

## Procedimiento Simplificado de Atención al Cliente: Tratamiento de Saldo a Favor (caso 2)

**Normativas aplicables:**

a) Sin observaciones

**INICIO**

Un alumno de la Universidad ha cancelado parte de su deuda y posteriormente recibe un beneficio estudiantil por un monto superior a su deuda vigente

El Jefe del Departamento de Cobranzas reversa el comprobante de ingreso, de acuerdo al monto del beneficio y luego el beneficio es cargado en la cuenta del alumno, con lo cual se dará comienzo al *Tratamiento de Saldo a Favor*

Un Asistente del Departamento de Cobranzas comprobará el estado de deuda del alumno  
–Si no mantiene deuda, el Asistente emite el pago con el valor correspondiente al saldo a favor del alumno  
–Si mantiene una deuda, se realizará una caja compensación con el respectivo saldo a favor. En el caso de existir una diferencia positiva para el alumno, el Asistente emitirá el pago con el valor correspondiente a dicha diferencia

**FIN**