



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**EFFECTOS DE LA OMISIÓN DE LA FIRMA Y ENTREGA DEL
PAGARÉ DEL CRÉDITO SOLIDARIO (F.S.C.U) EN LOS
PROCESOS ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS DE LA
UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO.**

Tesis para optar al Título de Administrador Público
y al Grado de Licenciado en Administración Pública

JULIO ARTURO MAZUELOS ESCOBAR

Profesor Guía: Diego González Vásquez

Valparaíso, Enero 2014

Agradecimientos

Dar por finalizada esta etapa fundamental en mi vida no hubiese sido posible sin el apoyo incondicional de mis padres, que siempre depositaron en mi persona toda su confianza y valores necesarios para enfrentar la vida en todos sus aspectos. A mi mujer e hija por su infinita paciencia y comprensión, en todas esas horas, días, meses y años que no pude estar plenamente junto a ellas. A mi abuelita María que la adoro con mi alma. A mi abuelita Inés que no pude demostrarle todo mi amor antes de que partiera de esta vida. A mi hermanita Karen que es y ha sido un ejemplo a seguir en mi vida y sin ella nada hubiese sido igual. A mis tías, tíos y primas que han llenado de alegría mi corazón cada vez que estamos juntos. A mis amigos y compañeros por ayudarme y compartir mis sueños y expectativas. A mi profesor guía Diego González Vásquez por todo su apoyo y buena voluntad en el transcurso de este proceso.

Y por último a todas esas personas que ya no están en este mundo y que sé que siempre me han acompañado, en especial a mi hermanita Carmen Gloria mi ángel de la guarda, te amo.

Índice

Resumen.....	5
Introducción.....	6
1.- Marco Teórico	8
1.1 Financiamiento de estudios en la Educación Superior	8
1.1.1 Antecedentes	8
1.2 Fondo Solidario de Crédito Universitario.....	9
1.2.1 ¿En qué consiste este beneficio arancelario?	9
1.3 Antecedentes Históricos y evolución del Fondo Solidario de Crédito Universitario .	10
1.3.1 Crédito Fiscal Universitario (1981-1987).....	10
1.3.2 Crédito Universitario (1988-1993).....	11
1.3.3 Crédito Solidario (1994 en adelante)	12
1.3.4 Enfrentando la morosidad	13
1.3.5 Acuerdo Mineduc– Confech 2005.....	14
1.4 Institución y Unidad investigadas a cargo del Proceso de Recepción de Pagarés del Crédito Solidario	18
1.4.1 Universidad de Valparaíso	18
1.4.2 Fondo Solidario de Crédito Universitarios de la Unidad de Valparaíso	20
1.5 Convenio/Pagaré del Crédito Solidario	21
1.5.1 Antecedentes	21
1.5.2 Definición del Concepto de Convenio/Pagaré	22
2.- Metodología del trabajo.....	23
2.1 Planteamiento del problema	23
2.2 Objetivos.....	24
2.2.1 Objetivo General	24
2.2.2 Objetivos Específicos:	24
2.3 Marco Metodológico.....	25
2.4 Descripción de la muestra.....	27
2.5 Instrumentos aplicados en este estudio	27
2.5.1 Objetivos de los instrumentos.....	28
3. Desarrollo de la Investigación.....	30
3.1 Análisis de las características principales del proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso	30
3.1.1 Fortalezas y debilidades.....	30

3.1.2 Características operativas	32
3.1.3 Características de la entrega y omisión	33
3.1.4 Características de los montos comprometidos en la entrega y omisión	34
3.1.5 Características de la omisión.....	35
3.1.6 Características de los montos comprometidos en la omisión.....	37
3.2 El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario y la omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada	39
3.2.1 Visión y análisis estratégico.....	39
3.2.2 Etapa de difusión del proceso	40
3.2.1 Etapa de comunicación del proceso	41
3.2.3 Etapa de selección y reclutamiento de personal.....	41
3.2.4 Etapa de recepción del proceso	42
3.2.5 Efectos académicos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.....	43
3.2.6 Efectos administrativos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.	44
4.- Recomendaciones	46
4.1 Recomendaciones frente a las distintas etapas del proceso.	48
Conclusiones.....	51
Bibliografía	54
Anexos	56

Resumen

El pagaré es el título de crédito por el cual una persona se obliga incondicionalmente a pagar a otra una determinada suma de dinero en un día fijo, en un plazo cierto de tiempo o a la vista.

El Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU) es un beneficio para los estudiantes de las 25 universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH). Desde su creación en 1994, el objetivo de este crédito ha sido facilitar el acceso a la educación superior a jóvenes cuya situación socioeconómica no les permite pagar total o parcialmente el arancel de sus carreras.

Los alumnos beneficiarios del Crédito Solidario, deben realizar una serie de trámites a priori a la obtención de dicha categoría arancelaria, lo que básicamente consiste en la acreditación socioeconómica por parte de éstos a través de los medios asociados a este proceso, para así permitirles pagar total o parcialmente el arancel de sus carreras.

Una vez informados los alumnos de la asignación de sus beneficios y luego de terminar con las instancias acreditadoras, el acto se perfecciona con la entrega del Convenio/Pagaré del Crédito Solidario (F.S.C.U) a la unidad a cargo del Proceso de Recepción. Con la omisión de este acto, nacen externalidades que inciden tanto en los procesos académicos como administrativos y que repercuten en los alumnos beneficiados y unidades participantes en esta instancia de la Universidad de Valparaíso respectivamente.

El proceso de Recepción de Pagarés de la Universidad de Valparaíso está a cargo, desde el año 2011, de la Unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario de la misma institución, presentando una serie de particularidades en cuantos a su desarrollo y alcance, cuya finalidad es controlar y entregarle certeza operativa al proceso. ¿Es el proceso de recepción de pagarés conocido por los alumnos beneficiados? ¿Cuáles son las razones por las cuales los alumnos omiten el trámite de firma y entrega del Pagaré del Crédito Solidario?

Introducción

El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso, actualmente se encuentra a cargo de la Unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario de la misma institución.

La omisión del trámite de entrega de pagarés por parte de los alumnos beneficiados por el crédito, tiene como consecuencia, la presencia de una serie de inconvenientes en la situación arancelaria y académica de éstos e irregularidades en los procesos administrativos de las unidades involucradas en este escenario.

La firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario es un trámite cuya particularidad radica en que su ejecución exitosa perfecciona el acto de la asignación del beneficio para el alumno. En cuanto al pagaré, se puede señalar que su importancia como instrumento público, es de vital trascendencia en los procesos posteriores que se puedan dar en el transcurso de la cobranza del crédito y hacen que la omisión de este trámite tenga como consecuencia una serie de modificaciones en la situación arancelaria y académica de los alumnos y cuya externalidad incluso repercute en los procesos administrativos de las unidades involucradas, pertenecientes a la Universidad de Valparaíso.

La problemática se desarrolla con la omisión de este trámite y repercute en primer lugar en la situación arancelaria del alumno, ya que si la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario por parte del alumno a la unidad Receptora no prospera, éste perderá su beneficio y por ende contraerá inmediatamente la deuda equivalente al monto asignado en el beneficio que en primera instancia le había sido otorgado. Otra de las repercusiones inmediatas es que el alumno no podrá solicitar certificados de carácter arancelarios, solicitados en su mayoría una vez que éstos egresan de sus carreras, ya que su situación se verá afectada por ser eventualmente deudores. Por otra parte desde el punto de vista administrativo, los funcionarios del Fondo de Crédito de la Universidad de Valparaíso se verán en la obligación de conciliar sus datos informáticos con los de sus unidades más cercanas y participantes de este proceso en su totalidad, datos que muchas veces no coinciden entre ellos. Los factores que influyen en estas diferencias de información entre una y otra unidad se deben principalmente a la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario por parte del alumno a la Unidad Receptora, ya que desregulariza los

sistemas y la información considerada e ingresada con anterioridad en las bases de datos de las respectivas unidades, llevándolas muchas veces al caos y la confusión.

Comienzan a surgir diversas interrogantes, incertidumbres y dudas acerca de la operatividad del proceso de recepción de pagarés en la Universidad de Valparaíso, ¿Es la omisión de la firma y entrega del pagaré del crédito una instancia que se relaciona con los procesos académicos y administrativos en la Universidad? ¿Es el proceso de recepción de pagarés una instancia eficaz en la que se perfecciona el acto de asignación del beneficio arancelario al alumno? ¿Bajo qué condiciones se desarrolla el proceso de recepción de pagarés en la Universidad de Valparaíso? ¿Son adecuadas las instancias de difusión del proceso de recepción de Pagarés? ¿Cuáles son los canales de comunicación entre la unidad receptora y los alumnos beneficiados con el crédito? Son muchas las interrogantes que pueden surgir de estos conceptos y su aplicación, por lo tanto se hace necesario responder a éstas en base a las características actuales del proceso de recepción, su funcionamiento, impacto y desarrollo en la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario de la Universidad de Valparaíso. Para esto es que se realiza este trabajo de investigación, procurando de alguna manera responder a estas interrogantes y disminuyendo el grado de inseguridad e incertidumbre en la que nos podemos posicionar en este instante. De esta manera, es preciso y coherente averiguar en qué contexto se desarrolla el proceso de recepción de pagarés y bajo qué escenario procede la omisión de la firma y entrega de la documentación requerida por la unidad receptora para abordar una decisión como la de desarrollar un proceso de recepción próspero y eficaz.

Este trabajo de investigación no pretende ser un plan de acción para el proceso de recepción de pagarés en la Universidad de Valparaíso, más bien es un análisis de la situación actual en que éste se encuentra, de su importancia y cómo la omisión de este trámite y su tasa de porcentaje en la entrega, tienen relación con los procesos académicos y administrativos de la Universidad. A la vez, se pretende contribuir con las instancias difusión del citado proceso para que se pueda desarrollar de manera exitosa.

En base a los resultados arrojados por este trabajo de investigación, se generarán las propuestas que se encuentren pertinentes para que se pueda desarrollar este proceso, aconsejando las condiciones óptimas en las cuales se puede desarrollar y trascender de manera eficiente en la Universidad de Valparaíso.

1.- Marco Teórico

1.1 Financiamiento de estudios en la Educación Superior

1.1.1 Antecedentes

El sistema de educación superior reconoce un conjunto de mecanismos de ayuda estudiantil, que permiten a los postulantes a las instituciones de educación superior acceder a distintas fuentes de financiamiento para solventar, total o parcialmente, los costos asociados a los estudios de este nivel. (CNED)

Este beneficio estudiantil consta de becas conformadas por fondos públicos, cuya finalidad es financiar la totalidad o parte del arancel anual de la carrera a la que se postula, como la Beca Bicentenario, la Beca Juan Gómez Millas, la Beca Nuevo Milenio, la Beca para estudiantes destacados que ingresan a la carrera de Pedagogía, y la Beca para estudiantes hijos de profesionales de la educación.

Se reconocen actualmente cuatro becas financiadas por fondos públicos de carácter asistencial, esto es, destinadas a financiar los costos de mantención durante el año académico respectivo, ellas son la Beca Presidente de la República, la Beca Primera Dama, la Beca Indígena, y la Beca de alimentación para educación superior. (CNED)

En paralelo, este escenario de ayuda estudiantil del Estado contempla la posibilidad de acceder a créditos en condiciones de mayor conveniencia que las ofrecidas por el sistema financiero formal:

- Fondo Solidario de Crédito Universitario, cuya particularidad radica en que su acceso se encuentra limitado a los estudiantes de las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores. (CNED)
- Crédito con garantía estatal, para el financiamiento de la educación superior, es que se encuentra orientado a todos los alumnos de instituciones de educación superior autónomas y acreditadas institucionalmente. (CNED)

Estas tipologías crediticias son de largo plazo, con tasas de interés menores que las propias de un crédito obtenido en el sistema financiero común, y su pago contempla un periodo de gracia otorgado al alumno beneficiario, esto es, transcurrido un tiempo luego del egreso de éste.

Por otro lado, existe un crédito indirecto otorgado por CORFO a través del sistema financiero formal, el cual se traduce en la existencia de una línea de financiamiento otorgada por dicho organismo a instituciones financieras, para que éstas otorguen directamente créditos a los estudiantes cuyas posibilidades no son concordantes con los criterios de postulación de los beneficios y créditos señalados anteriormente y que demuestren un interés por acceder a esta instancia, siendo sus características y condiciones fijadas entre el estudiante y cada institución financiera. (CNED)

Por último, se encuentran a disposición mecanismos directos de ayuda, ya sea a través de becas o créditos otorgados directamente por las instituciones de educación superior a sus alumnos.

1.2 Fondo Solidario de Crédito Universitario

1.2.1 ¿En qué consiste este beneficio arancelario?

El Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU) es un beneficio que se encuentra enfocado a los estudiantes de las 25 universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH). Desde el año en que nació, esto es 1994, la finalidad de este crédito ha sido posibilitar el ingreso a la educación superior a jóvenes cuya situación socioeconómica le impide pagar total o parcialmente el arancel de sus carreras.

En el periodo que va desde 1994 a 2011, el Crédito Solidario ha beneficiado a más de 535 mil estudiantes para que cursen la carrera que han escogido, permitiéndoles desarrollar sus capacidades en beneficio propio y del país. Los recursos colocados en el periodo ascienden a cerca de \$ 2,2 billones (\$ 2.195.000.000.000 / dos millones ciento noventa y cinco mil millones). (MINEDUC)

La Ley del Crédito Solidario (N° 19.287 de 1994) considera un financiamiento que se encuentra basado en la solidaridad. Esto es, los pagos de las deudas crediticias realizados por los estudiantes egresados que comienzan a devolver su crédito –a través de pagos proporcionales a sus ingresos y en un plazo fijo de años– se utilizan y tiene como finalidad beneficiar a nuevos alumnos que cumplan con los parámetros de acceso a este tipo de Crédito. (MINEDUC)

Este beneficio arancelario, tal como se conoce hoy, es fruto de la evolución que tiene como primer antecedente la creación del Crédito Fiscal Universitario en 1981 y que ha ido perfeccionándose y presentando mejoras en el transcurso de los últimos 30 años. Actualmente, este beneficio es uno de los más importantes mecanismos de movilidad social en Chile.

1.3 Antecedentes Históricos y evolución del Fondo Solidario de Crédito Universitario

1.3.1 Crédito Fiscal Universitario (1981-1987)

A partir del Decreto con Fuerza de Ley (DFL) 4 -promulgado el 14 de enero de 1981-, el sistema de financiamiento estatal para las instituciones de educación superior en Chile se ha basado en tres fuentes. (Méndez J. C., 1996)

- Un Aporte Fiscal Directo (AFD) que se distribuía en función de la participación en el aporte estatal que cada institución tenía en 1980.
- Un Aporte Fiscal Indirecto (AFI) que se otorgaba a los primeros 20 mil puntajes de la Prueba de Aptitud Académica inscritos en cada una de las universidades.
- Crédito Fiscal Universitario (CFU) que se asignaba entre las universidades de acuerdo a las solicitudes de crédito por parte de los alumnos.

Con el Crédito Fiscal Universitario, los estudiantes que eran beneficiados se convertían en deudores del fisco a una tasa anual del 1%, con plazos de pago de 10 cuotas anuales (extensible a 15) y con 2 años de gracia con posterioridad al egreso. (N°4, 1981)

Desde su creación, el objetivo del CFU fue facilitar el acceso a la educación superior a los estudiantes cuya situación socioeconómica no les permitía pagar total o parcialmente el arancel anual de su carrera. El sistema se creó pensando en que los beneficiarios que egresaban permitirían generar los flujos destinados a favorecer a otros alumnos en el futuro. Sin embargo, en 1986 –por ejemplo- la recaudación sólo alcanzó un 37% del total del presupuestado (Méndez J. C., 1996) lo que impidió la incorporación de un número significativo de nuevos alumnos al sistema.

1.3.2 Crédito Universitario (1988-1993)

En 1987, la Ley N° 18.591 modificó el DFL 4 y creó el Fondo de Crédito Universitario.

A diferencia del Crédito Fiscal, donde era el Estado quien entregaba el beneficio a los estudiantes, el Crédito Universitario consideraba la creación de administradores generales -designados por las universidades- para la administración y gestión de los fondos asignados por ley, los que pasaban a ser patrimonio del Fondo de crédito de cada institución. (25ª, 1990, pág. 3084) Cada casa de estudios debía crear un reglamento interno para normar el otorgamiento del beneficio a sus alumnos y la Superintendencia de Valores y Seguros fiscalizaría la labor de los administradores. De esta manera, con la Ley N° 18.591, la administración pasó de estar centralizada en el Servicio de Tesorerías a estar descentralizada en cada una de las universidades pertenecientes al CRUCH, con la idea de mejorar la tasa de recuperación de los créditos.

El patrimonio inicial de cada Fondo estaba compuesto fundamentalmente por dos tipos de activos: las deudas contraídas con el fisco a través del Crédito Fiscal Universitario con vencimiento posterior a 1988 y pagarés universitarios de Tesorería con vencimientos anuales decrecientes hasta 1995. (25ª, 1990) La idea del sistema era operar sobre la base de un fondo rotatorio que dependía de la recuperación de los créditos entregados por las universidades. (25ª, 1990, pág. 3085) El beneficio que percibía el estudiante no era muy distinto respecto al Crédito Fiscal en relación a intereses y reajustes; sin embargo, el pago se realizaba a través de cuotas anuales pagaderas en un plazo no superior al número de años en que obtuvo crédito. (Olivarí, 2005)

Entre 1987 y 1990 comenzó una escalada de presiones por reprogramaciones y prórrogas. (Méndez J. C., 1996, pág. 325) En 1990, durante la administración del presidente Patricio Aylwin, se hizo ver que en muchos casos los deudores no contaban con una situación de ingresos que les permitiera pagar el crédito. (25ª, 1990, pág. 3086) Ese año el porcentaje de recuperabilidad en las universidades, sobre el total de los vencimientos, se situaba en un 20% promedio, (25ª, 1990, pág. 3078) y la totalidad de la cartera en poder del Servicio de Tesorerías correspondía a cuotas en mora que habían vencido en 1988. (25ª, 1990, pág. 3085)

La Ley N° 19.083 de 1991 permitió a los beneficiarios de Crédito Fiscal Universitario y del Fondo de Crédito Universitario reprogramar sus deudas,

estableciéndose que los deudores pagaran cuotas anuales equivalentes al 5% de su ingreso, otorgando flexibilidad en los cobros, en base a la capacidad efectiva de pago de cada beneficiario.

1.3.3 Crédito Solidario (1994 en adelante)

En enero de 1994 se promulgó la Ley N° 19.287 que modificó la ley N° 18.561, estableciendo normas sobre el Fondo Solidario de Crédito Universitario y el Sistema Único de Acreditación Socioeconómica.

La normativa de 1987 permitía al reglamento interno de cada institución sentar las bases para la asignación y el cobro del crédito, lo que producía una diversidad de criterios en el manejo de los fondos. (Cámara de Diputados: sesión 54^a, 1993, pág. 4787) Por otra parte, con la creación del Sistema Único de Acreditación Socioeconómica se pretendía una mejor distribución de los recursos del Fondo, focalizándolos en base al ranking de los candidatos en el sistema.

En la presentación del proyecto en 1993, el presidente Patricio Aylwin destacó que el nuevo crédito se basaba en la solidaridad de los distintos grupos de la sociedad involucrados:

- Solidaridad de los estudiantes, al ajustar sus requerimientos de crédito a sus reales necesidades y al pagar su carrera quienes están en capacidad de hacerlo.
- Solidaridad de las generaciones activas laboralmente a través del pago del crédito.
- Solidaridad de la sociedad en su conjunto, a través de la acción del Estado y del sector privado.

El proyecto presentado en ese entonces trabajó también en torno al concepto de equidad (Cámara de Diputados: sesión 54^a, 1993, pág. 4788), que se plasmó con la idea de que los reembolsos futuros estuvieran relacionados con los ingresos de cada egresado. Fue así como se mantuvo la idea de la Ley N° 19.083 de cobrar anualmente un 5% de los ingresos anuales de cada beneficiario. Y si al cabo de 12 o 15 años quedaba un saldo insoluto, éste se condonaba para dar igual carga relativa a todos.

En la ley, se mantuvo el esquema de una administración descentralizada de los fondos para gestionarlos con mayor eficiencia. Además, se incorporaron las condiciones de pago de los créditos, los mecanismos de cobranza, las atribuciones de los administradores del Fondo y los criterios de asignación, de manera que existieran normas uniformes para todas las instituciones. La nueva legislación también permitió a las universidades celebrar alianzas, instruir sociedades de recaudación y convenios producidos o generados por las colocaciones del Fondo. (54ª, 1993, pág. 4791)

1.3.4 Enfrentando la morosidad

Para el año 2000 la cobertura en educación superior había aumentado significativamente. En las universidades pertenecientes al CRUCH las matrículas subieron de 114.591, en 1990, a 200.772 en 2000 y a 230.174 en 2003. Si bien este crecimiento fue calificado como positivo para el país, representó un importante desafío para el Estado, cuya meta era asegurar el acceso a la educación superior a todos los jóvenes con talento. (5ª, pág. 361)

A principios de la década del 2000 se registró una alta tasa de morosidad atribuida a las condiciones de cobranzas establecidas en la Ley N° 19.287, que impuso altos gravámenes a los créditos vencidos, provocando una imposibilidad de pago para los deudores y dificultando así el reingreso de los fondos al sistema. (12ª C. d., 2004, pág. 46)

La tasa promedio de recuperación se encontraba en torno al 50% en 2002, por lo que se requerían mejoras a la Ley N° 19.287 para favorecer la recuperación de los créditos. (12ª C. d., 2004, pág. 46) Fue así como se gestó la Ley N° 19.848 que permitió –a quienes se acogieron por propia voluntad- reprogramar deudas vencidas del Crédito Solidario.

La norma también contempló nuevos mecanismos de cobro:

- Descuentos automáticos de las remuneraciones del deudor que sea trabajador dependiente.
- Retención de la devolución de impuestos por parte de Tesorería General de la República.

Adicionalmente, se permitió al Servicio de Impuestos Internos (S.I.I) entregar información sobre los deudores a las instituciones de educación superior, para que se pudiera acreditar los ingresos de los beneficiados.

En 2003, sólo un 20% de los deudores habían asumido la responsabilidad de pagar su deuda a través de la reprogramación establecida en la Ley N° 19.848, (5ª, pág. 362) por lo que se consideró necesario aumentar el plazo para así incrementar las recuperaciones. Esto se plasmó a través de la Ley N° 19.899.

Al año siguiente, se presentó un proyecto para mejorar la recuperación de los fondos entregados por FSCU, extendiendo los mecanismos que introdujo la Ley N° 19.848 al conjunto del sistema, haciéndolos aplicables a todos los deudores de los fondos y no sólo a quienes acudieron a la reprogramación. Para esta decisión, el Estado partió de la premisa que 20.895 deudores de crédito universitario obtuvieron devolución de impuestos en 2004, lo que –con las disposiciones de la Ley N° 19.848- habría permitido recuperar una suma aproximada de \$4.057.770.619 para el reinvertir en el sistema. (12ª D. d., pág. 47) Así, la Ley N° 19.989 de 2004 permitió facultar a la Tesorería General de la República para retener la devolución anual de impuesto a la renta el monto de los créditos morosos y facultó al Servicio de Impuestos Internos para informar a los administradores del Fondo acerca de los ingresos efectivos declarados cada año por el contribuyente deudor de crédito.

1.3.5 Acuerdo Mineduc– Confech 2005

En septiembre de 2005, el Ministro de Educación de ese entonces, Sergio Bitar, firmó un acuerdo con los representantes de la Confederación de Federaciones de Estudiantes de Chile (Confech) en el que se pactaron modificaciones al sistema de ayudas estudiantiles. Con el acuerdo, el Estado garantizó el acceso al Crédito Solidario a los estudiantes provenientes de los tres quintiles más pobres, que obtuvieran más de 475 puntos, y que estuvieran matriculados en alguna de las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH). También se acordó que los alumnos del cuarto quintil tendrían acceso a un porcentaje de financiamiento decreciente –a través de Fondo Solidario de Crédito Universitario (FSCU)- en función del ingreso familiar. A partir del acuerdo, se creó también el Crédito con Aval del Estado (CAE), beneficio al que

también podrían acceder alumnos de sectores medios para estudiar en universidades del CRUCH, privadas, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica. (Ministerio de Educación, 2011)

El mecanismo de financiamiento de los créditos estatales se basaría en el establecimiento de “aranceles de referencia” -fijados por el Mineduc- para cada carrera de educación superior. El Estado garantizaría la cobertura de hasta un 100% del arancel de referencia a través del FSCU o del CAE, aunque bajo distintas condiciones de pago para los estudiantes (ver Tabla 1).

En 2005 se produjo otro hito importante: el Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CRUCH) –a través de una comisión- firmó un protocolo de acuerdo con el Mineduc, en el que las universidades del Consejo se comprometían a otorgar crédito a sus estudiantes bajo las mismas condiciones del FSCU para que los alumnos de los tres primeros quintiles pudieran cubrir la diferencia entre el arancel de referencia y el real de cada plantel. Debe señalarse, eso sí, que no todas las universidades del CRUCH apoyaron este acuerdo, argumentando un bajo retorno del FSCU y grandes diferencias entre los aranceles de referencia y reales. (Varas, Parot, Alvarado. Centro de Estudios Federación de Estudiantes Pontificia Universidad Católica de Chile, 2008)

A partir de 2006 comenzó a aplicarse la nueva política pública de ayudas estudiantiles. El Crédito Solidario es un beneficio exclusivo para los estudiantes de las universidades pertenecientes al CRUCH, que ha permitido beneficiar a más de 515 mil estudiantes desde 1994, para que puedan seguir la carrera que ellos han escogido, maximizando sus capacidades en beneficio propio y del país.

Tabla 1: Créditos para estudiantes universitarios

Tipo de Crédito	Cobertura del Arancel	Tasa de interés anual	Plazo (años)	Meses de gracia
Fondo Solidario de Crédito Universitario	Hasta el 100% del arancel de referencia	2%	12, 15**	24
Crédito con Aval del Estado	Hasta el 100% del arancel de referencia	2%	10, 15 y 20***	18
Crédito Corfo	Hasta 150 UF anuales	En torno a un 7%*	Hasta 15	variable

Fuente: elaboración Mineduc basada en información oficial a Diciembre de 2013

*Dependiendo de la entidad financiera

**Extensible a 15 años dependiendo de monto superior a 200 UTM

***Dependiendo de la duración de la carrera

Tabla 2: Evolución histórica del Fondo Solidario de Crédito Universitario

Tipo de Crédito	Periodo de otorgamiento	Condiciones	Plazo para pagar la deuda
Fiscal Universitario D.F.L. N°4 del 14/01/1981	1981 a 1986	Interés: 1% anual Reajuste: UTM	10 cuotas anuales si deuda < 40 UTM o 15 cuotas si deuda > 40 UTM
Universitario Ley 18.591 del 03/01/1987 Decreto Universitario N°313 del 23/01/1987	1987 a 1993	Interés: 1% anual Reajuste: UTM	Cuotas anuales pagaderas en un plazo no superior al número de años en que obtuvo el crédito.
Fiscal Reprogramado Ley 19.083 del 12/09/1991	1990	Interés: 1% anual Reajuste: UTM	10 cuotas anuales con vencimiento el 31/12 de cada año. El vencimiento de la primera cuota 31/12/1991
Solidario Ley 19.287 del 04/02/1994	1994	Interés: 2% anual Reajuste: UTM For. de pago: 5% de los ingresos obtenidos el año anterior	12 años (máximo 15)
Solidario Reprogramado Ley 19.848 del 27/12/2002	2003	Interés: 2% anual Reajuste: UTM For. de pago: 5% de los ingresos obtenidos el año anterior.	Máximo 10 años

Fuente: elaboración Mineduc basada en información oficial a Diciembre de 2013

1.4 Institución y Unidad investigadas a cargo del Proceso de Recepción de Pagarés del Crédito Solidario

1.4.1 Universidad de Valparaíso

La Universidad de Valparaíso, continuadora y sucesora legal de la sede Valparaíso de la Universidad de Chile, fue creada el 12 de Febrero de 1981, mediante la publicación del Decreto con Fuerza de Ley N° 6, del Ministerio de Educación Pública, como una institución de educación superior independiente, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propio. (D.F.L. N° 147, 1981)

De acuerdo al DFL N° 1 del MINEDUC, en el cumplimiento de sus funciones de educación, investigación, raciocinio y cultura, a la Universidad de Valparaíso corresponde el atender adecuadamente los intereses y necesidades del país, al más alto nivel de excelencia.

Le corresponde asimismo y especialmente, el promover la investigación, creación y transmisión del saber universal y el cultivo de las artes y las letras; el contribuir al desarrollo espiritual y cultural del país, de acuerdo con los valores de su tradición histórica; el formar graduados y profesionales idóneos, con la capacidad y conocimiento necesarios para el cabal ejercicio de sus respectivas actividades; el otorgar grados y títulos reconocidos por el Estado y, en general, realizar las funciones que son propias de la tarea universitaria. (D.F.L. N° 147, 1981)

Recién el 11 de Diciembre de 1981, mediante el DFL N° 147 del MINEDUC, se promulga el Estatuto que da vida plena a la Universidad de Valparaíso, al definir la ley las disposiciones fundamentales de la institución, su estructura y sus autoridades, así como también la relación con los estudiantes, la dependencia del personal, el régimen de bienes y el patrimonio de la corporación. (D.F.L. N° 147, 1981)

Los objetivos de la Universidad son:

- Promover la investigación, creación, preservación y transmisión del saber universal y el cultivo de las artes y de las letras.
- Contribuir al desarrollo espiritual y cultural del país, de acuerdo con los valores de su tradición histórica.

- Formar graduados y profesionales idóneos, con la capacidad y conocimientos necesarios para el ejercicio de sus respectivas actividades.

- Otorgar grados, diplomas y certificados que acrediten conocimientos y expedir los instrumentos en que ello conste, como también otorgar los títulos profesionales que corresponda.

- En general, realizar las funciones de docencia, investigación y extensión que son propias de la tarea universitaria. (Universidad de Valparaíso)

Misión:

La Universidad de Valparaíso es una institución estatal, pública , autónoma, fundada en una larga tradición que se plantea como misión generar y difundir el conocimiento, cultivando las ciencias y tecnologías, las humanidades y las artes, a través del desarrollo de docencia de pre-grado, postgrado e investigación, entregando las competencias para formar los graduados, profesionales e investigadores que la sociedad requiere, en un marco de gestión de calidad y compromiso con el desarrollo regional y nacional. Los valores que la inspiran son la participación, la solidaridad, la equidad, la libertad, el pluralismo, el pensamiento crítico y el respeto a la diversidad. (Universidad de Valparaíso)

Visión:

La Universidad de Valparaíso, como Universidad estatal aspira a ser una Institución:

- De excelencia en la formación de personas, en la innovación y generación de conocimiento.

- .Pluralista y ampliamente participativa de todos sus estamentos.

- Vinculada a la realidad de su entorno.

- Que aporte desde la potenciación de su ubicación en la Región de Valparaíso, al desarrollo regional y nacional.

- Socialmente responsable.

- Referente en la Educación Superior en el ámbito nacional e internacional. (Universidad de Valparaíso)

1.4.2 Fondo Solidario de Crédito Universitarios de la Unidad de Valparaíso

El Fondo de Crédito Universitario de la Universidad de Valparaíso, fue creado con el amparo del artículo 70 de la Ley 18.591 de enero de 1987, que establece la creación de un Fondo de Crédito Universitario para cada una de las instituciones de Educación Superior que a la fecha de la publicación de la Ley recibían aporte fiscal.

Su administración debe ser autónoma, descentralizada y debe contemplar una contabilidad y cuenta corriente separada de la Institución, acorde a las disposiciones emanadas de la Ley y fiscalizada por la Superintendencia de Valores y Seguros.

La responsabilidad por la administración del Fondo es, de acuerdo a la normativa legal, de la Universidad de Valparaíso, quien nombra para tal efecto a un Administrador General del Fondo Solidario de Crédito Universitario, cargo de confianza del Rector, quien es responsable directo de la gestión de carácter administrativa, financiera y contable del Fondo, asegurando la eficiencia y efectividad en el manejo de los recursos del mismo, velando especialmente por una recuperación progresiva y creciente de los créditos otorgados. (Ministerio de Hacienda. Subsecretaría de Hacienda, 1994)

El Fondo Solidario de Crédito Universitario, tiene destinado asignar recursos, en calidad de préstamo a los alumnos de pregrado, cuyo objeto es financiar total o parcialmente los aranceles, según su disponibilidad presupuestaria existente.

Dentro de sus objetivos se encuentra gestionar los beneficios estipulados en el artículo 70 de la Ley 18.591 de enero de 1987, el cual establece la creación de un fondo de crédito universitario para cada una de las instituciones de educación superior que a la fecha de publicación de la Ley recibían aporte fiscal según Decreto con Fuerza de Ley N° 4 de 1981. Posteriormente, la Ley 19287 del 1994, modifica y sustituye al Fondo de Crédito Universitario por otro denominado Fondo Solidario de Crédito Universitario, y establece normas de reprogramación de los deudores. (Ministerio de Hacienda. Subsecretaría de Hacienda, 1994)

Las funciones de esta Unidad son:

- Efectuar cobranzas periódicas a deudores que ya se encuentran en cobro, y deudores que inician cobranza. Para lo cual, se realizarán procesos masivos por tipo de crédito.

- Verificar que los pagos recibidos en cajas de tesorería o bancos, sean abonadas a la cuenta corriente del deudor correspondiente.
- Autorizar pagos con documentos a fecha.
- Convenir descuentos por planilla.
- Digitar de las colillas de pagos en banco al actual sistema y su revisión.
- Actualizar periódicamente información como; domicilios, plazo y/o vencimiento, ingreso de los pagos,
- Condonaciones por invalidez o fallecimiento, devoluciones de pagarés, certificados estudios de magíster, pregrado y otros. (Ministerio de Hacienda. Subsecretaría de Hacienda, 1994)

Además, esta Unidad desde el año 2011, se encuentra a cargo del Proceso de Recepción de Pagarés del Crédito Solidario y el Crédito interno de la misma institución.

1.5 Convenio/Pagaré del Crédito Solidario

1.5.1 Antecedentes

El Convenio/Pagaré del Crédito Solidario es el documento de carácter público por el cual el alumno beneficiado y la Universidad respectiva se comprometen y asumen una serie de derechos y obligaciones insertas y detalladas según el acuerdo bilateral que estos asumen al firmar y que se perfecciona con la entrega de dicho documento en la Unidad receptora de la institución de educación Superior seleccionada por el alumno como casa estudio. Este escenario se da toda vez que el alumno haya sido seleccionado como beneficiario del Crédito Solidario y luego de cumplir a priori con los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación, que lo hacen poseedor de esta categoría arancelaria.

La firma y entrega del Convenio/Pagaré del Crédito Solidario obedece a un procedimiento que establece la Universidad a través de las Unidades destinadas y comprometidas con el Proceso de Recepción, llevado a cabo en tiempos y espacios definidos actualmente por el Administrador del Fondo de Crédito.¹

¹ Véase Anexo N° 1

1.5.2 Definición del Concepto de Convenio/Pagaré

Convenio es el acto jurídico bilateral, escrito, suscrito por el respectivo alumno y la Universidad, que expresa el compromiso del alumno de retribuir el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario en las condiciones que señale la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores y el compromiso de la Universidad de proporcionar los servicios educacionales correspondientes.

Pagaré es el título de crédito, que contiene la promesa de parte del alumno, de pagar el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario, en los plazos y condiciones señaladas en la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores.

2.- Metodología del trabajo

2.1 Planteamiento del problema

Actualmente la Unidad del Fondo de Crédito de la Universidad de Valparaíso se encuentra a cargo del Proceso de Recepción de Pagarés del Crédito Solidario, ante esto se ha tenido que enfrentar a diversas problemáticas que surgen de la omisión de ciertas formalidades por parte de los alumnos de esta Universidad en los procesos internos que ésta lleva a cabo y que dicen relación con la naturaleza de sus funciones y objetivos que enmarcan su existencia. Estas omisiones se hacen presentes en el proceso de Recepción de Pagarés del Crédito Solidario, el cual se lleva a cabo bajo ciertas formalidades expresadas en tiempo, forma e instancias estipuladas con anterioridad y en procedimientos debidamente establecidos por la unidad receptora.

Dentro de este escenario, la problemática se desarrolla una vez asignado el Crédito Solidario al alumno, ya que éste deberá perfeccionar administrativamente el acto de asignación, con la firma y entrega del Pagaré del Crédito Solidario a la Unidad del Fondo de Crédito a cargo del Proceso. Aquí radica la problemática, ya que el porcentaje de firma y entrega de esta documentación está lejos de ser el idóneo. Son muchas las consecuencias que se generan con la omisión de este trámite fundamental para que se perfeccione el acto de asignación de beneficio, tanto por el lado de los alumnos omisores como de las Unidades y sus funcionarios participantes del Proceso de recepción de Pagarés.

Es por estas razones que se realiza este estudio, intentando de cierta forma identificar y darle un grado de análisis a las consecuencias que se generan con la figura de la omisión, para lograr en futuras instancias abordar este Proceso desde otra perspectiva, que le dé una mayor eficiencia y proyección en el tiempo. Ciertamente al momento de tomar una decisión con respecto a lo expuesto, se hace necesario responder la siguiente interrogante como base fundamental de esta investigación y fuente de las directrices a seguir en este estudio:

¿Cuáles son los efectos que produce la omisión de la firma y entrega del Pagaré del Crédito Solidario (F.S.C.U) en los procesos administrativos y académicos de la Universidad de Valparaíso?

Mediante esta pregunta, la cual guiará el desarrollo de este estudio, es que se realizará un análisis de las principales características presentes en el proceso de recepción de pagarés de la Universidad de Valparaíso y las unidades participantes, revisando sus aspectos más importantes y además de aquellas situaciones o circunstancias que puedan terminar resultando en una debilidad para el desarrollo de las etapas y formalidades de este proceso.

Este estudio pretende clarificar la situación actual o contexto en el cual se sitúa el proceso de recepción de pagarés, sus particularidades y externalidades, determinando las debilidades que se puedan apreciar y proponiendo algunas directrices las cuales guíen la eficiencia y alcance de su desarrollo, logrando reconocer su importancia desde el punto de vista académico y administrativo.

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General

Analizar los efectos académicos y administrativos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.

2.2.2 Objetivos Específicos:

- Describir el proceso de recepción de pagarés llevado a cabo por la unidad del Fondo de Crédito de la Universidad de Valparaíso, considerando su importancia y aspectos técnicos definidos por tiempo y espacio.
- Identificar principales fortalezas y debilidades del proceso.
- Describir los porcentajes de omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario.
- Determinar los efectos académicos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.

- Determinar los efectos administrativo que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.

2.3 Marco Metodológico

El presente trabajo utiliza una metodología de carácter cuantitativo, (Sampieri) esto porque las particularidades de la investigación así lo requieren, haciéndolo más efectivo y coherente con los objetivos que se persiguen, considerando que el proceso de recepción de pagarés es una instancia en la cual se perfeccionan los actos de asignación de beneficios, esto a través de la firma y entrega de la documentación ante la unidad a cargo del proceso. Con la omisión de las formalidades que el proceso demanda, surgen una serie de irregularidades que son susceptibles del análisis en curso.

La metodología cuantitativa utilizada en este estudio se enlazará con el análisis del proceso de recepción de pagarés, el cual arrojará reportes de porcentajes de entrega y firma efectivas y al mismo tiempo los porcentajes de las omisiones de estas mismas. Estos reportes se extraerán de sistemas informáticos habilitados para la ocasión.

Las ventajas que le da la metodología cuantitativa a este trabajo son diversas, pero la más importante de todas es la posibilidad de interpretar los datos que arrojan los reportes informáticos del proceso. Para esto, se contará con información extraída directamente de los reportes de captura de pagarés, los cuales una vez escaneados, automáticamente quedan ingresado al sistema de control de firma y entrega disponible en la unidad a cargo del proceso, ésto nos da la posibilidad de tener a disposición los porcentajes de entrega y omisión de la documentación requerida, materializándose finalmente en la perfección o no del acto de asignación del beneficio arancelario. También se tendrán a disposición archivos informáticos con datos de la totalidad de los beneficios otorgados a los alumnos de la Universidad de Valparaíso (Sabana de Beneficios), lo que facilitará la realización de los respectivos cruces de información necesarios para el desarrollo y factibilidad de este estudio. De esta forma podemos indagar las causas por las cuales estas omisiones proceden y se hacen tan masivas durante el proceso y como éstas afectan el normal desarrollo académico de los alumnos beneficiados con el Crédito Solidario y los procesos administrativos a cargo de las unidades involucradas en estas instancias.

Para este trabajo de investigación se utilizarán tres tipos de estudio; exploratorio, descriptivo y no experimental. (Sampieri) En primer lugar, después de la búsqueda de la literatura para efectuar el presente trabajo de investigación, se ha podido apreciar que el tema abordado ha sido vagamente estudiado, particularmente en las Universidades asociadas al proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario en la comuna de Valparaíso. Es por esto que se ocupará el estudio de tipo exploratorio, ya que éste permitirá indagar sobre las etapas que el proceso estudiado conlleva y cuáles son las causas o motivos por los cuales los alumnos beneficiados con este crédito omiten las formalidades exigidas por la unidad receptora a cargo del proceso. De esta forma se podrá aumentar el grado de familiaridad de los conceptos de recepción de pagarés; etapa de firma y entrega de la documentación solicitada y consecuencias de la omisión de estas formalidades. Obteniendo del mismo modo la información necesaria de los sistemas informáticos de captura e ingresos de los beneficios al sistema y de los actores directos de este escenario académico – administrativo en el cual se desenvuelve el citado proceso. Esto contribuirá a descubrir y darle coherencia al tema abordado.

En segundo lugar, se aplicará el estudio de tipología descriptiva para recoger información de forma independiente, sobre los conceptos anteriormente mencionados y de esta forma, indicar cómo se vinculan entre ellos. Con lo anterior se podrá evidenciar con precisión las magnitudes del tema que este trabajo de investigación conlleva, siendo capaces de definir y visualizar qué se medirá y sobre quiénes se recopilará la información.

En tercer y último lugar el diseño de investigación utilizado en este trabajo es de tipo no experimental, ya que se observará el proceso de recepción y la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso en la totalidad del contexto o escenario en que se desarrolla, por lo que no habrá lugar a la manipulación intencional de las variables a utilizar, ni asignación al azar o por mero capricho de éstas.

Bajo el diseño no experimental, se utilizará la tipología investigativa transversal, ya que recolectaremos datos en un solo momento y tiempo único, con la finalidad de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Se hace hincapié en que este diseño transversal exploratorio, es una investigación de carácter inicial, situado en un momento y escenario específico, el cual podrá constituir posteriormente un preámbulo para otros diseños de investigación.

2.4 Descripción de la muestra

Para efectos de este trabajo de investigación, se realizará un análisis de la totalidad de las asignaciones de beneficios, específicamente del Crédito Solidario, otorgadas a los alumnos de la Universidad de Valparaíso, en base a los reportes de beneficios, recepción y captura de los sistemas informáticos operativos en la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario, la cual se encuentra a cargo del proceso de recepción de pagarés del mencionado crédito. Estos sistemas informáticos nos dan la opción de tener una estimación de la totalidad de los beneficios asignados en primera instancia a los alumnos y nos permite tener un control de captura e ingreso de la documentación efectivamente recepcionada, la cual se materializa en reportes porcentuales de pagarés estimados, recibidos y faltantes.

Como ya se había mencionado se realizara el mencionado análisis desde que la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario se encuentra a cargo del proceso, esto es; año 2011, año 2012 y año 2013. Cabe destacar que durante estos años comenzaron también a operar los sistemas informáticos que avalan y dan apoyo a la gestión de este proceso, siendo éste el parámetro o margen temporal más viable o apropiado para el desarrollo de este estudio.

2.5 Instrumentos aplicados en este estudio

Los instrumentos a utilizar en este trabajo de investigación son dos, los cuales complementarán desde el punto de vista teórico y técnico el análisis a ejecutar. Estos instrumentos son en primer orden, datos extraídos del sistema informático denominado SharePoint, utilizado por funcionarios de la unidad receptora y las unidades participantes en el proceso y cuya particularidad radica en que nos reporta la totalidad de los beneficios asignados a los alumnos de la Universidad de Valparaíso (Sabana de Beneficios) y el control de la entrega y firma de los pagarés del Crédito Solidario efectivamente recepcionados en tiempo y espacio (Control Firma Pagarés). Cabe señalar que en ambas

opciones el sistema nos permite filtrar información de acuerdo a los años en que se basa este trabajo de investigación.²

Por otra parte se encuentran los reportes extraídos de los sistemas de captura e ingreso de la documentación solicitada habilitados para estas instancias en que el proceso de recepción de pagarés se desarrolla o lleva a cabo en los distintos polos habilitados para la ocasión y cuya responsabilidad operativa, al igual que el sistema informático anterior, se encuentra a cargo de la Dirección de Servicios de Información y Comunicación (DISICO) de la Universidad de Valparaíso.³

2.5.1 Objetivos de los instrumentos

Estos instrumentos tienen por objetivo entregar información acerca de la totalidad de los beneficios asignados a los alumnos de la Universidad de Valparaíso y tener a disposición la base de datos del control de firma y entrega de los pagarés del Crédito Solidario en la unidad receptora a cargo del proceso. Esto permitirá obtener reportes de los porcentajes de entrega y omisión de la documentación solicitada y en consecuencia tener un escenario propicio para poder realizar los cruces de información entre uno y otro instrumento de aplicación, permitiendo de esta manera depurar la interrogante que guía y desarrolla este estudio. Con la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario se generan efectos en los procedimientos académicos y administrativos y con ello se generan las irregularidades que distorsionan y desvirtúan el curso normal de los trámites arancelarios y académicos de los alumnos y el curso normal de las funciones y procedimientos llevados a cabo por la unidad receptora, básicamente traduciéndose en una serie de solicitudes por parte de los alumnos afectados y que omitieron el trámite, los cuales intentan justificar su falta que le generan pérdidas de los beneficios y deudas de carácter arancelario. Como consecuencia, todas estas figuras descritas permitirán detectar las principales fortalezas y debilidades presentes en el proceso de recepción, entregando información de suma importancia para el desarrollo de una propuesta técnica que permita mejorar los niveles de eficiencia que pueda tener actualmente.

² Véase Anexo N° 2

³ Ibid

Por otra parte, el análisis a realizar sobre los instrumentos aplicados y las solicitudes emitidas por los alumnos que han perdido el beneficio a causa de la omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada nos permitirá conocer si los canales de comunicación y difusión han sido los idóneos, si la cobertura es la necesaria para el desarrollo eficaz del proceso y como hechos de carácter fortuito pueden incidir en este escenario descrito.

3. Desarrollo de la Investigación

3.1 Análisis de las características principales del proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso

El presente análisis se desarrollará en base a los datos extraídos de los sistemas informáticos con los que el proceso de recepción se desarrolla, a su interpretación y a la participación y trabajo en conjunto con quienes componen la unidad receptora, lo que nos permitirá establecer los puntos fuertes y débiles de las etapas que este proceso conlleva.

3.1.1 Fortalezas y debilidades

Las principales fortalezas y debilidades del proceso de recepción son descritas a continuación:

Fortalezas:

1. La calidad humana del equipo de trabajo establecido, traducida en cordialidad, amabilidad y gentileza.
2. La disponibilidad material que la unidad posee para implementar el proceso.
3. Medios informáticos disponibles para la difusión del proceso.
4. Trabajos a terreno, traducidos en las visitas masivas que se realizan en las distintas sedes y campus de la Universidad con el objetivo de comunicar los plazos y espacios disponibles en que se llevará a cabo el proceso.
5. Espacios físicos de recepción de documentación, establecidos en distintos polos debidamente planificados y conforme a una distribución equitativa en cuanto a su acceso.
6. Convenio con Notaria disponibles para la Universidad y alumnos que necesiten legalizar documentación.
7. Recursos materiales disponibles en caso de que el alumno carezca de éstos y que no le permitan perfeccionar el acto de asignación del crédito.
8. Instancias que permiten al alumno solicitar la recuperación de su beneficio, toda vez que éste lo haya perdido por causas justificadas, teniendo que cursar solicitud

de recepción de pagarés fuera de plazo y esperar la aprobación de la Administración general de la Unidad del Fondo de Crédito.

9. Procedimiento formal que establece la figura del proceso de recepción de pagarés y avala el escenario definido por tiempo, espacio y formalidades correspondientes

Debilidades:

1. Difusión del proceso por canales de comunicación institucionales, no utilizados con la frecuencia optima por los alumnos de la Universidad de Valparaíso.
2. La existencia de hechos de carácter fortuito que impiden la difusión y el curso normal del proceso de recepción de pagarés.
3. Las escasas instancias de comunicación y descripción del proceso.
4. El deficiente interés que los alumnos demandan al proceso y la confusión que conllevan las distintas etapas en las que deben hacer entrega de documentación.
5. Despreocupación de los alumnos por las externalidades que el proceso conlleva.
6. Sistemas informáticos con información contradictoria entre unidades participación en el proceso.
7. El excesivo trámite interno, de naturaleza administrativa para lograr conciliar datos de carácter informático entre las unidades participantes en el proceso y la Dirección de Servicios de Información y Comunicación (DISICO) de la Universidad de Valparaíso.
8. La inexistencia de sistema informático único, que opere con eficiencia en todas las unidades relacionadas a las temáticas arancelarias, de orden crediticio y asignación de beneficios.
9. Falta de coordinación con otras unidades en la ejecución de propuestas de mejoras al proceso.
10. Ausencia de una unidad receptora independiente, con funcionarios especializados, capaz de llevar proceso el eficientemente y controlar la gestión operativa de éste.
11. Infraestructura administrativa y financiera dispersa y diseminada, que imposibilita la internalización por parte de los alumnos con la organización interna de la Universidad de Valparaíso.

3.1.2 Características operativas

El proceso de recepción de pagarés en la Universidad de Valparaíso se encuentra a cargo a partir del año 2011 de la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario.

Una vez aprobadas las instancias acreditadoras, requeridas por el Ministerio de Educación de Chile, a las cuales los alumnos postulantes del Crédito Solidario deberán afrontar para conseguir este beneficio arancelario, las respectivas nóminas con los montos actualizados asignados a los alumnos cuyo mérito socioeconómico así lo ameritan, son hechas llegar a la unidad de Beneficios de la Universidad de Valparaíso. Una vez actualizados los datos en los sistemas informáticos de esta unidad, son enviados a la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario, donde se procederá a las cargas masivas de los créditos asignados en el sistema de generación de Convenio/Pagarés. Aquí serán distribuidos con un número de folio único, que lo identificará y diferenciará de otros.⁴

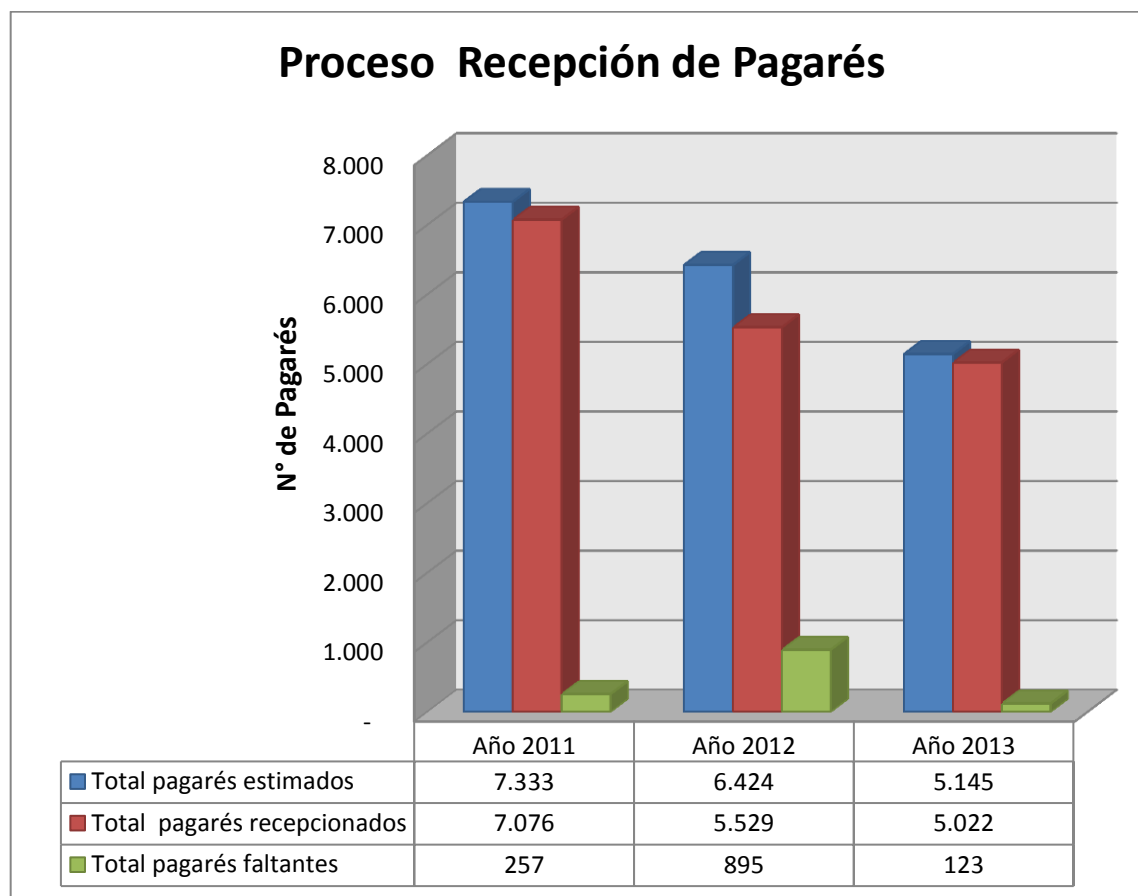
El Convenio/Pagaré es el documento de carácter público que el alumno deberá firmar y entregar en los tiempos, espacios y bajo las formalidades solicitadas por la unidad receptora para que el acto de asignación de beneficio entregado por el Ministerio de Educación de Chile, se perfeccione y como consecuencia nazcan los respectivos derechos y obligaciones entre las partes involucradas. Este acto de firma y entrega es fundamental para que los alumnos puedan conservar sus beneficios arancelarios y como ya se ha mencionado antes, su omisión genera efectos académicos y administrativos que desregularizan el normal proceder de los alumnos y unidades arancelarias, de beneficios y cobranzas de la Universidad de Valparaíso.

Con este escenario descrito, se comienza a gestar el proceso de recepción de pagarés, el cual luego de planificar sus plazos, difusión y polos de recepción opera y es obligatorio para todos los alumnos beneficiados de la Universidad de Valparaíso.

⁴ Véase Anexo N° 3

3.1.3 Características de la entrega y omisión

El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso, en los últimos tres años, se ha desarrollado con sus respectivas particularidades y disímiles escenarios, los que se pueden expresar de la siguiente manera:



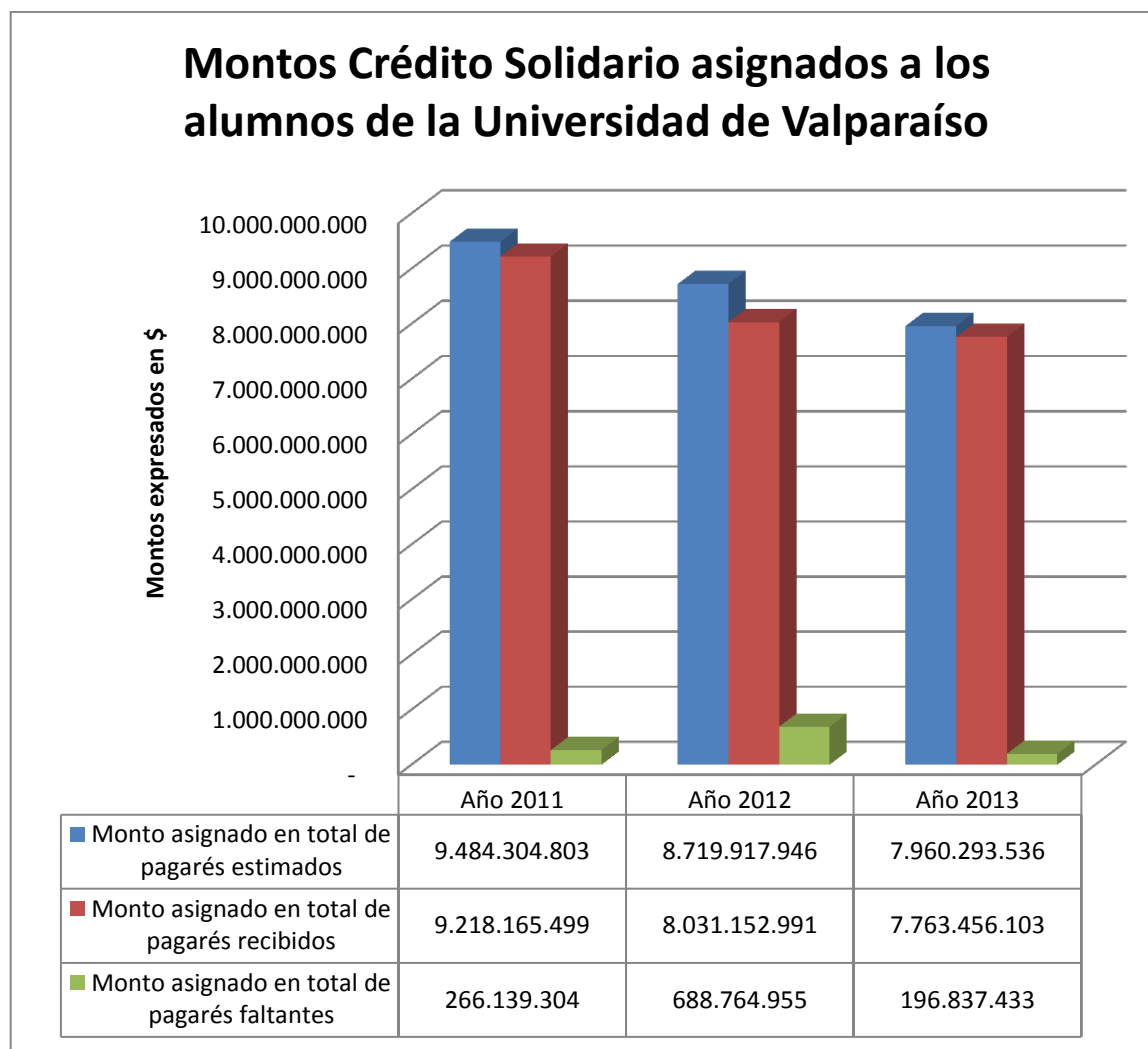
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Sharepoint. Universidad de Valparaíso, Enero 2014

Como se puede observar, los resultados del proceso de recepción de pagarés en primera instancia no parecen ser tan aberrantes, considerando que la tasa de porcentaje de omisión de este trámite es de un 3% el año 2011 y un 2% el año 2013.

Podemos interpretar que durante el año 2012 el incremento del porcentaje de omisión es alto y representa un 14% de omisión, por lo que a priori éste sería el único año plausible de investigar, pero si estas cifras las asociamos a montos de asignación expresados en pesos, la situación deja de ser idónea para todos los años analizados.

3.1.4 Características de los montos comprometidos en la entrega y omisión

El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso, en los últimos tres años, ha involucrado los siguientes montos que se distribuyen según la asignación del beneficio al alumno y se materializa a través de la firma y entrega del pagaré por parte de éstos. Los montos que involucran los pagarés en este proceso de recepción se pueden representar de la siguiente manera:



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Sharepoint. Universidad de Valparaíso, Enero 2014

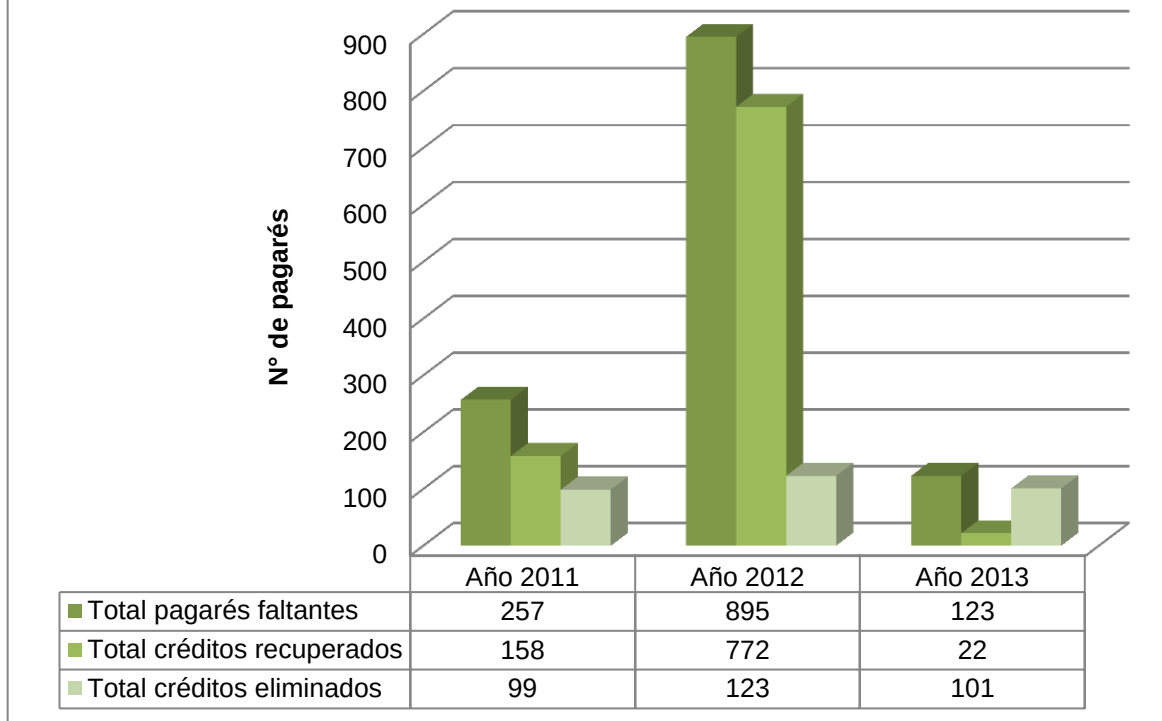
Como se puede observar, los resultados del proceso de recepción de pagarés expresados en pesos tienen trascendencia por la cuantía que los montos involucran. Si se consideran los montos asociados a la omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada

por la unidad receptora, es conveniente analizar cuanto de estos pagarés faltantes se materializan en créditos recuperados y créditos eliminados, lo cual obedece a una etapa intermedia del proceso y en la que se decide si estos beneficios son o no reasignados previa solicitud del alumno que en primera instancia omitió el trámite. Bajo este escenario se conformaran los efecto académicos y administrativos, motivo de este trabajo de investigación.

3.1.5 Características de la omisión

Una vez que el plazo de firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario ha caducado y agotados los plazos extraordinarios de recepción que el proceso y la decisión de la Administración del Fondo de Crédito de la Universidad analizada así lo sugieran, el alumno beneficiado en primera instancia perderá el monto asignado a su crédito, con esto incurrirá automáticamente en la respectiva deuda arancelaria asociada al monto eliminado y por ende surgirá el estado de incertidumbre en el que el alumno podrá recurrir, vía solicitud, a la petición de recepción del pagaré fuera de plazo, para así recuperar su crédito o si lo estima el criterio apegado a la normativa del administrador del Fondo de Crédito, la eliminación de éste mismo.

Omisión de la firma y entrega de Pagarés del Crédito Solidario - Universidad de Valparaíso



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Sharepoint. Universidad de Valparaíso, Enero 2014

Como se puede observar, durante el año 2011 el total de los créditos recuperados constituyen un 61% del total de los pagarés faltantes y el total de créditos eliminados representan a un 39% del total de los pagarés faltantes.

Durante el año 2012 el total de los créditos recuperados constituyen un 86% del total de los pagarés faltantes y el total de créditos eliminados representan a un 14% del total de los pagarés faltantes.

Durante el año 2013 el total de los créditos recuperados constituyen un 18% del total de los pagarés faltantes y el total de créditos eliminados representan a un 82% del total de los pagarés faltantes.

Se puede interpretar que la etapa de recuperación de los créditos va en aumento con el avance de los años, pero esto se podría ver entorpecido al contemplar los porcentajes de eliminación del crédito durante el año 2013. Esto obedece a que las etapas de recuperación del monto asignado en los beneficios se generan en su mayoría durante los meses de Marzo y Abril, que coinciden con las fechas en que los alumnos y funcionarios

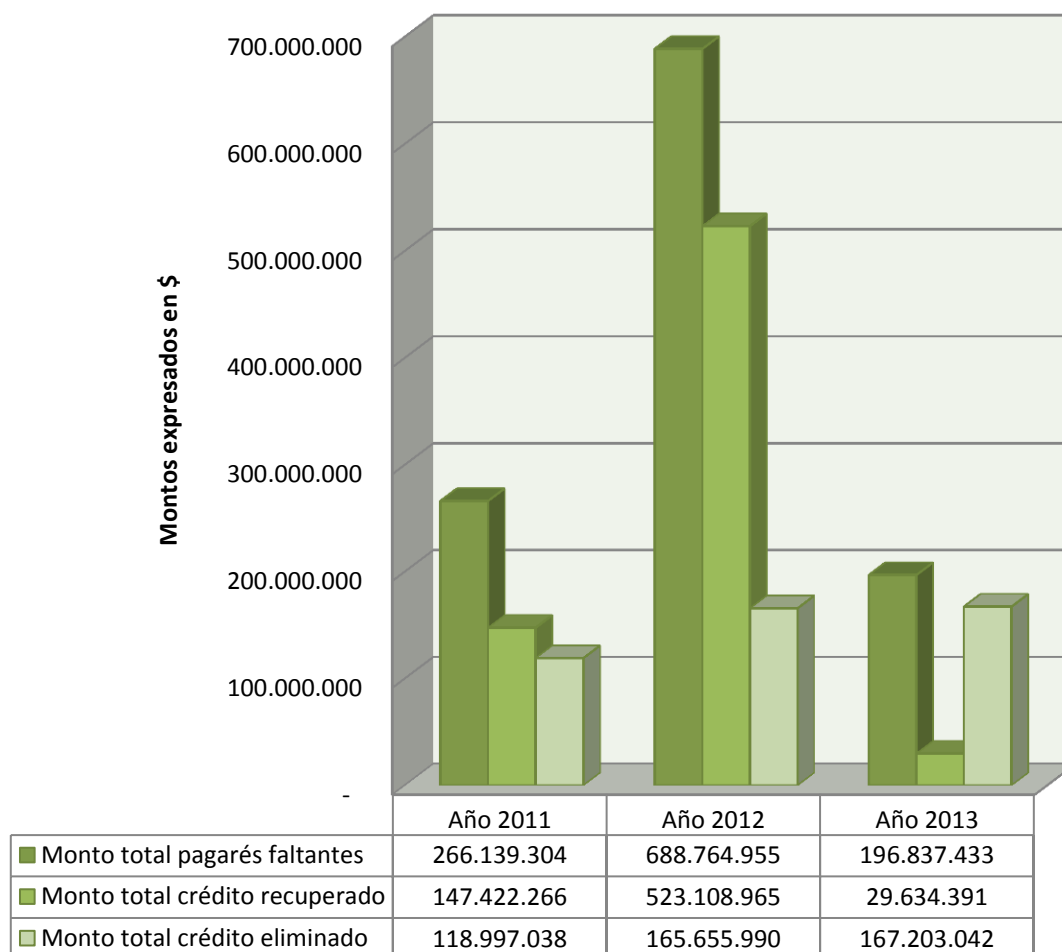
de la Universidad retornan del periodo de receso, por lo que se pronostica disminuir considerablemente el porcentaje de eliminación de crédito por la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario, disminuyendo el 14% del año 2012.

Este escenario da paso a la generación de múltiples efectos académicos y administrativos en la Universidad de Valparaíso y que serán motivo de análisis posteriormente.

3.1.6 Características de los montos comprometidos en la omisión

La omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso, como se ha mencionado anteriormente, genera internamente procesos académicos y administrativos, además cabe destacar que en esta etapa también se comprometen las asignaciones de los montos otorgados a los alumnos en primera instancia y que son susceptibles de ser recuperados toda vez que se cumplan con las formalidades establecidas.

Montos omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario - Universidad de Valparaíso



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Sharepoint. Universidad de Valparaíso, Enero 2014

Como se puede observar, los montos comprometidos en los pagarés faltantes y créditos recuperados entre un año y otro difieren enormemente, pero si analizamos los montos comprometidos en los créditos eliminados se podrá consensuar a priori que existen similitudes entre los años entre los años 2011, 2012 y 2013, figura se verá afectada este último año investigado en la medida que la recuperación de los créditos que procede entre los meses de Marzo y Abril del presente año prosperen. Se puede pronosticar que los montos involucrados en los créditos eliminados durante el año 2013 serán traspasados en gran parte a los créditos recuperados, lo que se traduce en una mejora del proceso en

comparación con años anteriores, no obstante es una proyección que debe ir acompañada de un buen manejo a nivel académico y administrativo de la Universidad.

3.2 El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario y la omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada

3.2.1 Visión y análisis estratégico

El proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario de la Universidad de Valparaíso presenta como objetivo, lo siguiente:

Proceder a la recepción de la documentación solicitada, con el propósito de que los alumnos beneficiados con el Crédito Solidario perfeccionen el acto de asignación de los montos solicitados ante el Ministerio de Educación y puedan concretarlo a través de la firma y entrega del pagaré. El Fondo Solidario de Crédito Universitario velará por que este proceso sea debidamente planificado, en el que se involucren etapas de difusión, comunicación, manejo y disponibilidad de infraestructura, selección y reclutamiento de personal idóneo y la debida coordinación con las unidades involucradas en éste.

El proceso a mediano plazo, avanzando hacia el cumplimiento de su objetivo, pretende aprovechar sus fortalezas más importantes, la disponibilidad material que la unidad posee para implementar el proceso y los trabajos a terreno, traducidos en las visitas masivas que se realizan en las distintas sedes y campus de la Universidad con el objetivo de comunicar los plazos y espacios disponibles en que se llevará a cabo el proceso. La comunicación directa y las posibles dudas que puedan existir sobre el proceso y situaciones particulares de los alumnos en relación a sus beneficios podrán ser resueltas en la eventualidad que estas visitas se programen y sean apoyadas por las distintas autoridades de las carreras con alumnos beneficiados. Esto traería considerables beneficios para el desarrollo del proceso y para la consecución de sus objetivos y metas estratégicas.

Como segundo punto de las fortalezas mencionadas, los espacios físicos de recepción de pagarés, que se han estudiado y establecidos en distintos polos debidamente planificados y conforme a una distribución equitativa en cuanto a su acceso es un punto trascendental

para el desarrollo del proceso. Como se puede observar en el transcurso del proceso, éste presenta cómodos y propicios escenarios físicos de recepción. Durante el año 2013 se habilitaron los siguientes polos de recepción en Valparaíso:

- Aranceles (cajas)
- Sede carrera Medicina
- Sede carrera Ingeniera Comercial
- Sede carrera Arquitectura

También se habilitaron polos de recepción en:

- Campus Santiago
- Campus San Felipe

Esta factibilidad de acceso a los polos permite que el proceso se desarrolle con mayor fluidez y propende a entregar una distribución equitativa de acceso al trámite de entrega de documentación por parte de los alumnos beneficiados y de esta forma consolidar estas fortalezas y hacer de ellas elementos que cumplan con los objetivos del proceso.

Como medida estratégica a largo plazo, está el consolidar el proceso de recepción de pagarés en una Unidad receptora independiente, la cual no forme parte de otras jefaturas y/o unidades que tengan relación con otras instancias del beneficio arancelario, lo cual implica invertir presupuestos en infraestructura, que por el momento según experiencias anteriores e instancias de conversación y comunicación con las autoridades de la Universidad, pareciera ser imposible de ejecutar. Se espera la implementación de un departamento o unidad dedicada única y exclusivamente a los procesos de recepción de pagarés, a su gestión y control, en el cual se puedan abarcar todos los beneficios materializados en la firma y entrega de pagarés.

3.2.2 Etapa de difusión del proceso

Una vez evaluada la situación socioeconómica y asignados los montos del Crédito Solidario a los alumnos solicitantes del beneficio por parte del Ministerio de Educación, se enviarán las nóminas con los resultados de este proceso a la unidad de Beneficios de la Universidad de Valparaíso, la que a su vez informara a la unidad del Fondo Solidario de

Crédito Universitario de la misma institución de este hecho y con ello el envío de la respectiva nómina de los alumnos beneficiados con el Crédito Solidario.

En unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario, que es la unidad receptora del proceso, se procederá a las respectivas cargas de los beneficios en el sistema de generación de pagarés, el cual los individualizará, les asignará un número de folio y una codificación o código de barras que los distinguirá de la totalidad de pagarés a recepcionar.

Una vez cargados los pagarés en el sistema y disponibles para que el alumno beneficiado pueda imprimirlo en el sistema denominado portal académico, al cual todos tienen acceso, comenzará la etapa de difusión del proceso de recepción de pagarés a través de visitas a terreno en las distintas sedes y Campus que conforman la Universidad. Se dejará a disposición de cada sede un grupo de afiches en el que se describen los plazos, las formalidades y los polos de recepción del proceso. También se podrán visualizar los contactos a los cuales podrán realizar las consultas que se puedan suscitar.

3.2.1 Etapa de comunicación del proceso

Una vez realizada la difusión del proceso con las visitas a terreno entre las sedes y campus de la Universidad analizada, se procederá a la etapa de comunicación del proceso y que se materializará a través del envío masivo y personalizados de la información difundida anteriormente a los correos institucionales asignado a todos los alumnos de la Universidad de Valparaíso y en subsidio y solo si el alumno ingresa los datos a su portal académico se les enviará copia a sus correos personales.

3.2.3 Etapa de selección y reclutamiento de personal

En paralelo a las etapas descritas anteriormente, se procederá a la selección y reclutamiento del personal que participara en el proceso masivo de recepción de pagarés. El personal estará compuesto por alumnos regulares de la Universidad de Valparaíso y que muestren interés y responsabilidad por participar en el proceso.

El personal seleccionado trabajará bajo la modalidad de becas de apoyo y será remunerado acorde a los días y horarios en los desempeñen sus funciones. Éstos pasarán por una etapa previa de inducción y tendrán a disposición los materiales necesarios para el desempeño de sus funciones. Serán ubicados en los distintos polos de recepción habilitados para el proceso y serán compensados por los gastos en que éstos puedan incurrir en caso de gastos por motivos de traslados a estos polos.

3.2.4 Etapa de recepción del proceso

El proceso masivo de recepción de pagarés del Crédito Solidario se realizará en primera instancia, una vez que se tengan a disposición la primera nómina que envía el Ministerio de Educación con los montos asignados a los alumnos beneficiados. Este es el proceso normal de recepción y las fechas de ejecución del mismo dependerá de éste factor. El año 2013 se realizó entre los meses de Mayo, Junio y Julio.

En esta etapa el alumno beneficiado deberá concurrir a los polos habilitados de recepción para hacer entrega de la documentación solicitada. Deberán firmar y estampar su huella (pulgar derecho) en Convenio y Pagaré del Crédito Solidario, no requerirá de aval y deberá adjuntar fotocopia de cédula de identidad actualizada, con lo que la Universidad podrá tramitar con cargo a su presupuesto, la autorización de las respectivas firmas ante Notario Público que mantenga convenio.

Existen etapas de apelación a las asignaciones de montos del crédito de los alumnos que percibieron parte o nada de lo que solicitaron ante el Ministerio de Educación, por los medios que se establezcan y los plazos que sean pertinentes. Aquí tiene lugar el envío de una segunda nómina de beneficios actualizados y la respectiva carga de éstos según procedimiento descrito anteriormente. Ante dicha situación los alumnos beneficiados con los aumentos de montos y los que percibieron por primera vez éstos, deberán seguir los mismos pasos que se describieron en la primera etapa y bajo los plazos y lugar definidos para la recepción. Con esto se da el espacio de tiempo necesario para que los alumnos firmen y entreguen la documentación solicitada tanto en la primera como la segunda etapa e inclusive el plazo se extenderá hasta el último día hábil del año en que se percibe el beneficio por parte del alumno.

Agotada estas instancias de recepción y estando en curso el cierre presupuestario del proceso, comenzarán a desarrollarse los reclamos y solicitudes de los alumnos que han omitido la firma y entrega del pagare durante el año en el que se les asigno el beneficio, el cual a esas alturas ya han perdido y adeudan el monto acorde a la asignación percibida en primera instancia. Éstos deberán cursar solicitudes durante los meses de Enero y Marzo principalmente, emitidas al Administrador del Fondo Solidario, explicando el motivo de su omisión y será el Administrador quien en última instancia y bajo criterios apegados a la normativa interna decidirá si se recuperan o eliminan los créditos asignados en primera instancia. Es en esta etapa en la que se desarrollan los procesos académicos y administrativos que son motivo de este estudio.

3.2.5 Efectos académicos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso

Los efectos académicos suscitados en el proceso, con motivo de la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario, se pueden resumir de la siguiente manera:

1. El alumno omisor perderá el monto asignado en primera instancia.
2. El alumno omisor al perder el beneficio incurrirá en deuda arancelaria.
3. El alumno con deuda arancelaria no podrá solicitar certificados de carácter administrativo, solicitudes de homologación, solicitudes de oportunidad para cursar ramos reprobados, entre otros, mientras no regularicen su situación con el crédito.
4. El alumno omisor que no logre regularizar su situación con el crédito y con su respectiva deuda arancelaria no podrá seguir estudiando en la Universidad.
5. El alumno omisor que ha egresado y se ha titulado de su respectiva carrera no podrá solicitar certificado de no deuda, trámite indispensable para obtener certificado de título, mientras no regularice su situación con el crédito o la deuda que mantenga en caso de que no prospere su solicitud de recuperación del beneficio ante el Administrador del Fondo Solidario.

3.2.6 Efectos administrativos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.

Los efectos administrativos suscitados en el proceso, con motivo de la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario, se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Se procederá a la atención masiva de los alumnos omisores que reclamen su situación arancelaria producto de las deudas asociadas a los montos asignados en primera instancia y que se encuentran eliminados.
2. Los alumnos podrán optar a emitir solicitudes dirigidas al Administrador del Fondo Solidario con el objetivo de firmar y entregar su pagaré y con esto recuperar su crédito eliminado.
3. Las solicitudes que los alumnos omisores tramiten en la unidad receptora deberán ser recepcionadas, foliadas y archivadas por el funcionario receptor quien llevará el control de éstas.
4. Las solicitudes foliadas y archivadas deberán ser presentadas semanalmente por el funcionario receptor, ante la Administración del Fondo de Crédito.
5. Las solicitudes acogidas por la Administración del Fondo de Crédito deberán ser tramitadas por el funcionario receptor e incluirlas en una nómina que dará lugar a la recuperación del crédito.
6. Las nóminas semanales de las solicitudes acogidas deberán ser enviadas a la unidad de beneficio, para que se reasignen los montos otorgados en primera instancia.
7. La unidad de Beneficios deberá ingresar los montos con los créditos que habían sido eliminados y que ahora previo al trámite mencionado han sido reasignados, al respectivo sistema informático.
8. Una vez ingresados los beneficios al sistema informático por parte de la unidad de Beneficios estos podrán ser visualizados en la unidad de Aranceles.
9. Una vez visualizados los montos reasignados de los alumnos omisores en el sistema informático de aranceles, estos podrán solicitar los certificados que en primera instancia no les fueron otorgados, previo a ello se solicitara comprobante de recepción del pagaré emitido por funcionarios de la unidad receptora.

10. Las nóminas semanales de las solicitudes rechazadas deberán ser archivadas para que proceda la comunicación de la pérdida del beneficio por parte de la unidad receptora a los alumnos omisores.
11. Una vez acogidas o rechazadas las solicitudes y con esto la recuperación y eliminación definitiva de los montos asignados en primera instancia, se procederán a los ajustes contables, administrativos e informáticos respectivos para la regularización y actualización de estos datos en las distintos sistemas y unidades asociadas al proceso, estas son:
 - Unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario
 - Unidad de beneficios
 - Unidad de Aranceles

4.- Recomendaciones

Las recomendaciones de este estudio van a considerar previamente los resultados del proceso de recepción de los años 2011, 2012 y 2013, detallados con anterioridad conceptual y gráficamente y se explicará brevemente en la condición en que se encuentran y lo que se puede hacer para conseguir un resultado que propenda a la optimización de las características del proceso de recepción. Luego de esto se realizarán recomendaciones frente a las distintas etapas del proceso para los temas analizados en este estudio en base a la interpretación teórica y gráfica de los resultados del proceso y la experiencia laboral, en la que tuve participación directa de éste:

Los conceptos a evaluar son los siguientes:

El proceso:

Situación actual:

- El proceso se desarrolla planificada y coordinadamente según los parámetros establecidos en su procedimiento, el cual presenta una variedad de particularidades que influyen negativamente en los resultados esperados.

Propuesta:

- Dentro de la amplia gama de cualidades y fortalezas que presenta el proceso, se debe dar importancia y realzar aquellos que generen eficacia en los resultados esperados y los objetivos comprometidos por la unidad receptora, mediante la publicitación de los mismos, la información acerca de sus externalidades que entregan y de las potencialidades que éstos conllevan.

La omisión:

Situación actual:

- Las omisiones de las formalidades que exige el proceso en cuanto a la entrega y firma de la documentación solicitada por la unidad receptora, como se ha mencionado anteriormente, generan una serie de efectos académicos y

administrativos en la Universidad que desregularizan el escenario normal de su desarrollo.

Propuesta:

- Se debe dar real importancia a los efectos que la omisión conlleva, estableciendo lineamientos estratégicos que permitan acrecentar las fortalezas del proceso con miras a la erradicación de la omisión de este trámite fundamental para el perfeccionamiento del acto de asignación del beneficio.

Difusión y comunicación:

Situación actual:

- El proceso se caracteriza por contemplar dentro de su desarrollo la promoción y publicitación de sus etapas, éstas no tienen el impacto que se espera en los alumnos, los cuales tienden a la confusión y desconcierto de las etapas que conllevan los beneficios que le han sido asignados.
- Los medios por los cuales se difunden y comunican las etapas del proceso carecen del apoyo íntegro que debiesen tener, concentrándose únicamente en las unidades que se encuentran involucradas directamente con éste.

Propuesta:

- Se debe realizar un análisis de las características que fortalecen la etapa de difusión y comunicación del proceso y en base a los resultados obtenidos generar publicidad que permita atraer a los alumnos beneficiados y logre el impacto esperado. El objetivo es que estos alumnos tengan claro el panorama y escenario en el que se encuentran, logrando distinguir su situación y las instancias que deben recurrir para mantener sus beneficios.
- Se debe contar con el apoyo no solo de las unidades que tienen participación en el proceso y las etapas que éste conlleva, si no que de toda la comunidad universitaria que pueda propender a generar las instancias necesarias a la internalización del proceso en los alumnos beneficiados.

4.1 Recomendaciones frente a las distintas etapas del proceso.

En base a la información recopilada y extraída de los sistemas informáticos de la unidad receptora, contrastándola con la experiencia laboral personal que desarrollé en los procesos de recepción analizados en este estudio, se plantearán a continuación una serie de recomendaciones dirigidas a los puntos en los cuales es necesario dirigir una mayor atención para el desarrollo óptimo de los objetivos planteados.

Las soluciones propuestas para el proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario en lo que respecta a la omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada se plantearán en diferentes áreas que si bien se desarrollan en paralelo, necesitan dedicación y trabajo específico, lo cual les permitirá conseguir de manera eficiente el desarrollo del proceso de recepción y en consecuencia de los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Valparaíso.

1. Respecto de la etapa de recepción del proceso

- Para que el proceso se desarrolle con la fluidez y las expectativas esperadas, se necesita contar con una unidad receptora independiente, que pueda dirigir todas sus etapas coordinadamente y lleve un control que permita detectar las debilidades que se puedan presentar a tiempo.
- La unidad receptora recomendada debe contar con funcionarios técnicos – profesionales especializados en el área estudiada y cuyas funciones no sean otras que las que el proceso demanda en todas sus etapas.

2. Respecto de la etapa de difusión del proceso

- Se hace sumamente necesaria la realización de una etapa de difusión masiva del proceso, en la que tenga participación toda la comunidad universitaria que posea la capacidad de generar las instancias necesarias para el desarrollo de esta etapa.
- Para complementar las visitas a terreno realizadas durante esta etapa, sería óptimo poder contar con el apoyo de las autoridades de las distintas carreras que

cuenten con alumnos beneficiados, permitiendo la realización de charlas inductivas realizadas por funcionarios de la unidad receptora, en las que se puedan explicar a dichos alumnos los posibles escenarios que se desarrollaran durante el año académico en relación a sus situaciones arancelarias, detallando las formalidades, plazos y lugares habilitados para realizar éstos.

3. Respecto de la etapa de comunicación del proceso

- Para que el proceso se desarrolle íntegramente en todos sus aspectos se hace necesario desarrollar canales de comunicación fluidos y permanentes. Actualmente la etapa de comunicación del proceso se ejecuta a través de correos electrónicos institucionales, éstos según la experiencia laboral personal desarrollada en la unidad receptora, no son utilizados con la constancia requerida por los alumnos y se acrecienta la desinformación existente en relación con las etapas que conlleva el proceso, cuya consecuencia es que éstas sean desconocidas. Se hace necesario la actualización permanente de los datos ingresados en los sistemas informáticos y que sea requisito obligatorio contar con un correo personal, mediante el cual si existe una comunicación fluida y permanente durante el año académico de los alumnos beneficiados.

4. Respecto de la omisión de la firma y entrega del pagaré

- El éxito del proceso de recepción de pagarés se encuentra condicionado por los resultados que reporte éste. La omisión de la firma y entrega de la documentación solicitada, como se ha mencionado anteriormente, tiene consecuencias en los procesos académicos y administrativos en la Universidad estudiada, por lo que el margen de omisión debe ser el mínimo, esto se puede lograr a través de los filtros naturales que los procesos de matrículas, inscripción de asignaturas, solicitudes de homologación, entre otros demandan, para así detectar a tiempo las irregularidades y darles soluciones a la brevedad posible.
- Es de vital importancia contar con un sistema informático único en todas las unidades involucradas en el proceso, que permita detectar a tiempo las irregularidades desarrolladas como consecuencia del acto de omisión, lo cual

permitirá visualizar el detalle de la documentación faltante y simplificar los procesos a través de la detección oportuna de estas irregularidades.

5. Respecto de los efectos académicos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.
 - Se hace necesario solucionar íntegramente las irregularidades que se presenten en la situación académica del alumno en el transcurso de su permanencia en la Universidad, esto porque existen casos en que estas irregularidades arancelarias, producto del acto de omisión mencionado anteriormente, se detectan una vez que los alumnos están concluyendo sus estudios y comienzan a afianzar los trámites administrativos que conlleva la titulación.
 - Se debe crear un proceso de depuración masiva de datos que permita detectar las irregularidades oportunamente, evitando de este modo los problemas operativos que se suscitan cuando los plazos expiran y no permiten realizar los ajustes necesarios en la situación académica del alumno afectado.
6. Respecto de los efectos administrativos que produce la omisión de la firma y entrega del pagaré del Crédito Solidario en la Universidad de Valparaíso.
 - Se debe proponer un procedimiento administrativo en base al feed-back que este proceso demanda, en el que se contemple esta figura, ya que actualmente se ejecutan bajo una dinámica casuística y sus soluciones en muchas ocasiones son una incertidumbre.
 - Se hace sumamente necesario contar con una modalidad en los sistemas informáticos que permita contemplar este escenario y realizar los ajuste que se susciten con posterioridad al cierre anual del proceso, ya que actualmente los reportes que se extraen de los procesos deben ser actualizados manualmente y pueden provocar confusión en los resultados de éste.

Conclusiones

El Fondo Solidario de Crédito Universitario es un beneficio para los estudiantes de las 25 universidades pertenecientes al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas. Su objetivo principal es proporcionar el acceso a la educación superior a jóvenes cuyas condiciones socioeconómicas no les permite pagar total o parcialmente el arancel de sus carreras. Constituye un mecanismo de movilidad social que tiene un fuerte impacto en las clases sociales de mayor vulnerabilidad y su permanencia temporal es trascendental para el beneficiado en el transcurso de su ciclo universitario.

La Universidad de Valparaíso posee un porcentaje importante de alumnos beneficiados con el Crédito Solidario, los cuales a posteriori de las instancias acreditadoras de carácter socioeconómica y toda vez que éstos hayan cumplido con los trámites que la postulación requiere, son beneficiados con el aporte económico de índole crediticio para el pago total o parcial de sus respectivos aranceles. El acto que perfecciona la asignación de los montos de los alumnos beneficiados está condicionado por la entrega y firma del Convenio/Pagaré cuyo proceso de recepción se encuentra a cargo de la unidad del Fondo Solidario de Crédito Universitario de la institución analizada.

El desarrollo del proceso de recepción de pagarés del Crédito Solidario es una instancia fundamental para que el acto de asignación del beneficio se perfeccione y su omisión implica una serie de externalidades que interfieren en el curso normal de los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Valparaíso. Es por ésta razón que la ejecución de este acto de perfeccionamiento por parte de los alumnos es crucial para la permanencia del beneficio, que como se ha podido investigar resulta trascendental y definitorio en la continuidad de los alumnos en la Universidad.

En el contexto de este escenario planteado se desarrollan etapas dentro del proceso y cuya ejecución inciden en sus objetivos, las cuales fueron motivo de este trabajo de investigación. Los datos de los resultados y los montos comprometidos en el proceso que han sido extraídos de los sistemas informáticos de la unidad receptora y la participación y trabajo en conjunto con quienes componen la unidad receptora en este proceso, han resultado trascendental para poder captar las fortalezas y debilidades que las distintas etapas de éste reportan. De esta forma se han podido analizar las problemáticas que se generan con los actos de omisión por parte de los alumnos beneficiados y se ha podido recopilar información de gran importancia para la generación

de un adecuado proceso de retroalimentación que permita proponer soluciones acordes a los resultados esperados, que garanticen una baja importante en el porcentaje de omisiones cuya consecuencia inmediata es la permanencia del crédito en el alumno beneficiado y con esto su continuidad y estabilidad académica. Los procesos administrativos que se originan con el acto de omisión por parte de los alumnos, pueden ser desarrollados con la eficacia esperada siempre y cuando se detecten a tiempo y puedan ser regularizados antes de que sus consecuencias inmediatas.

El compromiso de la comunidad universitaria es de vital importancia para que el proceso de recepción prospere y debe ser parte de un acuerdo de carácter tácito entre todos sus integrantes, logrando captar la relevancia y particularidades que tiene el Crédito Solidario a nivel académico y administrativo propendiendo a facilitar y dar acceso a las instancias que puedan resultar un apoyo en la ejecución eficaz del proceso.

Resulta de vital importancia contar con sistemas informáticos oportunos y adecuados durante las etapas que se desarrollan en el proceso y cuyo acceso a la información por parte de los funcionarios de las unidades participantes de éste, sea fluido y coherente con la realidad, sin necesidad de intervenir en sus resultados para adaptarlos al escenario en que se desarrollan. Son muchas las irregularidades que se pueden originar durante las etapas del proceso, por lo que es muy importante contar con el apoyo informático idóneo para lograr los resultados óptimos esperados.

A pesar de que el último proceso de recepción realizado en el año 2013 contó por primera vez desde que el Fondo Solidario de Crédito Universitario asumiría esta función, con la habilitación de polos de recepción en distintas sedes y Campus de la Universidad, los porcentajes de omisión de la firma y entrega del pagaré del crédito solidario están lejos de ser los idóneos. Las razones por las cuales podemos asimilar estos resultados insatisfactorios para la unidad receptora, las podemos asociar no solo a circunstancias de carácter operativas, sino que también se dan hechos de carácter fortuitos, que escapan de la competencia de las unidades involucradas en el proceso y que son parte de los procesos informales de las movilizaciones que tuvieron lugar durante el año 2013, los diversos paros y tomas realizadas en los recintos académicos de la Universidad fueron una limitante importante en las etapas de difusión y comunicación del proceso de recepción y su prolongación trajo como consecuencia el alto porcentaje de omisión descrito anteriormente en este estudio. Por lo que se espera un número importante de solicitudes de recuperación de créditos durante el año 2014 y que deberán ser resueltas

según las particularidades que estas instancias requieran por los funcionarios de la unidad receptora, lo que conllevará una ardua presencia de efectos académicos y administrativos.

Son muchas las soluciones propuestas en las distintas etapas del proceso de recepción, pero éstas no solo dependen de la voluntad de sus autoridades, sino que se encontrarán condicionadas en ocasiones por el presupuesto disponible de la Universidad, lo cual imposibilitará sus ejecuciones a corto plazo. La creación de una unidad receptora independiente o un centro integrado de atención a alumnos es una solución muy viable desde el punto de vista operativo, que sería sin duda un real aporte a los resultados y objetivos que la Universidad de Valparaíso aspira y que tendrían como consecuencia la eficacia y estabilidad de los procesos académicos y administrativos de esta institución.

Bibliografía

- 12ª, C. d. (2 de Noviembre de 2004). Historia fidedigna de la Ley Nº19.989, Biblioteca Congreso Nacional.
- 12ª, D. d. (s.f.). Historia fidedigna de la Ley Nº19.989, Biblioteca Congreso Nacional.
- 25ª, B. C. (21 de Agosto de 1990). Historia fidedigna de la Ley Nº 19.083.
- 54ª, C. d. (16 de Marzo de 1993). Historia fidedigna de la Ley Nº19.287.
- 5ª, D. d. (s.f.). Historia fidedigna de la Ley Nº19.848, Biblioteca Congreso Nacional.
- Cámara de Diputados: sesión 54ª, B. C. (16 de Marzo de 1993). Historia fidedigna de la Ley Nº19.287.
- CNED. (s.f.). Recuperado el 04 de Enero de 2004, de sitio web del Consejo Nacional de Educación:
http://www.cned.cl/public/secciones/seccioneducacionsuperior/educacion_superior_estudiantes_financiamiento.aspx
- D.F.L. Nº 147. (11 de Diciembre de 1981). Estatuto Universidad de Valparaíso. Santiago, Chile.
- Méndez, J. C. (1996). Análisis del sistema de financiamiento de la educación superior.
- MINEDUC. (s.f.). Recuperado el 04 de Enero de 2014, de Crédito Solidario:
<http://www.creditosolidario.cl/credito.html>
- MINEDUC. (2011). *Informe Fondo Solidario de Crédito Universitario 1994 - 2010*. Ministerio de Educación / División de Educación Superior.
- Ministerio de Educación. (2011). *Informe Fondo Solidario de Crédito Universitario 1994-2010*. Santiago.
- Ministerio de Hacienda. Subsecretaría de Hacienda. (4 de Febrero de 1994). Fondos Solidarios de Crédito Universitario; Ley no. 19.287. Modifica ley 18.591 y establece normas sobre Fondos Solidarios de Crédito Universitario.
- Nº4, D. (14 de Enero de 1981). Fija normas sobre financiamiento de las Universidades. *Artículos 11 y 12*. Santiago.
- Olivarí, L. y. (2005). ¿Existe relación entre desempeño académico y pago de crédito universitario? Santiago.
- Universidad de Valparaíso. (s.f.). Recuperado el 04 de Enero de 2014, de Transparencia:
<http://transparencia.uv.cl/index.php/component/content/article/94-mision-vision>

Universidad de Valparaíso. (s.f.). Recuperado el 04 de Enero de 2014, de Transparencia:
<http://transparencia.uv.cl/index.php/component/content/article/75-estructura-organica>

Varas, Parot, Alvarado. Centro de Estudios Federación de Estudiantes Pontificia Universidad Católica de Chile. (2008). *Aranceles de referencia: Antecedentes, problemas y propuestas preliminares*. Santiago.

Anexos

Anexo N° 1

Procedimiento actualizado Recepción y registro de pagarés de crédito – Suscripción y recepción de Pagarés de créditos fuera de plazo – Universidad de Valparaíso

DECRETO EXENTO N° 04753

VALPARAÍSO, 26 de agosto de 2013

VISTOS:

a) Decreto Exento N°5258/2011 que aprueba el "Manual de Gestión de Procesos Universidad de Valparaíso", como único documento oficial que contiene las indicaciones a las cuales las Facultades, Unidades y Organismos deberán ceñirse para la gestión de los procesos de la Universidad.

b) Decreto Exento N° 05568/2012 que aprueba procedimiento codificado como PNT0-0151: "Suscripción y registro de Pagarés de Créditos fuera de Plazo" y la necesidad de reemplazar el citado procedimiento con el objeto de perfeccionar el quehacer de la Universidad en esta materia.

c) La necesidad de disponer de un manual de procesos y procedimientos para las unidades administrativas dependientes de la División de Administración y Finanzas, como también de aquellas que se vinculan con esta.

d) La utilidad de contar con procesos y procedimientos, que permitan facilitar labores de auditoría, evaluación y control interno, además de poder apreciar objetivamente el cumplimiento de las labores y si se han realizado o no adecuadamente.

e)

f) El visto bueno expresado en el presente Decreto Exento por el Sr. Rector y el Sr. Director de la División de Administración y Finanzas.

Y vistos además lo dispuesto en los D.F.L. N°s 1 y 6, ambos de 1981, del Ministerio de Educación Pública; en el D.U. N° 480, de 1983; y D.S. N° 359 de 2008 del Ministerio de Educación.

DECRETO:

1. **DERÓGUESE** procedimiento aprobado por Decreto Exento N° 5568/2012 bajo el nombre de PNT0-0151: "Suscripción y registro de Pagarés de Créditos fuera de Plazo", versión 1.0.

2. **APRUEBESE** los siguientes procedimientos:

- PNT0-0151: "Suscripción y registro de Pagarés de Créditos fuera de Plazo" versión 1.1.
- PNT0-0173: "Recepción y registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)", versión 1.0,

siendo su texto el que se indica a continuación:

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
VºBº
PRO-RECTOR

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FISCAL
VºBº

DIREC. ADM. Y FINANZAS
VºBº
UN.

 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 1 de 6

ANTECEDENTES GENERALES

Fondo Solidario de Crédito Universitario es un beneficio que se otorga a los estudiantes de las Universidades del Consejo de Rectores, también denominadas Universidades Tradicionales, para financiar parte o el total del arancel de referencia anual de la carrera.

Por su parte, la Universidad de Valparaíso, en su preocupación permanente por facilitar el acceso a la educación superior de los jóvenes mejor calificados académicamente, ha establecido con dicho propósito un sistema de ayuda económica, denominado "Crédito Universidad de Valparaíso" o "Crédito UV", para aquellos alumnos cuya condición socioeconómica se los impida puedan solventar eventuales diferencias entre los aranceles fijados por la Corporación y otras fuentes de financiamiento externas obtenidas por los mismos

Para que los beneficios antes indicados se consideren otorgados y recibidos por el alumno, este deberá suscribir, por cada período académico, un Pagaré Notarial por tipo de Crédito obtenido, el cual deberá entregar en los plazos indicados para ello en el Portal Académico www.uv.cl.

Teniendo presente que existen alumnos que por diferentes razones no realizan la suscripción y entrega del pagaré de Crédito Notarial, la Universidad de Valparaíso ha decidido formalizar en un procedimiento las situaciones excepcionales.

OBJETIVOS

Establecer un procedimiento a aplicar por los funcionarios que atiendan situaciones excepcionales de suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo por parte de alumnos de la Universidad.

ALCANCE

El procedimiento descrito, será aplicable por la Universidad de Valparaíso, a contar del año 2010, manteniendo el carácter de excepcional, no debiendo ser generalizado por ningún motivo.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013

FISCALIA
J.R.B.
GENERAL



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 2 de 6

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

- Administrador General Fondo Solidario de Crédito Universitario.
- Jefa Departamento de Beneficios adscrito a la DAE.
- Encargado Unidad de Aranceles y Cobranzas
- Encargado Departamento de Contabilidad

DEFINICIONES

Convenio: Acto jurídico bilateral, escrito, suscrito por el respectivo alumno y la Universidad, que expresa el compromiso del alumno de retribuir el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario en las condiciones que señale la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores, y el compromiso de la Universidad de proporcionar los servicios educacionales correspondientes.

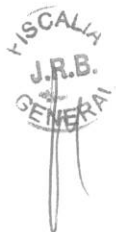
Pagaré: Título de crédito, que contiene la promesa de parte del alumno, de pagar el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario, en los plazos y condiciones señaladas en la ley 19.287 y sus modificaciones posteriores.

DAE: Dirección de Asuntos Estudiantiles.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

Computadores, impresoras e insumos computacionales.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 3 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad 1: Alumno ingresa al Portal Académico del alumno en www.uv.cl, posterior al plazo normal de suscripción de pagarés de Créditos.

Actividad 2: De la impresión del pagaré y la legalización.

- ✓ Si la fecha es igual o anterior al 31/12 del año el alumno puede imprimir el Pagaré de Fondo Solidario de Crédito Universitario y/o de Crédito UV, según sea su beneficio y suscribir el Pagaré.
- ✓ Si la fecha es posterior al 31/12 **no podrá** imprimir el Pagaré de Crédito UV.
- ✓ Si la fecha es posterior al 31/12 y no se ha iniciado el Proceso de Renovación el alumno podrá imprimir el pagaré y suscribirlo, previa solicitud aprobada por el Administrador del FSCU.
- ✓ Si la fecha es posterior al 31/12 y se ha iniciado el Proceso de Renovación el alumno **no podrá** imprimir el pagaré de Fondo de Crédito Universitario y por tanto, no podrá suscribirlo.

Actividad 3: Legalización

Si se ha cumplido los plazos anteriores y, en el caso respectivo la solicitud es aprobada por el Administrador del FSCU en su caso, el alumno deberá imprimir el Pagaré y podrá suscribirlo legalizando dicho documento ante Notario Público y entregando este en la Administración del Fondo de Crédito.

Actividad 4: Recepción Pagaré de Crédito

En la Administración de Fondo de Crédito teniendo presente los plazos señalados en la Actividad 2, procederá a recibir el respectivo convenio y Pagaré firmado por el alumno ante Notario Público, resguardando que: el Pagaré esté impreso en Hoja Oficio, carta o A4 preocupándose que el texto ocupe el 100% del papel en el que se presente. Que los antecedentes del alumno estén completados correctamente y que la firma y huella digital sea la misma que el alumno presenta en su carnet de Identidad. De presentar irregularidades, se imprime nuevamente el documento para que el alumno lo legalice correctamente y lo entregue en el Departamento.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013

FISCALLA
J.R.B.
GENERAL



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 4 de 6

Actividad 5: Ingreso de Créditos a cuenta corriente arancelaria del alumno.

Una vez recepcionado el pagaré, la Administración de Fondo de Crédito informará al Departamento de Beneficios adscrito a la DAE, quienes ingresarán en el Módulo de Otorgación de Beca y Crédito del Sistema de Aranceles, el beneficio de Crédito.

Actividad 6: Una vez lo anterior, el Departamento de Beneficios informará a la Unidad de Aranceles y Cobranzas el ingreso de créditos, para que esta última realice la revisión y ajustes de la cuenta arancelaria del alumno respectivo, si correspondiese.

Si el ingreso del crédito es con posterioridad al 31/12 del año académico, la Administración de Fondo de Crédito deberá Informar a la Unidad de Aranceles y Cobranzas y al Departamento de Contabilidad, para que de acuerdo a procedimientos establecidos para ello, procedan a revisar a ajustar las cuentas corrientes en el caso de la Unidad de Aranceles y, las cuentas contables en caso del Departamento de Contabilidad.

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Convenio y Pagaré CUV y FSCU	Fondo Solidario de Crédito Universitario	años	Papel	Fondo Solidario de Crédito Universitario	No aplica

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Ley N° 19.287.

Decreto Exento N° 5445/2007: Aprueba Reglamento para el sistema corporativo de ayuda económica denominado "Crédito Universidad de Valparaíso" o "Crédito UV"

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013

FISCALIA

J.R.B.

GENERAL

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

VºBº

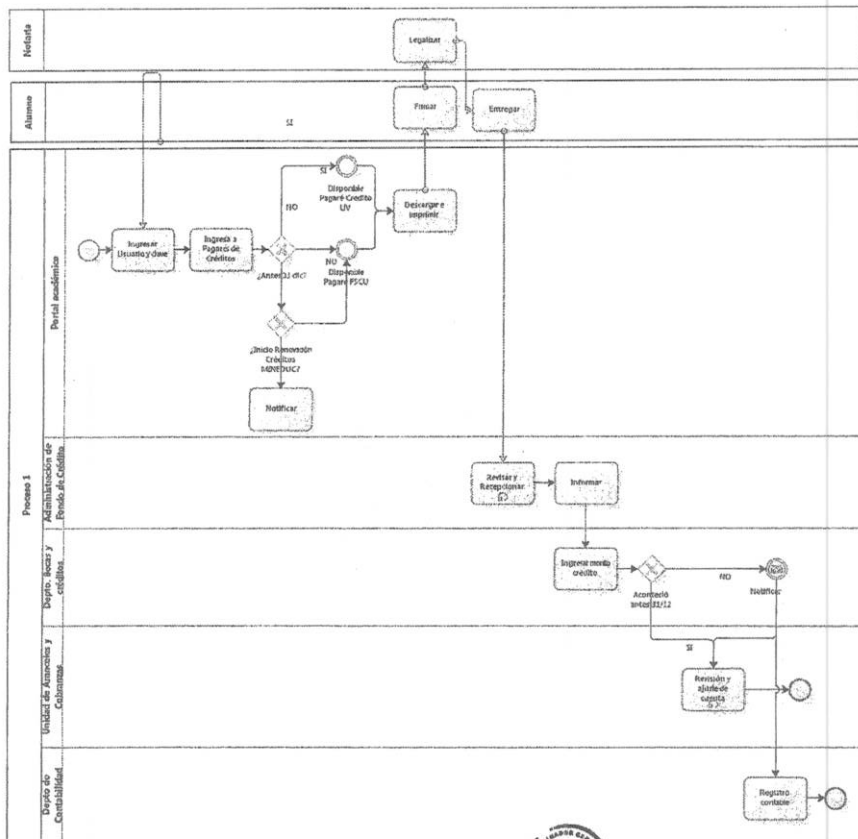
PROCTOR

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

VºBº

 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 5 de 6

FLUJOGRAMA



Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Fondo Solidario de Crédito Universitario	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0151
	Suscripción y recepción de Pagarés de Créditos fuera de plazo	Versión: 1.1
		Versión Ficha: 1
		Pág. 6 de 6

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Marisol Rojas Contreras	22/05/2012	Creación
Marisol Rojas Contreras	14/08/2013	Modificación Contenido

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa 	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero 
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013 

 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)	Versión: 1.0
		Versión Ficha: 2
		Pág. 1 de 6

ANTECEDENTES GENERALES

Para que la Universidad pueda gestionar la recuperación de los créditos otorgados, sean estos Créditos del Fondo solidario, Crédito UV u otros créditos, se hace necesario, que ante la suscripción del alumno del Convenio/Pagaré, se recepcionen, registren y custodien correctamente los documentos mencionados.

OBJETIVOS

Establecer un procedimiento que permita controlar la correcta recepción y registro de los Pagarés de Créditos que firman los alumnos, para garantizar su posterior pago.

ALCANCE

Aplicable a todos los Convenio/Pagaré de Créditos que se otorguen en la Universidad, ya sea por esta u otra entidad.

AUTORIDADES Y RESPONSABLES

Administrador Fondo de Crédito Universitario:

- ✓ Planificar año a año procedimiento, estableciendo Gantt y distribuyendo esta a las unidades vinculadas al procedimiento.
- ✓ Emisión, recepción, resguardo y custodia de pagarés.
- ✓ Emisión, recepción, resguardo y custodia de Notas de Créditos.

Jefe(a) Departamento de Beneficios (DAE):

- ✓ Colocación de créditos.
- ✓ Ajuste de beneficios.
- ✓ Notificar colocaciones y movimientos de créditos.
- ✓ Notificar fecha de renovación de créditos y otros beneficios ante MINEDUC.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013





 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)	Versión: 1.0
		Versión Ficha: 2
		Pág. 2 de 6

DEFINICIONES

Convenio: acto jurídico bilateral, escrito, suscrito por el respectivo alumno y la Universidad, que expresa el compromiso del alumno de retribuir el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario en las condiciones que señale la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores y el compromiso de la Universidad de proporcionar los servicios educacionales correspondientes.

Pagaré: título de crédito, que contiene la promesa de parte del alumno, de pagar el crédito de Fondo Solidario de Crédito Universitario, en los plazos y condiciones señaladas en la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores.

EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES

Lector código de barra, programa que permita funcionamiento del lector, programa que permita registrar los pagarés recepcionados, computador e impresora, sistema de aranceles.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)	Versión: 1.0
		Versión Ficha: 2
		Pág. 3 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad N°1: Se dispone de receptores, previamente capacitados que dependen de la Administración del FSCU, para la recepción de los Convenio/Pagarés de Créditos.

Actividad N°2: Se publica el período y el procedimiento de suscripción y entrega de pagarés de créditos en el Portal Académico del Alumno, se envía mail masivo por correo institucional y se informa a través de afiches en las distintas Escuelas y Carreras de la Universidad.

Actividad N°3: Estando los receptores dispuestos en los polos de recepción, deben recibir del alumno Convenio/Pagaré y fotocopia del carnet de identidad del alumno, debiendo verificar que:

- La impresión sea de buena calidad, permitiendo una correcta lectura del documento.
- Esté impreso en tamaño oficio, carta o A4, esto es: el papel debe ser oficio, carta o A4 y el texto debe ocupar el 100% del papel.
- Que el carnet de identidad esté vigente, revisando fecha de vigencia.
- Los nombres, apellidos y número de cédula de identidad del alumno sean los mismos que los indicados en el carnet de identidad.
- Debe verificar que la firma corresponda a la que presenta en el carnet de identidad del alumno y que el alumno haya apozado su huella dactilar.

Sólo verificado que el documento cumpla con todo lo indicado se recepciona el Convenio/Pagaré y posteriormente se hace entrega del respectivo comprobante de recepción según sea su beneficio (FSCU y/o CUV), de no cumplir alguna de la enumeración anterior, no debe proceder a recibirlo.

Actividad N°4: Los pagarés son retirados del lugar de recepción, por personal dependiente de la Administración del fondo solidario, quienes lo llevan a sus dependencias, o serán entregados por los receptores en las Oficinas del Fondo Solidario.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013



 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO		Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)		Versión: 1.0
			Versión Ficha: 2
			Pág. 4 de 6

Actividad N°5: Estando los pagarés de Créditos recepcionados por FSCU, personal dependiente de este verificará que cumplan con lo establecido en la Actividad N°3 (Actividad de Control), procediendo a organizar el envío de los pagarés para firma del notario.

En caso de detectar que existen pagarés que presentan problemas, ya que no cumplen algunas de las enumeraciones indicadas en la Actividad N°3, se deben archivar separadamente, para informar al Administrador, y se entenderán como no entregados.

Actividad N°6: Estando todos los pagarés correctamente recepcionados, la Administración del Fondo Solidario procederá a registrar estos en el módulo informático que DISICO ha dispuesto para ello.

No se registrarán como recepcionados los pagarés que presenten irregularidades, ya que ello pueden afectar su posterior cobranza.

Así mismo, la Administración del Fondo Solidario informará a la Unidad de beneficios los alumnos que no han suscrito su respectivo pagaré para que proceda a eliminar el beneficio de su cuenta de arancel respectiva.

Actividad N°7: El Departamento de Beneficios, notificada de la nomina de alumnos que no ha suscrito el pagaré, procederá a eliminar el beneficio otorgado al estudiante e informará a la Unidad de Aranceles y Cobranzas de la ejecución de esta actividad, para que esta última proceda a revisar las cuentas arancelarias de modo de realizar los ajustes que resulten necesarios.

Actividad N°8: La Administración de FSCU a cargo de la recepción, efectuará campaña tendiente a notificar e informar a los alumnos cuyos pagarés presentan irregularidades, así como aquellos alumnos que no suscribieron el o los documentos, indicando plazo, lugar y horario en el que deben concurrir a suscribir los documentos y las consecuencias de no efectuar trámite requerido.

De presentarse los alumnos a suscribir pagarés se ejecuta actividad N°3 y N°5.

Suscrito correctamente los pagarés, informará al Departamento de Beneficios para que proceda a colocar el monto del beneficio al alumno.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013



 DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)	Versión: 1.0
		Versión Ficha: 2
		Pág. 5 de 6

REGISTRO

Identificación	Responsable	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Nómina pagarés recibidos conforme	Administrador FSCU	-	Digital/papel	Sistema FSCU	-
Nómina pagarés registrados	Jefe (a) Departamento Beneficios	-	Digital/papel	Sistema de Aranceles / Departamento Beneficios	-

DOCUMENTOS REFERENCIALES

Ley N° 19.287.

Decreto Exento N° 5445/2007.

Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013

 Universidad de Valparaíso CHILE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Administración de Fondo de Crédito	PROCEDIMIENTO	Código: PNT0-0173
	Recepción y Registro de Pagarés de Crédito (FSCU y CUV)	Versión: 1.0
		Versión Ficha: 2
		Pág. 6 de 6

FLUJOGRAMA

No aplica

CONTROL DE MODIFICACIONES

Autor	Fecha	Modificación
Marisol Rojas C.	09/11/2010	Creación primera versión 1.0
Marisol Rojas C.	11/04/2011	Modificación contenido
Marisol Rojas C.	14/08/2013	Modificación contenido 1.0



Elaboró: Marisol Rojas Contreras	Revisó: Cristian Pérez Figueroa	Aprobó: Antonio Peñafiel Escudero
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013	Fecha: Agosto 2013

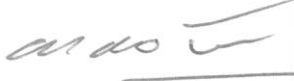
3.- Corresponderá a la Dirección General de Planificación y Desarrollo adoptar las medidas necesarias para la oportuna información y difusión del presente Decreto Exento en las reparticiones universitarias.

4.- Los Decanos, Directivos y Jefes de Servicio adoptarán las medidas necesarias para obtener el permanente cumplimiento de lo establecido en el documento que se aprueba, sin perjuicio que la Contraloría Interna fiscalice su ejecución.

ANOTESE Y COMUNIQUESE.



DISTRIBUCIÓN:
UNIVERSIDAD.
AVA/CCR/ APE/JPJ/JRB/MRC/mrc


ALDO VALLE ACEVEDO
RECTOR



Anexo N° 2

Sistemas informáticos del proceso de recepción de pagarés

**Universidad de Valparaíso**
CHILE

Esta lista: Informes

Egestion Cobranza FondoCredito

Egestion > FondoCredito > Informes

Informes

Ver todo el contenido del sitio

Documentos

- Informes
- Documentos compartidos

Papelera de reciclaje

Nuevo Cargar Acciones

Ver: Informes actuales

Tipo	Título	Nombre	Estado del informe	Informe modificado	Descripción del informe
	Control Firma Pagares	Control Firma Pagares		02/07/2013 17:23	
	2012	2012		11/04/2013 7:49	
	Cuenta Corriente Alumno	CtaCte Principal		24/05/2011 12:57	
	FSCU_Direcciones_Deudores	FSCU_Direcciones_Deudores	Final	20/12/2011 10:47	
	Deudores Inicio Cobranza Año 2011	DeudoresFSCUCobranza2011	Preliminar	08/11/2011 12:44	
	Pagos Interés Penal 2011	PagosInteresPenal2011	Preliminar	30/01/2012 11:25	
	Deudores En Cobranza 2013 en Adelante	DeudoresEnCobranza2013enAdelante	Preliminar	19/01/2012 15:23	
	Pagos por Reajuste de Cheques 2011	PagosReajusteCheques2011	Preliminar	30/01/2012 12:01	
	Pagos vía WebPay	PagosViaWebPay	Preliminar	05/03/2012 12:28	
	Abonos Por Fecha	AbonosPorFecha	Preliminar	12/04/2012 15:12	
	Estado de Deudas y Montos Asociados	EstadoDeudasMontos	Preliminar	03/04/2012 12:00	
	Informe de Sub-Boletas	Sub-Boletas	Preliminar	13/04/2012 12:31	
	Pronto Pago Período 2011	ProntoPago2011	Preliminar	24/04/2012 13:32	
	Sabana Beneficios	SabanaBeneficios	Final	02/10/2012 11:20	
	Informe NotaCredito	NotaCredito	Preliminar	10/05/2013 10:01	



Inicio

- Cerrar Sesión
- Cambiar Contraseña

Pagare

- Firma Pagare Credito
- Pagaré Con Observaciones
- Reporte Pagaré

Pagare > Registro Firma Pagare Credito

Codigo Barra 15525185X19065X2008X1X77S



Detalle pagaré Ingresado

15525185-9 Sebastian Ignacio Cornejo Cuevas

Carrera:	19065 Adm Negocios Inter Valpo	Ingreso:	2008	 Pagaré firmado
Credito:	1 Pagare Normal Credito Solidario - Credito Solidario	Periodo:	2013121	

Monto Crédito	\$ 1,733,250	Porcentaje:	100.0%
Monto Crédito UTM:	\$ 43.23937	Fecha UTM:	2013-03-31

Nº Pagaré:	77	Tipo Docto.:	9	Nº Docto.:	6
Fecha Emisión:	2013-06-07	Fecha Docto.:	2011-10-07		

¿Observaciones?

Anexo N° 3

Formato Convenio/Pagaré del Crédito Solidario año 2013

CONVENIO DE FONDO SOLIDARIO DE CREDITO UNIVERSITARIO

FOLIO N° _____ /2013

En Valparaíso, a 28 de marzo de 2013, entre la UNIVERSIDAD DE VALPARAISO, RUT 60.921.000-1, en adelante "la Universidad", representada por su Rector don Aldo Salvador Valle Acevedo, Cédula de Identidad N° 6.642.777-3, ambos domiciliados para estos efectos en Errázuriz # 1834, Valparaíso y don (ña) _____ C.I. N° _____, estado civil _____, fecha de nacimiento _____, sexo _____, en adelante "El alumno", domiciliado en _____, comuna _____, provincia _____, e-mail _____, teléfono _____, celular _____, con domicilio familiar en _____, se celebra el siguiente convenio:

- 1.-La Universidad se compromete a proporcionar, habido cumplimiento por parte del alumno de la reglamentación interna de la institución, los servicios educacionales correspondientes al Programa o Carrera en que el alumno se encuentra matriculado
- 2.-La Universidad es dueña de un patrimonio denominado Fondo Solidario de Crédito Universitario, según Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores, sucesor y continuador legal del Fondo de Crédito Universitario, creado en virtud de los artículos N° 70 y siguientes de la Ley N° 18.591 del 3 de Enero de 1987.
- 3.-Con cargo a dicho Fondo, la Universidad viene en otorgar al alumno un crédito cuyo monto asciende a \$ _____, equivalente a _____ UTM, según el valor de ésta en el mes de Marzo del presente año, destinado a financiar total o parcialmente el arancel de matrícula de la carrera o programa de la Universidad en que esté matriculado. Dicho crédito devengará un interés anual del 2%, desde la fecha de suscripción del instrumento representativo del crédito, previa suscripción de un pagaré cuyas firmas serán autorizadas por Notario Público, destinando a garantizar el cumplimiento de la obligación contraída por el alumno.
- 4.-El otorgamiento y las condiciones para la devolución del crédito se regirán por lo dispuesto en la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores, y por la Reglamentación interna de la Universidad que el alumno declara conocer y aceptar.
- 5.-En caso de incumplimiento por parte del alumno de lo dispuesto en la ley 19.287 y sus modificaciones posteriores, su reglamento y normativa interna de la Universidad se aplicará lo dispuesto en los Art 6°, 9° y 11° de la Ley 19.287 y sus modificaciones, sin perjuicio de la responsabilidad penal que correspondiere, conforme al artículo 210 del Código Penal.
- 6.-La suma adeudada se pagará en moneda nacional al valor que tenga la UTM a la fecha del pago efectivo.
- 7.-Para todos los efectos del presente convenio las partes fijan su domicilio en la comuna de Valparaíso sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios.
- 8.-En caso de ser el alumno deudor del Crédito Universitario y/o Fondo Solidario de Crédito Universitario, el presente convenio empezará a regir y surtirá efectos, sólo una vez que el deudor acredite la repactación de su deuda anterior mediante la suscripción de un nuevo pagaré.
- 9.- El presente instrumento se firma en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno de ellos en poder de cada una de las partes.
- 10.- La personería de Don Aldo Salvador Valle Acevedo consta en el D.S. N° 238/2012 (Educación) y en el artículo 8° N° 5 del DFL N° 147/81 Ministerio de Educación Pública.

ALDO SALVADOR VALLE ACEVEDO
RECTOR UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FIRMA Y HUELLA DEL ALUMNO

**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO - FSCU
PAGARÉ**

FOLIO N° _____ /2013

Debo y pagaré a la UNIVERSIDAD DE VALPARAISO, a su orden o a sus cesionarios la suma de \$ _____, equivalente a _____ U.T.M., fijada por ley y actualizada por el Servicio de Impuestos Internos o el Organismo que lo reemplace, según el valor de la misma para el mes de marzo del presente año. Dicha suma me obligo a pagarla en la forma, fecha y condiciones siguientes:

- 1.- El pago de la obligación que asumo conforme al presente pagaré lo haré en la forma y condiciones establecidas en la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores, su reglamento y normativas internas de la Universidad que declaro conocer y que me obligo a aceptar en todas sus partes. La obligación se hará exigible conforme al Art. 8°, 9°, 10°, 11°, 12° y 13° de la Ley 19.287 y sus modificaciones posteriores, según el caso.
- 2.- La suma adeudada conforme al presente instrumento, la pagaré en moneda nacional según el valor de la U.T.M. vigente a la fecha del pago efectivo, devengándose un interés del 2% anual sobre el capital reajustado. En caso de simple retardo en el pago, la deuda devengará además, un interés penal establecido en el artículo 15° de la Ley N° 19.287 y sus modificaciones posteriores. Asimismo, los gastos de cobranza judicial y extrajudicial, que incurra la Universidad de Valparaíso y/o el Fondo Solidario de Crédito Universitario, conforme la legislación vigente a la época de la cobranza, serán íntegramente de cargo del deudor.
- 3.- El pago deberá efectuarse en la Tesorería de la Universidad o en los lugares que ella señale. En caso contrario, autorizo a la Universidad para que ante cualquier retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente documento, toda información relativa a la deuda morosa pueda ser ingresada, procesada, tratada y comunicada a terceros sin restricciones, o publicada en las bases de datos de información comercial.
- 4.- Conforme a la ley 19.989 autorizo y confiero mandato irrevocable para que la Tesorería General de la República proceda a retener de la devolución de impuesto a la Renta correspondiente, la totalidad de la deuda o el saldo adeudado, hasta cubrir la totalidad de la misma, incluidos intereses penales y reajustes.
- 5.- Para todos los efectos del presente pagaré, el deudor fija su domicilio en la comuna de Valparaíso, sometiéndose a la competencia de sus Tribunales Ordinarios.
- 6.- La Universidad de Valparaíso o el portador quedan liberados de la obligación de protestar el presente pagaré respecto de todos los obligados a su pago.

En Valparaíso, a 28 de marzo de 2013

SUSCRIPTOR: Don (ña) _____

CEDULA NACIONAL DE IDENTIDAD Y RUT N° _____ - ____

CARRERA _____

DOMICILIO: _____ COMUNA: _____

NOTARIO

FIRMA Y HUELLA DEL SUSCRIPTOR

Conforme a lo establecido en el cuadro anexo de la ley de impuestos de timbres, (D.L. N°3475), y teniendo la Universidad de Valparaíso la calidad de beneficiaria del presente pagaré, éste se encuentra exento del impuesto respectivo, en atención a la exención a la que goza la Universidad conforme a la Ley.