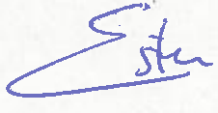
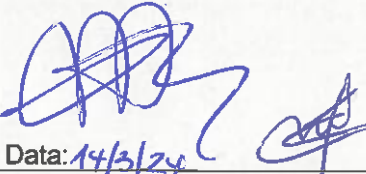


 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> <small>Universitat de Girona - UFG</small> <b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	<b>Procediment específic</b>	<b>Codi: PE-FACU-30</b>
	<b>Seguiment de deutors</b>	<b>Revisió: 8</b>
		<b>Pàgina: 1 de 11</b>

## Índex

<b>1. PROPIETARIS.....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJECTE.....</b>	<b>2</b>
<b>3. ABAST I GRUPS D'INTERÈS.....</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONS.....</b>	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABILITATS .....</b>	<b>2</b>
<b>6. DESENVOLUPAMENT .....</b>	<b>2</b>
6.1. PETICIÓ DE MATRÍCULA.....	2
6.2. SEGUIMENT DEUTORS.....	3
6.2.1 Pagament únic.....	3
6.2.2 Pagament fraccionat.....	3
6.2.3 Pagaments extraordinaris.....	4
6.2.4 Procediment de domiciliació bancària.....	4
6.3. SEGUIMENT DE LA MOROSITAT.....	7
6.3.1 Seguiment de la morositat en el matrícula.....	7
6.3.2 Seguiment de la morositat en baixes.....	9
<b>7. INDICADORS .....</b>	<b>10</b>
<b>8. MODIFICACIONS .....</b>	<b>10</b>
<b>9. DIAGRAMA DE FLUX.....</b>	<b>11</b>

<b>Elaborat per:</b> Coordinadora de Gestió Econòmica	<b>Revisat per:</b> Adjunta a la Direcció general Coordinadora Qualitat FPT Cap d'Ordenació Acadèmica I Qualitat	<b>Aprovat per:</b> Degà
 Data: 7/03/24	 Data: 14/3/24	 Data: 14/3/24

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Procediment específic	Codi: PE-FACU-30
	Seguiment de deutors	Revisió: 8
		Pàgina: 2 de 11

## 1. Propietaris

La propietària d'aquest procediment és el Coordinador/a de Gestió Econòmica.

## 2. Objecte

Descriure el sistema de seguiment dels deutors de la Facultat d'Educació Social i Treball social Pere Tarrés (FESTS).

## 3. Abast i grups d'interès

Aquest procediment contempla els deutes generats en la matriculació de la Facultat.

Públic intern: Equip Directiu, Servei d'Atenció a l'Estudiant, Secretaria Acadèmica de Grau i Gestió Econòmica.

Públic intermedi: tots els estudiants matriculats a la Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés.

## 4. Definicions

Deutor: aquella persona que ha establert un deute voluntari amb l'entitat, compromentent-se així al pagament de la matrícula en els terminis acordats.

Morós: l'estudiant que tenint uns terminis de pagament establerts no ha complert amb aquests quedant una quantitat pendent d'abonament.

## 5. Responsabilitats


És responsabilitat del departament de Gestió Econòmica el control i seguiment dels deutors així com de la morositat generada per aquests.

És responsabilitat del Servei d'atenció a l'estudiant (SAE) informar a l'estudiant dels diferents terminis de pagament així com de la modalitat de pagament establerta.

## 6. Desenvolupament

### 6.1. Petició de matrícula

Un deutor s'estableix en el moment que formalitza matrícula a la Facultat. En el procés de matriculació realitzat a través del programa SIGMA, l'estudiant pot escollir entre

 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> Universitat Ramon Llull Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés	<b>Procediment específic</b>	Codi: PE-FACU-30
	<b>Seguiment de deutors</b>	Revisió: 8
		Pàgina: 3 de 11

pagament únic o fraccionat així com entre les diferents modalitats de pagament existents (TPV o domiciliació).

En el document de matrícula que rep l'estudiant s'observen els terminis establert per formalitzar els pagaments en la modalitat seleccionada.

<b>PAGAMENTS RESULTANTS D'AQUESTA OPERACIÓ (Sol.licitud / Darrera modificació de matrícula)</b>				
<b>Pagament</b>	<b>Forma de Pagament</b>	<b>Termini de pagament</b>	<b>Compte Bancari</b>	<b>Import Pagament</b>
1	Entitat Financera	04/06/2012 al 11/06/2012		██████████ €
2	Domiciliació Bancària	01/09/2012	2100-***_**_*** ██████████	██████████ €
3	Domiciliació Bancària	01/11/2012	2100-***_**_*** ██████████	██████████ €
4	Domiciliació Bancària	01/03/2013	2100-***_**_*** ██████████	██████████ €

En aquest moment s'informa a l'estudiant de l'existència de la Guia de l'Estudiant on hi ha exposada, entre d'altres, la normativa econòmica de cada any.

## 6.2 Seguiment deutors

Un cop realitzat el procés de matrícula (PE-FACU-17) l'estudiant passa a ser deutor de la FESTS, formant part del procés habitual del seguiment de deutors.

### 6.2.1 Pagament únic


Quan s'escull pagament únic la persona podrà escollir entre el pagament per TPV online o domiciliació bancària.

Si s'escull pagament per TPV online, l'abonament es fa en el mateix moment de la matriculació. Si s'escull domiciliació, el rebut es remesarà el dilluns següent del dia de la matrícula. En aquest últim cas, si el rebut ve retornat pel banc, el deutor passa a formar part de la llista de morositat.

### 6.2.2 Pagament fraccionat

Quan s'escull pagament fraccionat, l'estudiant pot realitzar el primer pagament per TPV online en el moment de la matrícula o per domiciliació bancària.

La resta de pagaments es procediran a realitzar per domiciliació bancària. La domiciliació es formalitzarà en el número de compte que l'estudiant facilita en el moment de la seva matrícula omplint el document IQ-FACU-47 Alfa Bancària.

 <b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> Universitat Ramon Llull  <b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b>	<b>Procediment específic</b>	Codi: PE-FACU-30
	<b>Seguiment de deutors</b>	Revisió: 8
		Pàgina: 4 de 11

Els pagaments establerts segons la titulació queden reflectits a la Guia de l'Estudiant de les titulacions.

Els pagaments domiciliats es giraran segons els venciments indicats. Si el rebut ve retornat pel banc, el deutor passarà a formar part de la llista de morositat.

### 6.2.3 Pagaments extraordinaris

Durant el curs hi ha dos moments específics en el quals l'estudiant pot sol·licitar modificació de matrícula. Aquesta modificació pot generar un nou rebut que es procedirà a remesar junt amb el següent rebut, rebent així el mateix tractament que un pagament fraccionat.

També poden generar pagaments extraordinaris o bé retorns l'aplicació de convalidacions/reconeixements de crèdits. Sempre i quan sigui possible, l'aplicació d'aquest creditatge s'ha de fer en el moment de matrícula quedant així la distribució de pagaments generada des d'un inici. No obstant, en aquells casos que no sigui factible, l'aplicació d'un reconeixement/convalidació suposarà la generació de nous moviments dins la fitxa econòmica de l'estudiant.

### 6.2.4 Procediment de domiciliació bancària

Segons els terminis establert a la matrícula, el Departament de Gestió Econòmica procedirà a donar l'ordre per remesar el rebut.

Des del programa de matriculació SIGMA es recullen totes les domiciliacions preparades per la data, extraient un document que s'enviarà al banc per a fer la domiciliació corresponent:


#### Pas 1: Generar la Remesa – Escollir NOVA



The screenshot shows the 'Gestió de Remeses' (Remittance Management) page in the SIGMA system. The interface includes a top navigation bar with 'Aplicacions', 'El meu compte', 'Suport', and 'Desconnexió'. The main content area is titled 'Gestió de Remeses' and contains a form with the following fields:

- Any/Semestre:** A dropdown menu currently showing '2013/14-0'.
- Número Remesa:** An empty input field with a search icon.

Below the form are two buttons: 'Modificar' (Modify) and 'Nova' (New).

 <p><b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> Universitat Ramon Llull</p> <p><b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b></p>	<b>Procediment específic</b>	Codi: PE-FACU-30
	<b>Seguiment de deutors</b>	Revisió: 8
		Pàgina: 5 de 11

Pas 2: Seleccionar El Centre, tipus d'estudi, número de pagament i prémer Marcar

Manteniments Anuals de Taxes

- ☒ Gestió de Moviments
- ☒ Gestió de Cintes
- ☒ Gestió de Cintes d'Abonaments
- ☒ Gestió de Cintes d'Errors de Domiciliació
- ☒ Gestió de Remeses
- ☒ Gestió de Devolucions
- ☒ Gestió AGAUR
- ☒ Gestió de Cintes TPV
- ☒ Gestió de Remeses per Estudi
- ☒ Gestió de Fibviers

Informes

Informes II

Reimpresions i Notificacions

Recàrrecs 2a. Titulació

AGAUR

Sàbanes

Manteniments d'alumnes

Recàlculs de Matrícula

Gestió de Cintes > Gestió de Remeses

Gestió de Remeses

**Any/Semestre** 2013/14-0

**Número Remesa**

**Centre**

100 - FESTS

200 - CPPT

999 - Dpt defecte

Afegir Tots >>

Afegir >

< Eliminar

<< Eliminar Tots

**Tipus d'estudi**

Sense especificar

1 - Diplomatura/Enginyeria Tècnica

2 - Llicenciatura/Enginyeria

3 - Doctor

4 - Estudis Propis

Afegir Tots >>

Afegir >

< Eliminar

**Data Moviment**

**Data Moviment des de**

**Data Moviment fins**

**Fins al nombre de pagament**

Marcar


Tornar

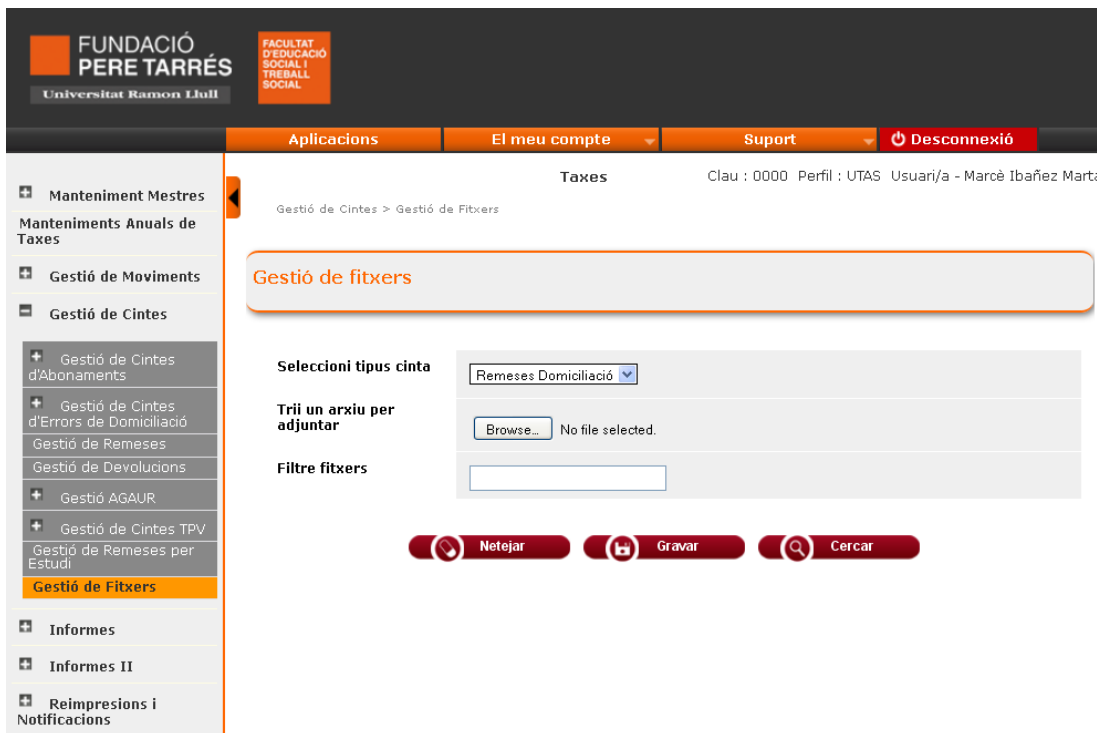
Entitat Financera	% Base	% Assignat	Import Assignat	Forma Generació
2013 - Catalunya Caixa	0,00	<input type="text" value="0,00"/>	0,00	<input type="text" value="1 - Complet"/>
2100 - La Caixa	100,00	<input type="text" value="100,00"/>	0,00	<input type="text" value="1 - Complet"/>

PAS 3: Seleccionar de nou Gestió de Remeses – Modificar – Marcar dates i Aprovar Remesa.

S'enviarà a l'email seleccionat un document PDF o EXCEL amb llistat de persones a les quals se'ls domicilia el rebut i un document de resum del número de rebuts i import total a domiciliar.

PAS 4: Cercar fitxer de domiciliació per enviar a entitat bancària

 <p><b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> Universitat Ramon Llull</p> <p><b>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</b></p>	<b>Procediment específic</b>	Codi: PE-FACU-30
	<b>Seguiment de deutors</b>	Revisió: 8
		Pàgina: 6 de 11




The screenshot shows the 'Gestió de fitxers' (File Management) interface. On the left is a navigation menu with options like 'Gestió de Cintes', 'Informes', and 'Reimpresions i Notificacions'. The main area has a header 'Taxes' and 'Clau : 0000 Perfil : UTAS Usuari/a - Marcò Ibañez Marta'. Below the header, there's a section 'Gestió de fitxers' with a dropdown menu for 'Selecció tipus cinta' (selected 'Remeses Domiciliació'), a 'Triu un arxiu per adjuntar' (Browse...) button, and a 'Filtre fitxers' input field. At the bottom, there are buttons for 'Netejar', 'Gravar', and 'Cercar'.



This screenshot shows the 'Documents Adjunts' table. The table has two columns: 'Documents Adjunts' and 'Data'. It lists various XML files with their IDs and dates. The table is filtered by 'Tipo cinta: cintdomi'.

Documents Adjunts	Data
20130912_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043.N19	12/09/13
20131210_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E020.N19	10/12/13
20130321_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043_1.N19	2/04/13
20131216_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E021.N19	16/12/13
domiciliaciones_22_2100_010313	1/03/13
20130318_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043_2.N19	20/03/13
20131015_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E020.N19	18/10/13
20130412_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E020_1.N19	12/04/13
20130514_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E021.N19	14/05/13
20120926_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043_2.N19	18/12/12
domiciliaciones_2_2100_030613	3/06/13
20130318_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043.N19	9/04/13
20130412_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E020.N19	12/04/13
domiciliaciones_1_2100_180512	18/12/12
domiciliaciones_21_2100_010313	1/03/13
domiciliaciones_26_2100_010313	1/03/13
domiciliaciones_25_2100_010313	1/03/13
domiciliaciones_2_2100_031012	18/12/12
domiciliaciones_27_2100_010313	4/03/13
20131126_FUNDACIO P A INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUC_R5800395E043.N19	27/11/13
20120507_FUNDACIO INSTITUT PERE TARRÉS D'EDUCACIO_R5800395E020.N19	7/05/13

El fitxer del banc, format XML s'envia a seu central de la Fundació Pere Tarrés perquè el facin arribar a l'entitat bancària que procedirà a fer la gestió de domiciliació.

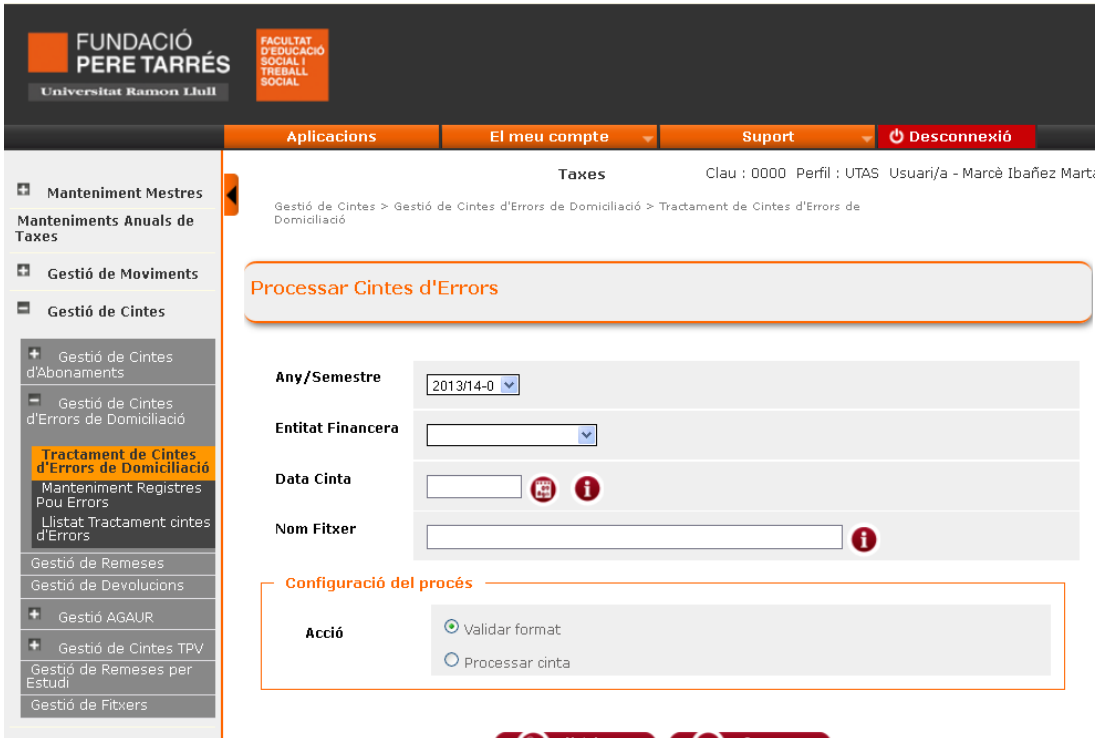
 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	<p>Procediment específic</p>	<p>Codi: PE-FACU-30</p>
	<p>Seguiment de deutors</p>	<p>Revisió: 8</p>
		<p>Pàgina: 7 de 11</p>

Els fitxers descarregats que contenen el nom dels estudiants es guarden al Sharepoint a l'apartat corresponent.

## Gestió Administrativa\INOUT Econòmic\Domiciliacions

Un cop domiciliats els rebuts el banc estableix un període de retorn d'aquests. Els fitxers que van arribant del banc, ens venen a través d'un email de la seu central de la Fundació Pere Tarrés en format PDF, i el format XML s'ha de descarregar de l'aplicatiu "Gestor de fitxers":

Des de SIGMA es van absorbint a través de Cintes d'Errors – SIGMA:




Un cop s'han importat tots els fitxers de devolució de rebuts es comença amb el procediment de seguiment de la morositat.

## 6.3 Seguiment de la morositat

### 6.3.1 Seguiment de la morositat en el matrícula

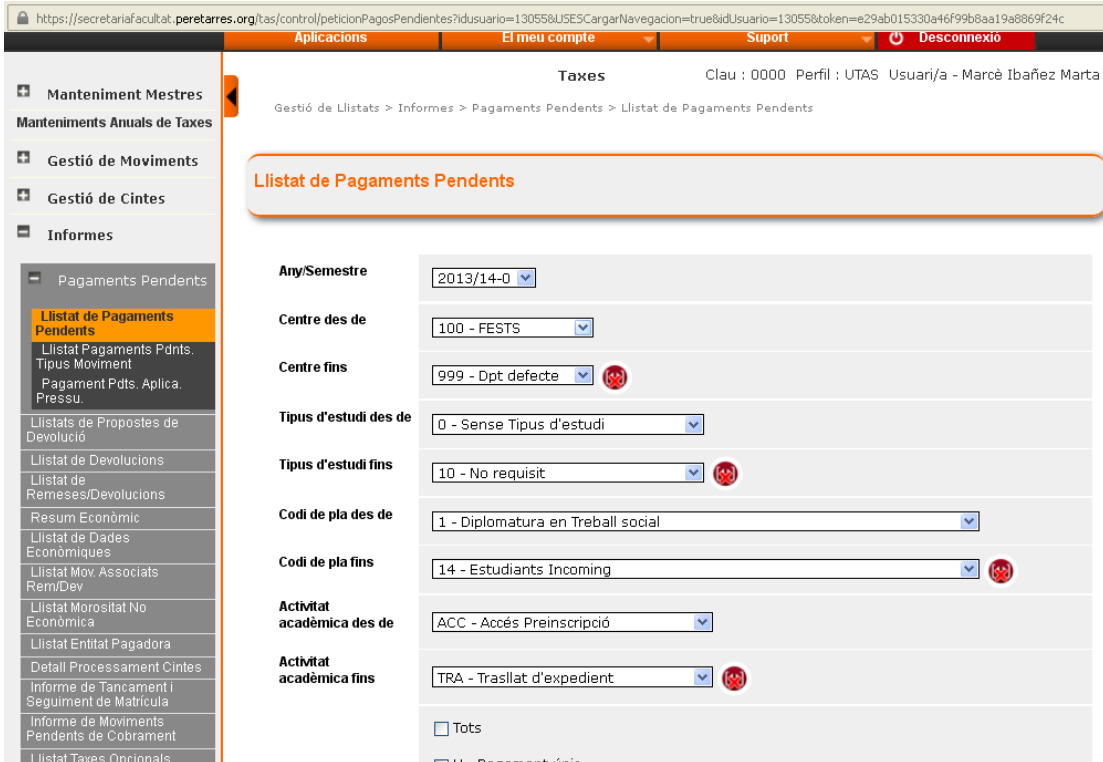
Un cop un rebut ha vingut retornat, des de Sigma s'envia un correu electrònic avisant del retorn i indicant el compte bancari on poden realitzar l'ingrés.

 <p><b>FUNDACIÓ PERE TARRÉS</b> Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	<p>Procediment específic</p>	<p>Codi: PE-FACU-30</p>
	<p>Seguiment de deutors</p>	<p>Revisió: 8</p>
		<p>Pàgina: 8 de 11</p>

Una vegada passat el període establert (segons indiquem a punt 6.2.2), es considera a l'alumne/a morós/osa. En el moment que un estudiant té un impagat queden paralitzades les sol·licituds d'activitats acadèmiques com la consulta de l'expedient, la tramitació de títols o bé la tramitació de certificats acadèmics.

En el cas d'existir una morositat, el departament de Gestió Econòmica, prèvia comprovació de no tractar-se d'una errada o d'alguna situació extraordinària confirmada per l'Adjunta a la Direcció general procedirà a fer el seguiment habitual.

Des del programa SIGMA s'extreu un llistat amb tots aquells estudiants que tenen rebuts pendent d'abonament i ja vençuts.




Se'ls escriu un correu electrònic individualitzat indicant el deute i un número de compte on realitzar l'ingrés, procedint a realitzar un seguiment individualitzat a través d'un document EXCEL que es troba al Sharepoint:

#### Gestió Administrativa\Deutors\Seguiment de Morositat

Si passat el termini d'un mes el pagament no ha estat efectuat, es fa una trucada telefònica o es reenvia de nou el correu a l'estudiant recordant-li el deute pendent.

Si l'alumne/a és de quart de Grau o de Postgraus i en el moment de presentació del treball final de grau o postgrau no ha fet efectiu el pagament del deute, se li paralitza la



 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Procediment específic	Codi: PE-FACU-30
	Seguiment de deutors	Revisió: 8
		Pàgina: 9 de 11

constituïció del Tribunal Avaluator del treball. En el cas dels Postgraus on no s'ha de constituir un Tribunal, es paraitzarà l'avaluació del projecte final.

L'enviament dels diferents emails es realitza de manera individualitzada des del email de [gestiofacultat@peretarres.org](mailto:gestiofacultat@peretarres.org) o de la persona responsable de Gestió Econòmica.

A més, el seguiment individualitzat passa al programa de Gestió Econòmica de la Facultat, el Navision, i és revisat mensualment en les reunions de deutors que es realitzen juntament amb els altres departaments econòmics de la Fundació Pere Tarrés.

En el cas de veure la impossibilitat de cobrament es decideix si es procedeix a transmetre la informació al Departament Jurídic de la Fundació, als quals se'ls facilitarà tota la informació de l'estudiant: una còpia de l'expedient on hi consti la matrícula signada on quedi reflectida la relació adquirida entre l'estudiant i la Facultat, així com tots els emails o comentaris que es tinguin del seguiment realitzat. El departament jurídic procedirà a fer la reclamació a través d'advocats.

### 6.3.2 Seguiment de la morositat en baixes

Per tramitar la sol·licitud de baixa de la totalitat d'una matrícula o bé d'una assignatura es seguirà el criteri què marca la Guia de l'estudiant.

Tant si és un import pendent d'abonar com un import a retornar, el SAE procedirà a donar de baixa la matrícula o les assignatures amb el programa SIGMA, generant una Gestió de càrrecs on indicar l'import pendent a pagar o bé l'import a retornar.


Aquells estudiants que no abonin l'import pendent passaran a formar part d'un seguiment de morositat individual, i no podran realitzar cap tràmit amb la Facultat fins que aquest no estigui totalment liquidat.

El seguiment individualitzat passa al programa de Gestió Econòmica de la Facultat, el Navision. I es procedeix a fer trucades i enviaments d'email per establir un acord. El seguiment es fa de manera individualitzada a través d'un document Excel situat al Sharepoint:

Gestió Administrativa\Deutors\Seguiment de Morositat

En el cas de veure la impossibilitat de cobrament es decideix si es procedeix a transmetre la informació al Departament Jurídic de la Fundació, igual que en la morositat en la matrícula.

Igual que en el cas de morositat en la matrícula, la situació individual de cada deute és revisat mensualment en les reunions de deutors que es realitzen juntament amb els altres departaments econòmics de la Fundació Pere Tarrés.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	Procediment específic	Codi: PE-FACU-30
	Seguiment de deutors	Revisió: 8
		Pàgina: 10 de 11


## 7. Indicadors

Per tal de valorar la implementació del procediment es tindran en compte els següents indicadors:

- Import de morositat per curs tancat
- Percentatge de morositat respecte a l'import total de la matrícula per curs tancat

## 8. Modificacions

S'han modificat les parts ombrejades en gris, amb l'actualització d'alguns càrrecs.

 <p>FUNDACIÓ PERE TARRÉS Universitat Ramon Llull</p> <p>Facultat d'Educació Social i Treball Social Pere Tarrés</p>	<p>Procediment específic</p>	<p>Codi: PE-FACU-30</p>
	<p>Seguiment de deutors</p>	<p>Revisió: 8</p>
		<p>Pàgina: 11 de 11</p>

### 9. Diagrama de flux

