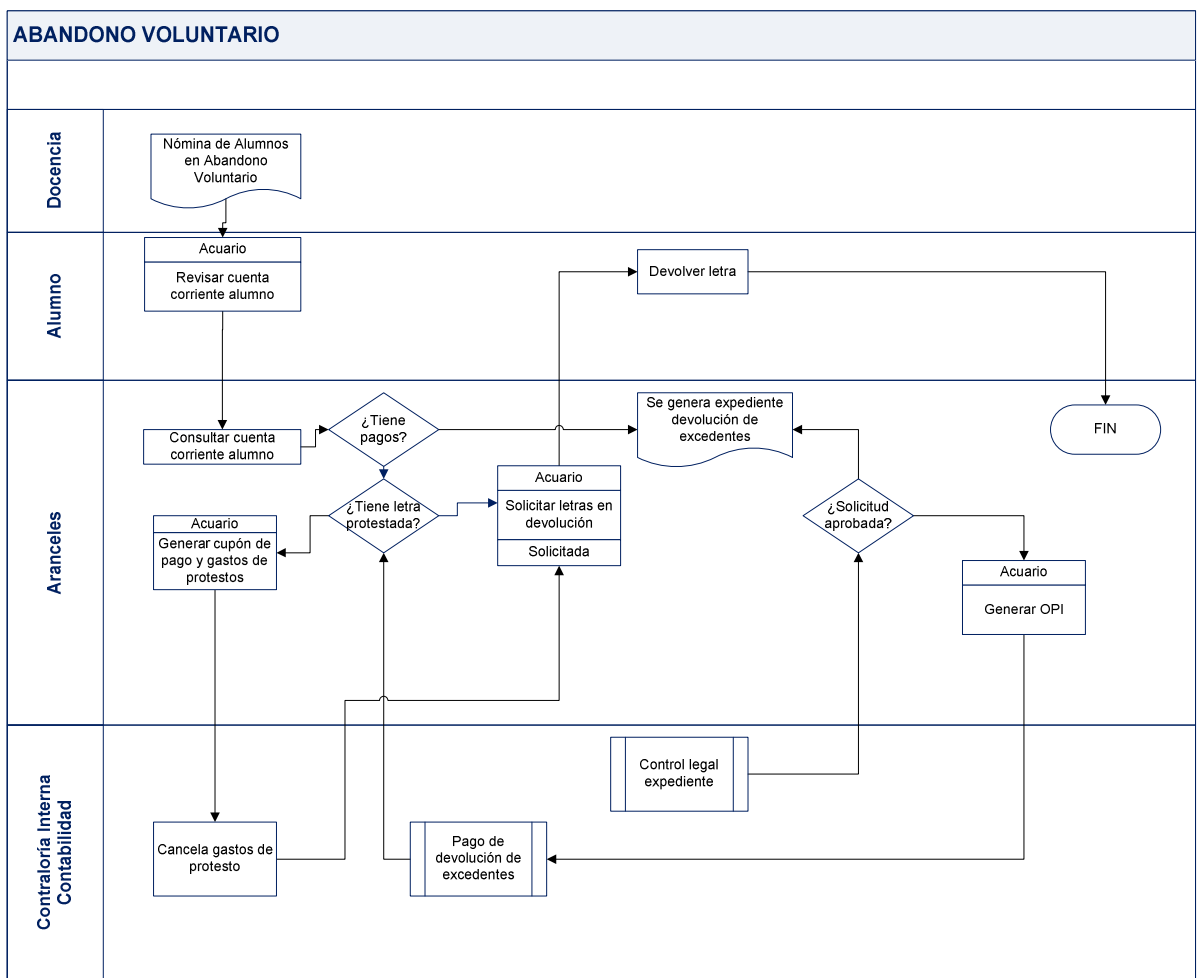


Figura 11.



Como se muestra en el cuadro anterior, se verifica si éste tiene pagos, en caso de que la respuesta sea afirmativa se genera un expediente devolución de excedentes, el cual es enviado a Contraloría Interna para que realicen el control legal del expediente, luego de esto, es devuelto a Aranceles donde se verifica si la solicitud está aprobada; en el caso de no ser aprobada se repite el proceso de generar el expediente, en caso contrario en Acuario se genera una OPI, la cual es enviada a Contabilidad y se inicia el proceso de pago de Devolución de Excedentes. En Aranceles se verifica si las letras están protestadas; en caso de que si estén en ese estado en Acuario se genera un cupón de pago de protesto, para luego en Contabilidad cancelar los gastos de protesto donde esta se devuelve a Aranceles y se realiza el mismo procedimiento que el caso de que no tenga letras protestadas; para esto se solicitan letras en devolución al Banco, cambiando el estado de la letra a SOLICITADA y se devuelve la letra al alumno dando fin al proceso.

El microproceso llamado de la misma forma que éste macroproceso se muestra a continuación con su objetivo, descripción y participantes, documentos de apoyo, indicadores y flujograma.



## ABANDONO VOLUNTARIO

### Objetivo del proceso

Configurar la cuenta corriente.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita Abandono Voluntario.

*Administrativo de Atención a Público:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Deudas, Consultas, Consultar Cuenta Corriente.

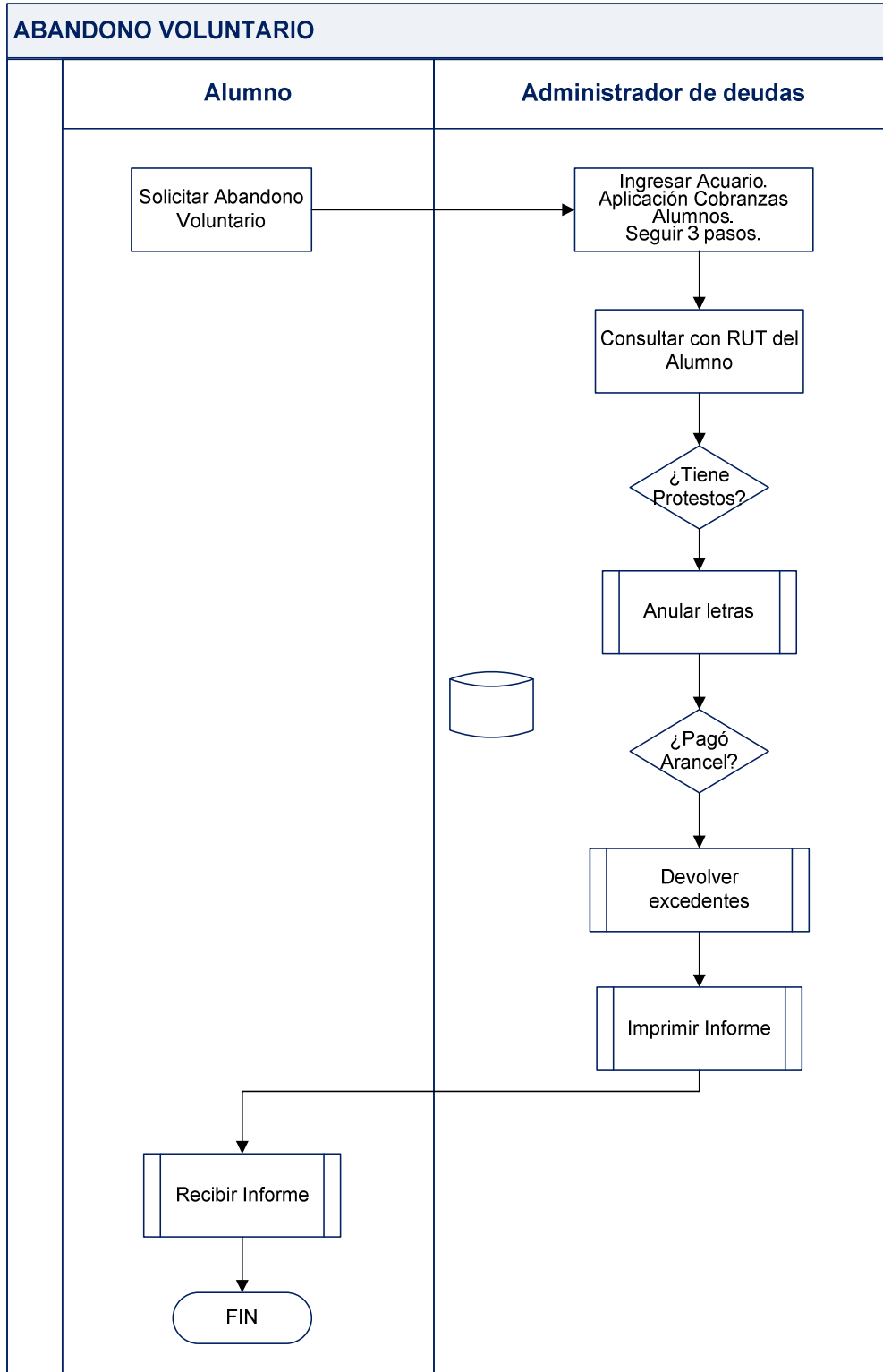
Si se tiene el RUT se ingresa en la casilla correspondiente sin el guión y se presiona el botón buscar, lo que despliega los datos de la deuda considerando las opciones predefinidas.

### Documento de apoyo

- Certificado de situación académica de alumno emitido por Dirección de Docencia.

### Indicadores

- Número de personas que Abandonan Voluntariamente sus Carreras / mensualmente.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Abandono Voluntario / atención.





El **noveno** macroproceso del Departamento de Aranceles es Cobranza de Letra. Éste comienza en el Departamento de Aranceles se genera Deuda Arancel conjuntamente con Deuda Derecho Básico, tal como se ilustra en la figura N°12.





En el cuadro anterior se observa que en el Banco se recepciona la letra donde recibe la condición de RECEPCIONADA BANCO, ahora bien se revisa si se pagó la letra o no cambiando esta de estado a PAGADA y se devuelve al alumno dando fin al proceso, por el contrario se revisa la fecha de vencimiento donde si se ha vencido el plazo el Banco envía la letra a notaria -LETRA EN NOTARIA- y es el Banco el encargado de enviar un archivo digital diario a la Universidad el cual es recepcionado en el Departamento de Aranceles con el cual en la Plataforma Acuario se inicia la recuperación de datos iniciando el pareo de letras para luego cambiar el estado de las letras en Acuario. Si el estado de la letra es PAGADA se da por finalizado el proceso, si no es así, se debe verificar si se ha pagado la letra o no, si se ha pagado se finaliza el proceso cambiando previamente el estado de la letra a PAGADO. En el caso de que la letra no se encuentre cancelada se procede a cobrar gastos de protesto para que quede en estado de PAGADA donde Contabilidad genera un Informe de Aceptación de Entrega de Letra quedando en Acuario el registro de devolución de letra y pasando esta al estado de DEVUELTA A ALUMNO, donde es efectivamente recibida por el alumno y se le da fin al proceso.

En el caso de que las letras se encuentren en notaria el Banco envía la letra a UTEM, donde en el Departamento de Contabilidad recepciona de letra protestada cambiando de estado a PROTESTADA, para luego ser registrada por el mismo cambiando de estado a PROTESTADA RECEPCIONADA, para continuar con el procedimiento ya explicado anteriormente desde que el estado de la letra es PAGADA.

Los Microprocesos asociados al macroproceso Cobranza de Letra son, Proceso de Cobranzas Ex Alumnos Morosos, Proceso de Carga de Archivos, Proceso de Control de Letras, los cuales se presentan a continuación con sus objetivos, descripción y participantes, documentos de apoyo, indicadores y flujogramas.



## CARGA DE ARCHIVOS

### Objetivo del proceso

Actualizar las cobranzas que se realizan en los bancos.

### Descripción del proceso y participantes

*Banco:* Envía archivo con movimientos del día anterior.

*Administrador de Deuda:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración Cobranzas, Letras, Banco, Recuperar, Registrar recuperación.

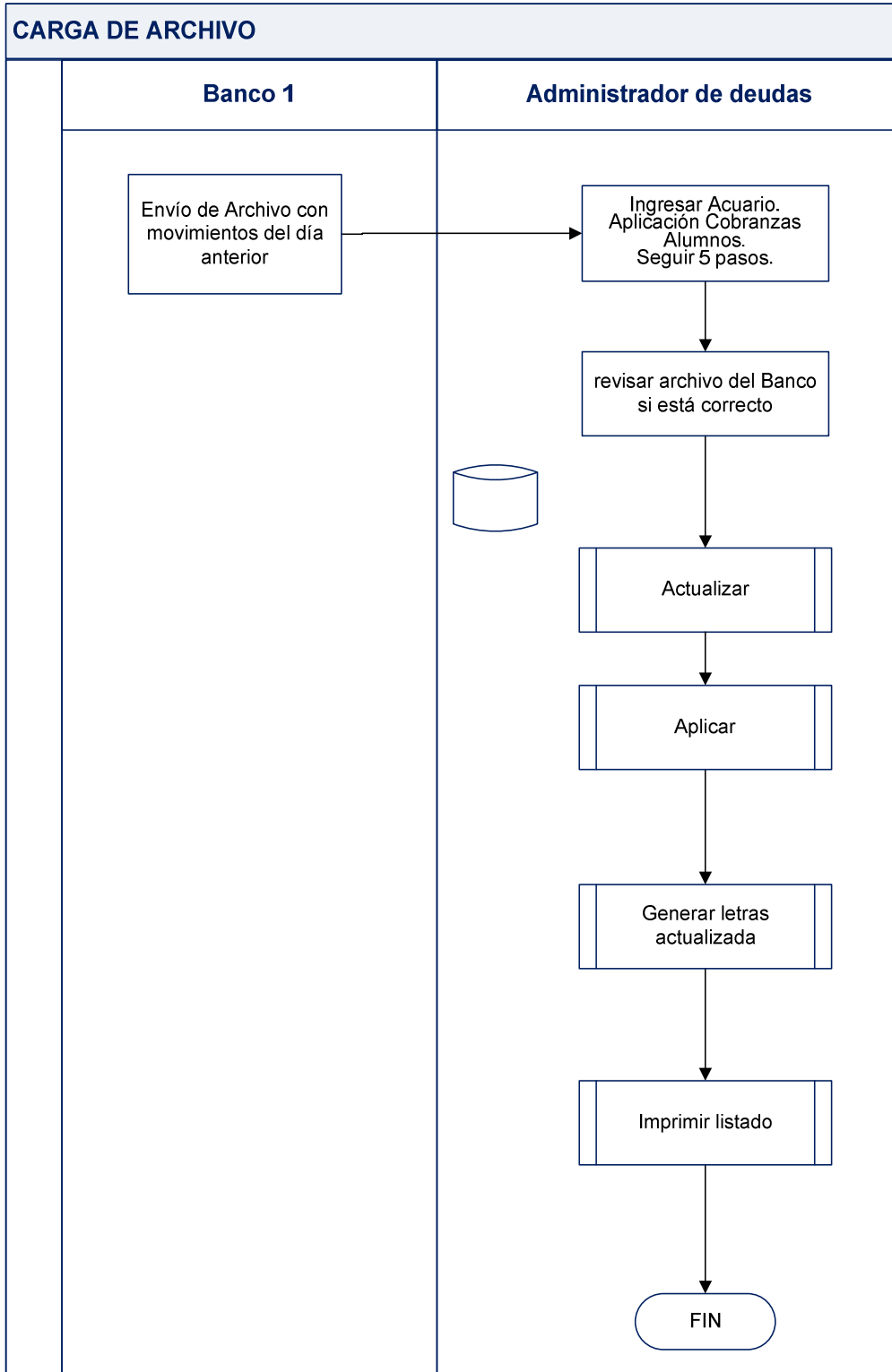
El banco envía diariamente un archivo con los movimientos que han tenido las letras de cambio el día anterior. En la lista de despliegue se selecciona el banco al cual pertenece el archivo, luego en ARCHIVO EXCEL se presiona el botón señalado con tres puntos seguidos (...) para abrir la ventana de búsqueda de archivos, se presiona el botón ACTUALIZAR, se revisan los registros que se van a aplicar y si 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.

### Documentos de apoyo

- E-mail emitido por los bancos.
- Base de datos del Banco Bci.

### Indicadores

- Número de base de datos enviadas por los bancos / día.
- Cantidad de tiempo que se utiliza para realizar Carga de Archivo / día.





## CONTROL LETRAS

### Objetivo del proceso

Verificar y actualizar datos de letras en el sistema.

### Descripción del proceso y participantes

*Alumno:* Solicita cupón de pago.

*Administrativo de Cobranza:* Ingresa a Acuario en la aplicación Cobranzas Alumnos siguiendo los siguientes pasos del menú: Administración de Cobranza, Letras, Consultar Letras.

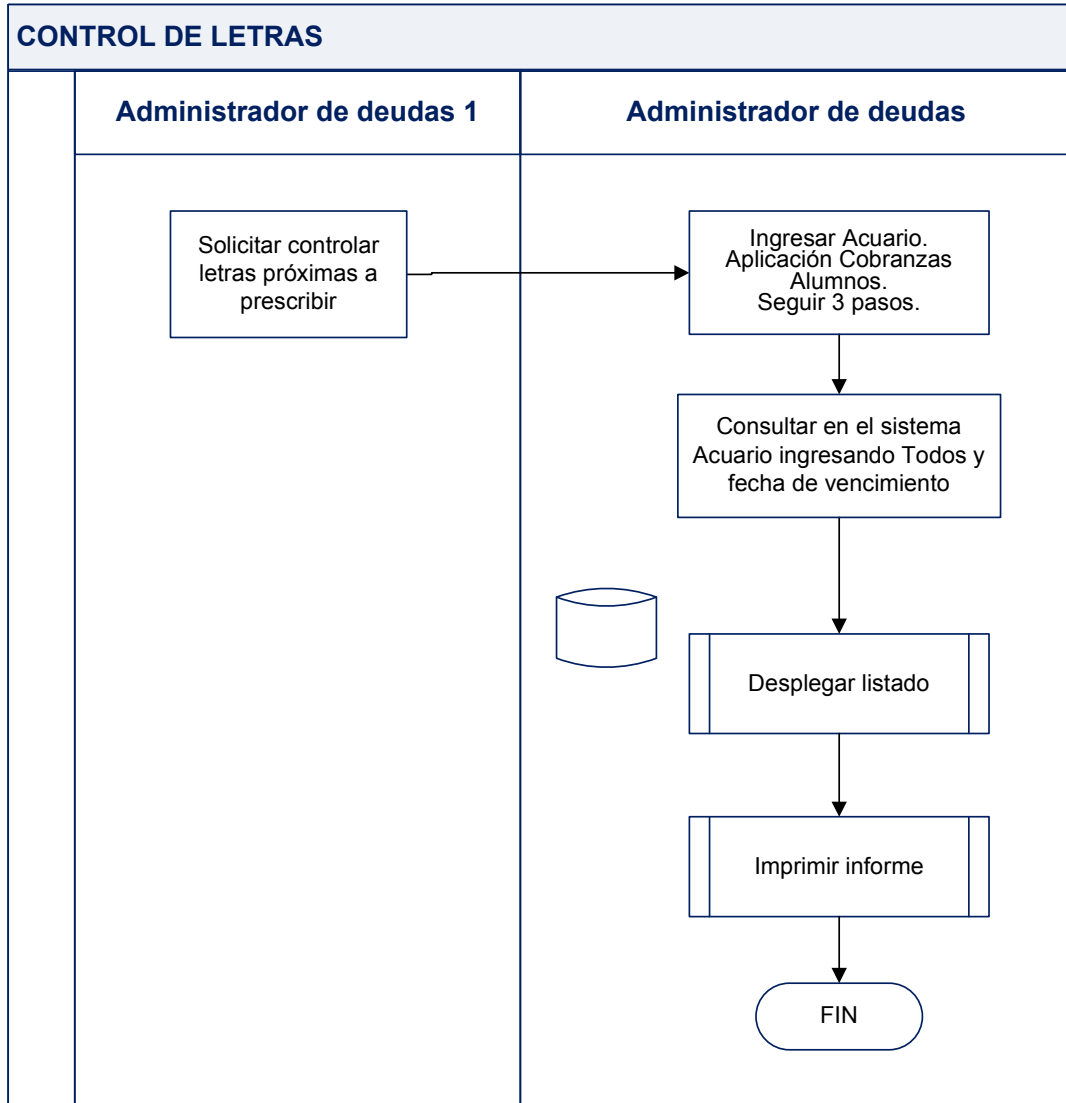
Se define el criterio por el cual se realizará la búsqueda de letras, se desmarca la casilla TODOS en el grupo FECHA DE VENCIMIENTO, se ingresa la fecha que se desea buscar, para este caso debería ser una fecha cercana a la actual un año antes, se presiona el botón BUSCAR y se despliega el listado de todas las letras que cumplen con el criterio ingresado.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Cantidad de veces solicitado el procedimiento / día.





El **décimo** macroproceso es Solicitud de Prórroga a Vencimiento Letra de Cambio, el que comienza cuando el alumno solicita prórroga donde en el Departamento de Aranceles se revisa la Cuenta Corriente del alumno en la Plataforma Acuario, en la figura N°13 de la página que sigue se puede observar el procedimiento completo.

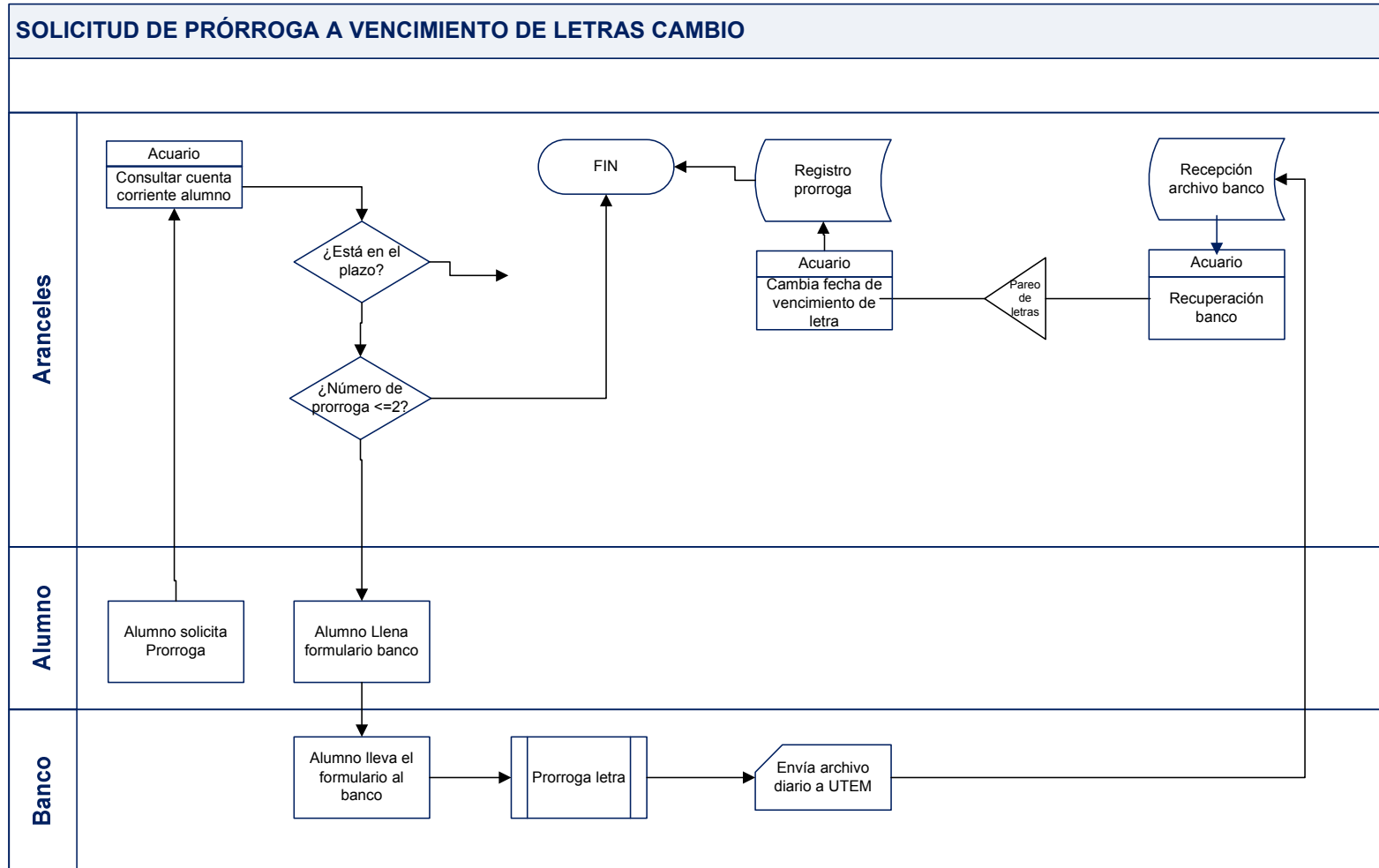


Figura 13.



Tal como lo muestra el cuadro anterior, si no está fuera del plazo el proceso llega a su fin, en el caso opuesto se revisan el número de prórrogas si son mayores a dos el proceso nuevamente finaliza, si posee menos de dos prórrogas el alumno llena un formulario banco el cual lo debe entregar en las dependencias de éste generándose la prórroga de la letra. El banco genera un documento físico diario con la información el cual es recepcionado y digitalizado para la recuperación y contraste de la información en la Plataforma Acuario donde se genera el Cambio de Fecha de Vencimiento de la Letra y siendo registrada en la base de datos de Aranceles dando fin al proceso.

Los Microprocesos asociados al macroproceso Solicitud de Prórroga a Vencimiento Letra de Cambio son; Cambio de Fecha de Vencimiento, Registro de Prórroga, que se presentan en las páginas que siguen con sus objetivos, descripciones y participantes, documentos de apoyo, indicadores y flujogramas.



## **CAMBIO DE FECHA DE VENCIMIENTO LETRA/ REGISTRO PRORROGA**

### **Objetivo del proceso**

Cambiar la exigibilidad del documento para el próximo mes.

### **Descripción del proceso y participantes**

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.

*Banco:* Envía archivos de letras.

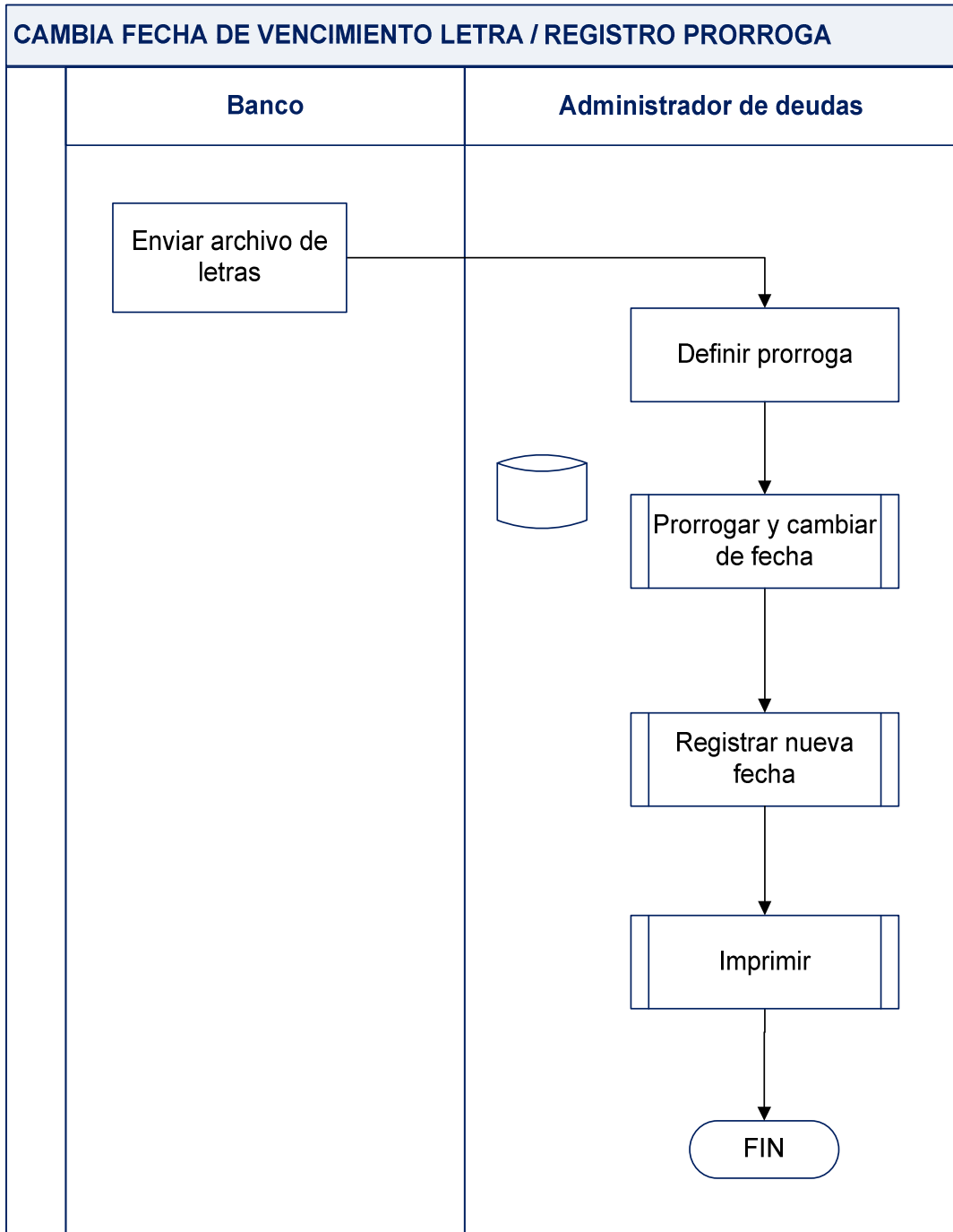
*Administrador de Atención a Público:* Proceso automático realizado por la aplicación, el cual consiste en guardar en una tabla de la base de datos de la Plataforma Acuario una copia del registro de la letra que fue modificada por una prórroga.

### **Documentos de apoyo**

- Bases de datos.

### **Indicadores**

- Número de personas que solicitan prórroga / día.
- Cantidad de tiempo utilizado para realizar Registro de Prórroga / semana.





El **onceavo** macroproceso es Letras en Notaria. Éste proceso al igual que Abandono Voluntario posee una descripción general como una particular, debido a que en la descripción general se muestra la interacción que tienen las distintas unidades necesarias para poder lograr llevar a cabo el proceso, en cambio en la descripción más particular se presenta los pasos necesarios que se deben realizar en el Sistema Acuario.

Como macroproceso Letras en Notaria comienza cuando el banco envía a notaria las letras, cambiando el estado de éstas a ENVIADA A NOTARIA, y además envía a la Universidad un archivo diario informando el estado de las ya mencionadas, como se muestra en la muestra en la figura N°14 de la página siguiente.

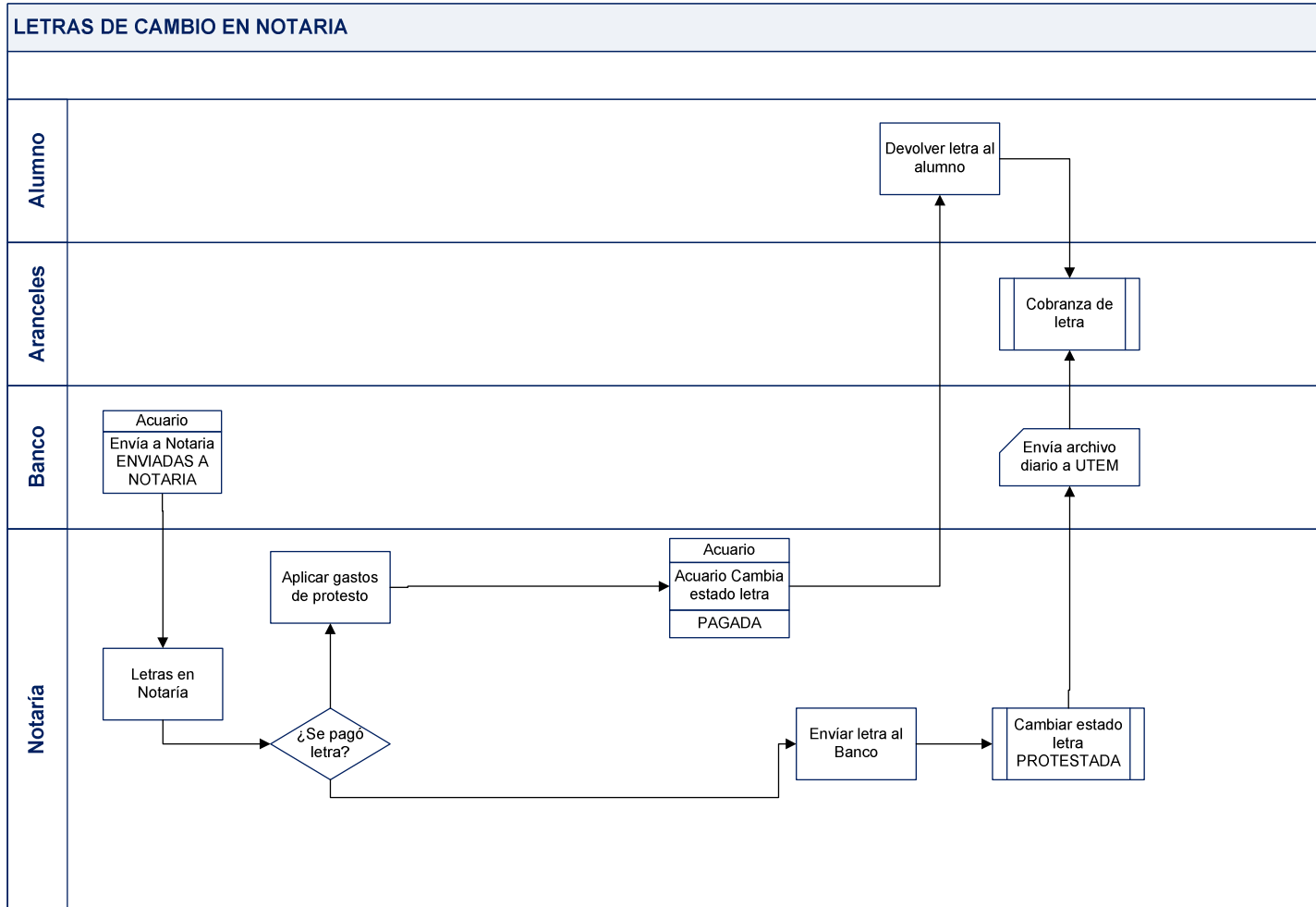


Figura 14.



Una vez estando las letras en Notaria y tal cual se mostró en el cuadro anterior, se debe verificar si la letra se encuentra cancelada o no; en el caso de que la respuesta sea afirmativa se aplican gastos de protesto y el estado de la letra cambia a PAGADA, por lo que la letra vuelve a manos del alumno lo que es informado al Departamento de Aranceles.

Por el contrario, si no se ha cancelado la letra, Notaria la envía a Banco cambiando el estado de ésta a PROTESTADA, lo cual también es informado mediante el archivo diario enviado a la Universidad.

El detalle del microproceso asociado al macroproceso Letras en Notaria, recibe el mismo nombre, y su objetivo, descripción y participantes, documentos de apoyo, indicador y flujograma se presenta a continuación.



## LETRAS EN NOTARIA

### Objetivo del proceso

Obtener información emitida por el banco acerca del estado de las letras.

### Descripción del proceso y participantes

*Banco:* Envía archivo diario.

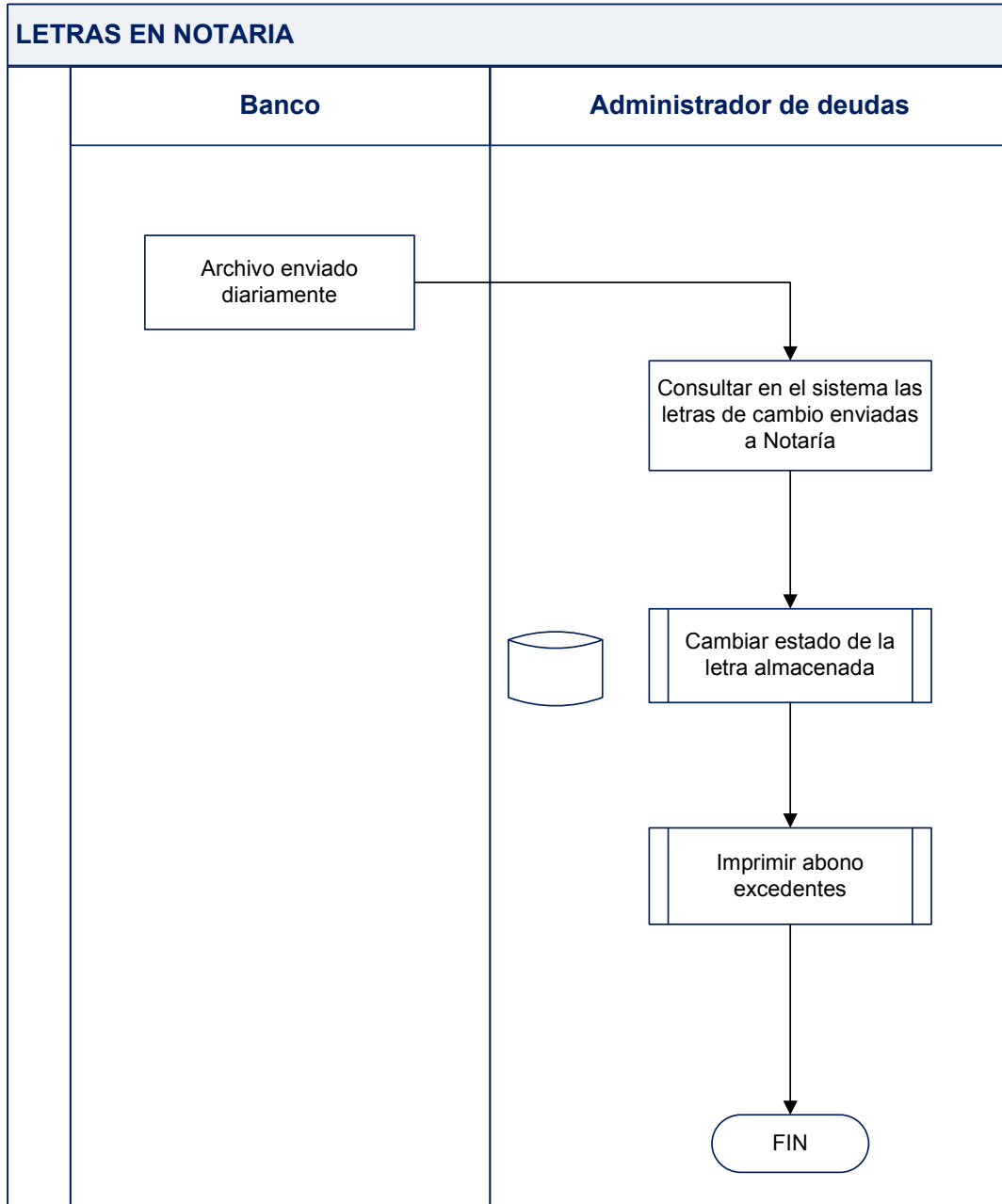
*Administrador de Atención a Público:* Proceso automático realizado por la aplicación, el cual consiste en recuperar desde el archivo enviado diariamente por el Banco, los estados de las letras de cambio, cuando identifica que el estado corresponde a ENVIADO A NOTARIA, cambia el estado de letras almacenada en la base de datos de la Plataforma Acuario.

### Documentos de apoyo

- Bases de datos.

### Indicadores

- Número de archivos enviados por el banco / día.





## **CONTABILIZACIÓN ALUMNOS ANTIGUOS**

### **Objetivo**

El objetivo de este proceso es reflejar los ingresos de la Universidad en el Departamento de Contabilidad, con una periodicidad mensual considerándose los pagos tanto proporcionales como completos, en el caso de los alumnos que ya han cursado en años anteriores carreras de la institución.

### **Descripción del Proceso**

El alumno se matricula en la Universidad, por lo que en el Departamento de Aranceles se carga la cuenta corriente de éste. Bienestar Estudiantil informa el beneficio que se le ha asignado al alumno y se verifica si cubre o no la deuda contraída. En el caso de cubrirla se emite el pagaré correspondiente al crédito universitario otorgado y se procede al inicio de periodo de cobro.

Si el Crédito Universitario otorgado no cubre el monto total del valor de la carrera, se compensa la diferencia con Crédito Institucional y Letras, por lo que éstas últimas son generadas y enviadas a Banco, el cual las recepciona y en el caso de ser pagadas son devueltas al alumno.

En el Departamento de Contabilidad, una vez ya pagadas las Letras, se crea la cuenta de Ingresos Diferidos donde se registra el pago proporcional mensual. Finalmente se carga la cuenta con los pagos realizados -tanto proporcionales como completos-.

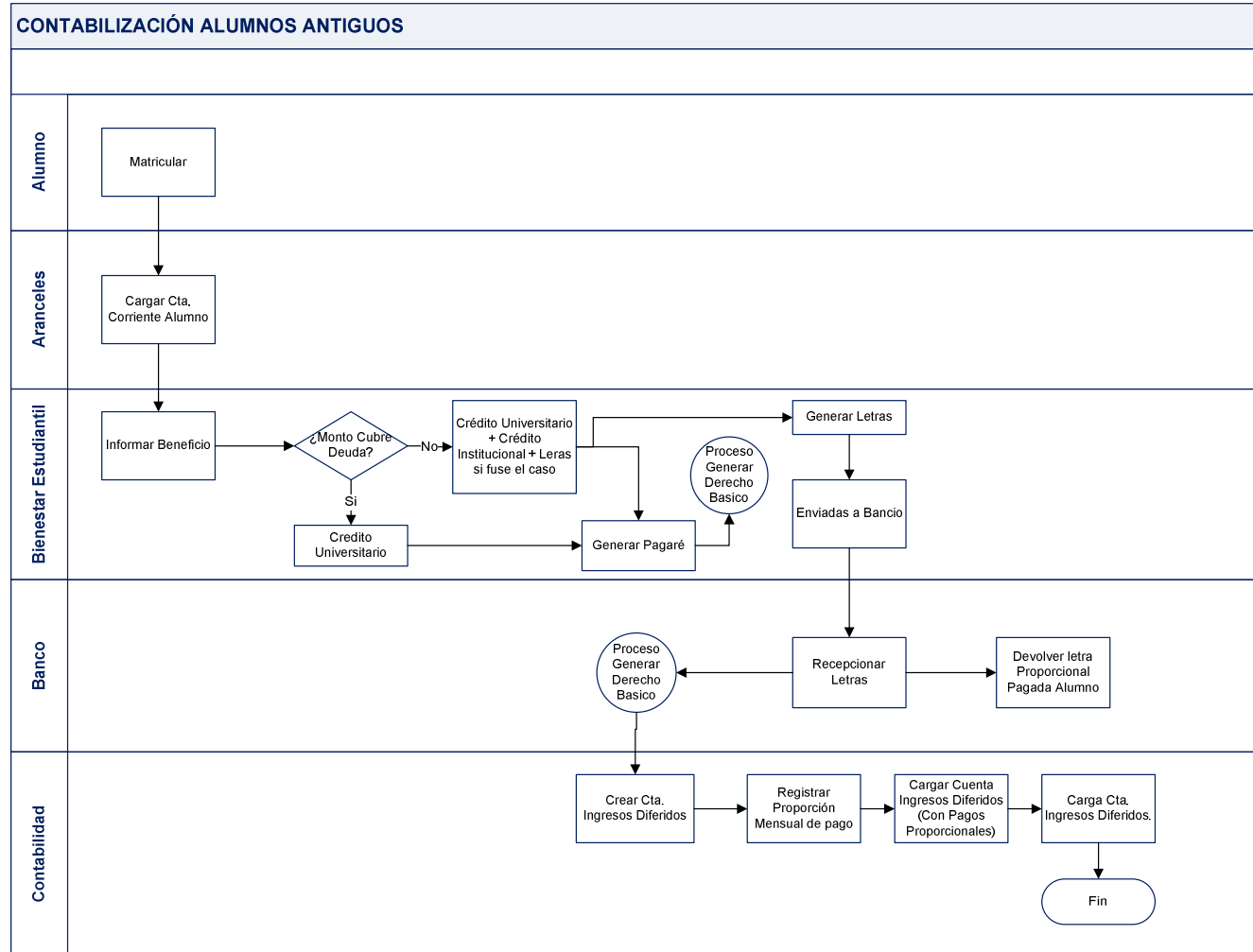


Figura 15.



## CONTABILIZACIÓN DE ALUMNO NUEVOS

### Objetivo

El objetivo de este proceso es reflejar los ingresos de la Universidad en el Departamento de Contabilidad, con una periodicidad mensual considerándose los pagos tanto proporcionales como completos, en el caso de los alumnos nuevos, que al ser el primer año que cursan la institución no poseen en el Sistema Acuario una cuenta corriente que refleje deudas.

### Descripción del proceso

El alumno se matricula, por lo que en Departamento de Aranceles se crea la cuenta corriente que le corresponde, además se genera un pagaré provisorio.

Bienestar Estudiantil emite información acerca de los créditos y becas, se verifica si éstos son suficientes para cubrir la deuda del alumno. En el caso de que la deuda no se cubra en su totalidad se generan las letras en el Departamento de Aranceles, las que posteriormente serán firmadas por el alumno y restituidas a Aranceles para ser enviadas a Banco el cual recepciona y devuelve, en caso que se haya efectuado el pago proporcional, al alumno. Luego de lo anterior, se da paso al proceso de Cobranza de Letra.

En el Departamento de Contabilidad se da paso a crear la cuenta de Ingresos Diferidos y se registra la proporción de pago mensual cargándose la cuenta creada anteriormente y dando fin al proceso.

En el caso de que los beneficios otorgados cubran el monto de la deuda, se procede en el Departamento de Aranceles a la creación de Pagarés Definitivos los cuales son firmados por el alumno y devueltos a Aranceles donde se comienza el Proceso de Archivo de Control Físico -este proceso se encuentra descrito en el Manual de Fondo de Crédito-.

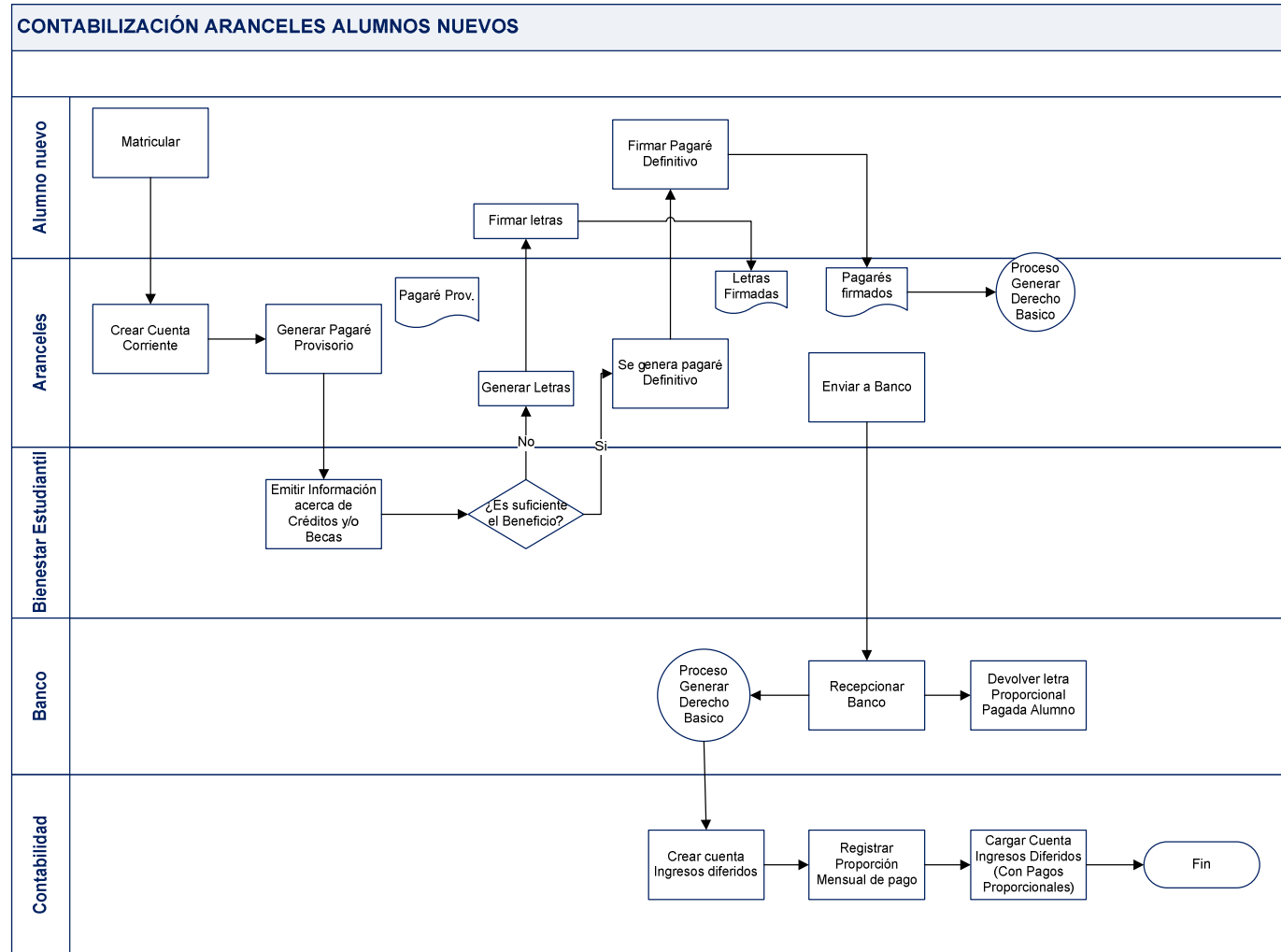


Figura 16.

