



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Manual de funciones del aprendiz para el área financiera de la Corporación
Universitaria Remington.

Karen Lorena Lemus Benitez

Facultad de Ciencias Empresariales.

Administración de Empresas y Finanzas Karen Lorena Lemus Benitez

Corporación Universitaria Remington.

Tutor: Juan Camilo Jaramillo Giraldo.

Opción de Trabajo de grado Práctica

2025.

Agradecimientos.

En primer lugar, agradezco infinitamente a Dios, quien me ha dado la sabiduría y perseverancia para superar cada desafío.

A mis padres; quienes han sido mi mayor fuente de apoyo constante. Con su amor, guía y sacrificio, este logro no habría sido posible.

A la Corporación Universitaria Remington, por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios en un ambiente profesional. Gracias por abrirme las puertas de esta gran familia, permitiéndome crecer como estudiante y como persona, y por ofrecerme todos los recursos necesarios para la realización de este manual.

Finalmente, a mi tutor, Juan Camilo Jaramillo, quien con su orientación ha sido una pieza clave en el desarrollo de este proyecto. Su apoyo constante y sus valiosas recomendaciones me han permitido cumplir con los objetivos propuestos, siendo su compromiso fundamental para la finalización exitosa de este trabajo.

		3
I.	RESUMEN	5
II.	PROBLEMATICA ABORDADA EN LA PRACTICA.	7
	2.1.1. Funciones principales del aprendiz en el área financiera.....	10
III.	OBJETIVOS	11
	3.1.1. Objetivo General.....	11
	3.1.2. Objetivos Específicos.....	11
IV.	METODOLOGÍA.....	12
	4.1.1. ETAPA I: Recolección y análisis de información	12
	4.1.2. ETAPA II:.....	14
	4.1.3. ETAPA III:.....	15
V.	RESULTADOS.....	22
	5.1.1. Presentación general del manual y su estructura.	22
	5.1.2. Crédito CUR	22
	5.1.3. Instructivo	23
	5.1.4. Explicación del Instructivo de Solicitud del Crédito de Confianza Remington	23
	5.1.5. Orientación para el Acceso a la Plataforma Crédito de Confianza Uniremington	25
	5.1.6. La Importancia de Ingresar Correctamente los Datos en el Formulario de Solicitud	25
	5.1.7. Gestión de créditos desde el BPMS	26
	5.1.8. Ingreso al BPMS.....	26
	5.1.9. Tareas y procedimientos en BPMS.....	27

5.1.10.	Proceso de Finalización del crédito	29
5.1.11.	Validacion de firmas	29
5.1.12.	Filtros de consulta en bpms.....	30
5.1.13.	Facturación de conceptos	31
5.1.14.	FACTURA: U virtual	33
5.1.15.	Becas o descuentos	33
5.1.16.	Exoneraciones	35
5.1.17.	Exoneracion por Homologaciones:.....	35
5.1.18.	Exoneración de PIN (formulario de Ingreso).....	37
5.1.19.	Gestión de carta de cesantías.	38
5.1.20.	Excepción de recargos	39
5.1.21.	Validación de claves del portal académico class	40
5.1.22.	Pasos para la revelación de la contraseña:	40
5.1.23.	Reportar casos en Helppeople.....	41
5.1.24.	Crear solicitud y acceso a la plataforma:	41
VI.	CONCLUSIONES	45
VII.	RECOMENDACIONES.....	48
VIII.	TABLAS	50
IX.	ANEXOS	51

I. RESUMEN

El presente manual tiene como finalidad principal detallar las funciones y responsabilidades que deberán asumir los aprendices durante su etapa de práctica en el área financiera de la Corporación Universitaria Remington. Su propósito es servir como una guía clara y estructurada de las actividades que deben ejecutarse, garantizando así el cumplimiento adecuado de las tareas asignadas y promoviendo la eficiencia en cada una de las gestiones del área.

Las funciones aquí descritas son esenciales para asegurar que el proceso formativo del aprendiz se desarrolle de manera adecuada, permitiéndole adquirir los conocimientos y competencias necesarias para ejercer sus funciones. A través del cumplimiento de estas actividades, se busca fomentar la autonomía, la disciplina y la responsabilidad profesional, aspectos clave en su crecimiento dentro del entorno laboral.

Así mismo, este documento ofrece un marco de referencia que aporta claridad y respaldo a los procesos internos, facilitando la integración del aprendiz al equipo de trabajo y contribuyendo a la uniformidad en la ejecución de las tareas asignadas. De este modo, se garantiza no solo la correcta orientación del proceso formativo, sino también una participación y eficaz en el logro de los objetivos del área financiera.

Un componente relevante de este manual es su orientación hacia la mejora continua. Se recomienda realizar ajustes y actualizaciones periódicas que integren sugerencias y mejoras surgidas con el tiempo, favoreciendo su adaptación a la evolución de los procedimientos.

En conclusión, este manual no solo proporciona lineamientos para el cumplimiento de las funciones asignadas al aprendiz, sino que constituye una herramienta dinámica que impulsa la mejora continua del área financiera. Su actualización permanente garantiza que los aprendices, además de cumplir con sus responsabilidades, contribuyan al fortalecimiento y eficiencia de los procesos internos. La observación de las directrices aquí establecidas permite un proceso de formación integral y una implementación eficaz de los procedimientos financieros requeridos para el desarrollo exitoso de la práctica profesional.

Palabras clave: Manual, Responsabilidad, Solicitud, Funciones, Cumplimiento.

II. PROBLEMATICA ABORDADA EN LA PRACTICA.

La implementación de este manual tiene como objetivo principal la minimización de fallos en gestión de solicitudes y optimizar los procesos brindando al aprendiz una guía estructurada que le permita ejecutar con autonomía y responsabilidad. En las organizaciones, los procesos son elementos clave para garantizar la eficiencia operativa, asegurar la coherencia en la ejecución de tareas y facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Cada actividad debe abordarse de manera clara, precisa y estandarizada para evitar cuellos de botella, confusiones y minimizar errores en la gestión de solicitudes, lo que impacta directamente en la competitividad del área.

La toma de decisiones y la acción adecuada de los procedimientos son esenciales para asegurar resultados positivos. Una gestión mal estructurada puede generar riesgos, ineficiencias y afectar negativamente en la calidad de la atención y gestión de solicitudes. Los errores derivados de una ejecución deficiente impactan el rendimiento general del área; por lo tanto, contar con lineamientos claros se vuelve una necesidad.

El manual de funciones se convierte entonces en una herramienta esencial para garantizar la uniformidad en la ejecución de las tareas propias del rol de aprendiz. Este documento permite que todas las actividades se desarrollen de forma coherente, eficiente y alineada con los procesos institucionales, facilitando además la inducción y comprensión de los nuevos integrantes del

equipo. Promueve también una mayor autonomía en el aprendiz, permitiéndole tomar decisiones fundamentadas y reduciendo su dependencia de supervisión constante.

La implementación de un manual de funciones enfocado en los aprendices del área financiera adquiere gran relevancia, ya que fortalece la confianza, credibilidad y eficiencia al gestionar cualquier solicitud. Así mismo sirve como respaldo ante errores y evita que estos afecten negativamente al área, especialmente cuando se manejan plataformas de facturación y bases de datos.

Sin una guía estructurada, es común que surjan errores operativos, como afectaciones a códigos en los softwares utilizados, lo que perjudica el desempeño general. Como lo señala Chiavenato (2006), la ausencia de lineamientos claros y procedimientos establecidos puede generar confusión en la ejecución de tareas, afectar la productividad y aumentar los riesgos operativos. Por lo tanto, el objetivo principal de este manual es minimizar esos fallos y optimizar los procesos desde una perspectiva formativa.

Por lo tanto, la implementación de este manual tiene como objetivo principal minimizar los fallos en la gestión de solicitudes y optimizar los procesos.

En resumen, la implementación de este manual tiene como objetivo principal la minimización de fallos en gestión de solicitudes y optimizar los procesos brindando al aprendiz una guía estructurada que le permita ejecutar con autonomía y responsabilidad.

2.1.1. Funciones principales del aprendiz en el área financiera.

- Gestión de Crédito CUR (crédito universitario Remington).
- Facturación de conceptos
- Aplicación de descuentos
- Exoneraciones
- Soportes en gestión de pagos con cesantías
- Atención a solicitudes presencial y virtual.
- Excepción de recargo.
- Validación de claves.
- Reportar casos en Helppeople

III. OBJETIVOS

3.1.1. Objetivo General

Desarrollar un manual de funciones detallado para el aprendiz del área financiera de la Corporación Universitaria Remington.

3.1.2. Objetivos Especificos.

- Recopilación de información de valor para el rol de aprendiz financiero
- Establecer una jerarquía funcional que organice las tareas del aprendiz dentro de la Corporación Universitaria Remington.
- Consolidación del manual de funciones

IV. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración del manual de funciones del aprendiz del área financiera en la Corporación Universitaria Remington se fundamentó en un enfoque cualitativo y descriptivo, centrado en el análisis funcional del cargo y la recopilación de información operativa del área y de cada proceso. Esta metodología permitió diseñar una herramienta clara que refleja las funciones dentro del rol aprendiz y su entorno de trabajo.

Según Maynard (1970) la técnica de secuencia de operaciones Maynard y los diagramas de procesos ayudan a mejorar todos los niveles de productividad y garantizar la correcta descripción con suficiente detalle de las funciones. Estos instrumentos son útiles para la identificación de las tareas e identificación de puntos críticos dentro del rol, reduciendo errores y promoviendo eficiencia organizacional, como lo resalta Duhalt (2017).

La metodología se estructuró en tres etapas, las cuales se describen a continuación:

4.1.1. ETAPA I: Recolección y análisis de información

La primera etapa corresponde a la fase inicial del proceso, en la que se llevó a cabo la recopilación de información relevante para el diseño del manual. Esta recopilación permitió

obtener una comprensión clara y detallada de las funciones, responsabilidades y procesos que debe desempeñar el aprendiz.

El proceso se dio inició con una inducción al cargo de aprendiz, la cual permitió conocer los lineamientos generales y aspectos fundamentales del funcionamiento institucional en el área financiera. Posteriormente, se realizaron reuniones con personal clave de la Corporación Universitaria Remington, como las funcionarias Isabel Urrego con 6 años de experiencia en el cargo analista financiera, y Malena García auxiliar administrativa con 2 años de experiencia en el cargo., quienes poseen amplia experiencia en la atención de solicitudes y procesos internos del área financiera lo que permitió obtener información cualitativa de alto valor e identificar funciones frecuentes y dificultades operativas comunes, adicional se convierte en herramienta principal para establecer criterios sólidos en la elaboración del manual.

Además, se realizó una revisión detallada junto a la funcionaria Malena García, sobre el paso a paso de las funciones asignadas a los aprendices en el cargo, los formatos utilizados en cada gestión de solicitud y software a los cuales se deben acudir a cada tipo de solicitud. Este análisis permitió identificar vacíos informativos, inconsistencias y oportunidades de mejora, proporcionando insumos valiosos para la elaboración de un manual ajustado de manera precisa a los aprendices.

La información recopilada fue clasificada por temáticas, priorizando aquellos de mayor recurrencia operativa de mayor a menor. Esta organización permitió identificar los procedimientos críticos con más recurrencia y estructurar una base sólida para el diseño funcional y ordenado del manual.

4.1.2. ETAPA II:

Una vez recopilada la información se procedió a la organización jerárquica de las funciones exactas del aprendiz, en concordancia con el segundo objetivo específico.

Durante esta etapa se definió de manera clara la estructura del manual, integrando así de forma coherente las funciones, responsabilidades y niveles de seguimiento. También se destacaron los principales aplicativos tecnológicos utilizados en el área financiera (como Class Administrativo, BPMS; HelpPeple y Seven), detallando el uso de cada uno en procesos específicos, tales como Gestión de Crédito CUR, facturación, Exoneración, o aplicación de descuentos.

La estructuración del manual se orientó bajo los principios de claridad y utilidad para la aplicabilidad inmediata, facilitando así la comprensión del rol reduciendo curva de aprendizaje del aprendiz en su proceso de adaptación como lo plantea el reglamento del aprendizaje Sena.

4.1.3. ETAPA III:

En esta última etapa de la metodología se responde al tercer objetivo específico, aquí se consolidó el manual de funciones como producto final, definiendo con precisión las tareas del cargo y como se le dan gestión, el contexto en el que se desarrollan y los criterios de seguimiento, los cuales son clave. Buscando así fomentar la autonomía y el aprendizaje activo



Se establecieron las funciones del aprendiz de manera gradual, permitiendo así una asignación progresiva de responsabilidades y en la medida que se adquiere más experiencia en los procesos asignados para el aprendiz.


Se diseñó un plan de inducción representado en un diagrama de Gantt (ver Anexo A), en el que se visualizan los tiempos estimados y las actividades programadas durante la inducción. Esto facilita el seguimiento de cada gestión y, además, funciona como un cronograma visual que permite una retroalimentación activa. (Monday.com, s.f.)


Mediante la implementación de las tres etapas establecidas, se llevó a cabo la revisión final, la caracterización de mejoras y los ajustes necesarios, contando con el respaldo de analistas y auxiliares administrativos con vasta experiencia en la Corporación Universitaria Remington. Este

equipo aportó recomendaciones clave sobre escenarios críticos que inicialmente no se habían contemplado, lo que permitió el desarrollo y la optimización del manual de funciones destinado al aprendiz del área financiera de Remington.

Tabla 1**Softwar principales.**

La gestión se realiza a través de cuatro softwar esenciales:		
<p>Class</p> <p>Administrativo:</p>	<p>Esta plataforma centraliza toda la información vinculada al estudiante, abarcando su historial académico, las asignaturas cursadas, los créditos obtenidos, saldos pendientes, su perfil académico y otros datos relevantes para su seguimiento y gestión.</p>	
<p>BPMS:</p>	<p>Este software está diseñado para la gestión integral del crédito CUR, optimizando el seguimiento y la administración de los créditos solicitados.</p>	


Helppeople:	<p>Este sistema registra todos los incidentes relacionados con errores en los procesos en curso, tales como conceptos duplicados, estudios de crédito permanentes en la factura, caídas del sistema Class, asignación incorrecta de pagos, entre otros. Su objetivo es proporcionar soluciones de manera estructurada, asignando un número de orden a cada reporte para facilitar su seguimiento y resolución.</p>	

Seven:	<p>Es el sistema contable que centraliza toda la información relacionada con pagos, obligaciones y facturas, abarcando todos los aspectos contables de la Corporación Universitaria Remington.</p>	

Fuente: Adaptación propia con base en los registros. (2025)

Tabla 2:

Perfil del aprendiz

	PERFIL DEL APRENDIZ
Identificación del Cargo.	
Nombre del cargo	Aprendiz del área financiera
Área la cual pertenece	Gestión Financiera.
Nivel académico	Técnico o Profesional
Objetivo del cargo:	
Garantizar y colaborar en todos los procesos administrativos y financieros que el área requiera de su apoyo	
Descripción de Funciones Esenciales del aprendiz.	
Garantizar la buena gestión y atención al cliente en solicitudes de manera presencial, telefónica y vía correo.	
Emitir facturas y validación de descuentos autorizados.	
Apoyar al área en gestiones adicionales que los integrantes del área necesiten.	

Gestionar y hacer seguimiento de solicitudes en el portal de crédito Universitario así mismo validación de documentos principales para su aprobación.
Acompañar en procesos administrativos
Responsabilidades
<p>Cumplir respetuosamente los lineamientos, procedimientos relacionados, y normas establecidas por la corporación Universitaria Remington.</p> <p>Hacer uso responsable de la información del estudiante y adicional información derivada de la universidad.</p>
Competencias y Conocimientos básicos.
Buena ortografía y redacción.
Disposición para aprender y comprender rápidamente las funciones a desarrollar
Manejo de herramientas ofimáticas
Buena comunicación afectiva y manejo de emociones
Compañerismo y trabajo en equipo
Compromiso con la institución

Identificación del cargo: adaptado de: perfil de epm para aux. contable

<https://es.scribd.com/document/424896350/Perfil-de-Epm-Para-Aux-Contable>

V. RESULTADOS.

5.1.1. Presentación general del manual y su estructura.

5.1.2. Crédito CUR

La supervisión y administración de los procesos asociados al Crédito de Confianza Remington es una función clave. Este beneficio, ofrecido por la universidad, permite a los estudiantes financiar su semestre académico, garantizando su continuidad en los estudios. El crédito se proporciona con condiciones favorables, tales como opciones de pago accesibles y tasas de interés competitivas. Es esencial proporcionar a los estudiantes interesados información precisa y detallada, asegurando que comprendan plenamente los términos y condiciones del crédito. Además, se debe brindar orientación constante durante el proceso de solicitud, garantizando la correcta ejecución del trámite. Para más detalle (Ver anexo B)

Importante:

El Crédito de Confianza Uniremington no está disponible para financiar los primeros semestres de los programas académicos en Ciencias de la Salud y Medicina Veterinaria. Asimismo, este crédito no es susceptible de beneficiarse con la modalidad de pronto pago.

5.1.3. Instructivo

1. **El proceso inicia con la explicación de las condiciones del crédito.** Primero, se deben informar las tasas de interés vigentes, los planes de financiación disponibles y el fondo de garantías aplicable en ese momento. Es fundamental proporcionar detalles claros sobre la tasa de interés vigente y el porcentaje correspondiente del fondo de garantías. Además, se debe indicar que el pago por concepto de estudio de crédito es obligatorio, y que este estudio puede variar anualmente. Actualmente, la universidad ofrece dos planes de financiación, los cuales están sujetos a un análisis de riesgo y a la evaluación de la capacidad de pago del solicitante.

La universidad ofrece dos planes de financiación, los cuales son los siguientes:

- El primer plan financia el 60% del valor de la matrícula, mientras que el estudiante debe abonar el 40% como cuota inicial.
- El segundo plan cubre el 70% del valor de la matrícula, y el estudiante debe cancelar el 30% restante como cuota inicial.

5.1.4. Explicación del Instructivo de Solicitud del Crédito de Confianza Remington

A continuación, se procede con la explicación detallada del instructivo sobre los requisitos y la documentación necesaria para solicitar el Crédito de Confianza Remington. De acuerdo con la situación laboral actual del solicitante. Es indispensable que el estudiante tenga la matrícula generada para poder iniciar la solicitud. Los requisitos se especifican según la situación laboral del estudiante o codeudor:

Si el estudiante no trabaja, deberá contar con un codeudor, quien puede ser un empleado, trabajador independiente o pensionado. A cada tipo de codeudor se le solicitarán documentos específicos que son los siguientes:

- **Codeudor independiente:** Se debe presentar fotocopia del documento de identidad, certificado de ingresos firmado por un contador público (con una antigüedad no mayor a 30 días), fotocopia de la tarjeta profesional y documento de identidad del contador. Este requisito es indispensable.

- **Codeudor empleado:** Se deben presentar fotocopia del documento de identidad, carta laboral (con una antigüedad no mayor a 30 días) que especifique antigüedad, salario actual y cargo (la carta no debe tener una vigencia mayor a seis meses), y las dos últimas colillas de pago.

- **Codeudor pensionado:** Se deben presentar las tres últimas colillas de pago, fotocopia del documento de identidad y la resolución de la pensión actualizada.

Excepción: Si el estudiante ya ha tenido un crédito con la universidad, no es necesario un codeudor. En este caso, solo se debe adjuntar en la plataforma la liquidación de matrícula y el documento de identidad.

5.1.5. Orientación para el Acceso a la Plataforma Crédito de Confianza Uniremington

El aprendiz será responsable de proporcionar al estudiante la información necesaria para acceder correctamente a la plataforma de Crédito de Confianza Uniremington, indicándole los pasos específicos para ingresar de manera adecuada. Además, se le remitirá al manual disponible en el siguiente enlace:

<https://www.uniremington.edu.co/alternativas-de-financiacion/credito-corporativo/>. En este sitio, el estudiante encontrará un instructivo detallado al inicio de la plataforma de crédito CUR, (Ver anexo C) el cual se visualiza en el Anexo C. Este instructivo orienta al estudiante de manera clara y precisa sobre el proceso a seguir, incluyendo los pasos para realizar el pago del estudio de crédito, completar el formulario correspondiente a la solicitud, cargar los documentos requeridos y firmar los documentos pertinentes. De esta forma, se garantiza que el proceso se realice de manera correcta y sin inconvenientes.

5.1.6. La Importancia de Ingresar Correctamente los Datos en el Formulario de Solicitud

Con base en los planteamientos anteriores, el aprendiz deberá aclarar al estudiante la relevancia de ingresar correctamente la información en el formulario de solicitud, ya que cualquier error en los datos podría dificultar su corrección y ocasionar retrasos en el proceso de solicitud del

crédito. Asimismo, se informará al estudiante que el tiempo estimado para recibir una respuesta es de entre 3 y 4 días hábiles.

5.1.7. Gestión de créditos desde el BPMS

Estados:

Por hacer y Pendiente: Indica que la gestión está pendiente y aún no ha sido realizada.

Finalizada: La tarea ha sido completada y se considera concluida.

Anulada: La tarea ha sido anulada por alguna razón. En caso de que se requiera revisar el estado, se debe validar el motivo de la anulación. Esto puede ocurrir debido a un rechazo o a una solicitud por parte del estudiante, ya sea porque decide no continuar con el crédito o opta por pagar de contado.

Asignada a: Muestra el responsable de la tarea. Si se desea transferir la gestión, haga clic en “reasignar tarea” e ingrese el nombre de la persona a quien se desea transferir la tarea (consultar Anexo D).

5.1.8. Ingreso al BPMS.

Para acceder al BPMS, siga los siguientes pasos:

Ingrese a la URL: https://creditos.uniremington.edu.co/bpms/task_tray.

- Autenticarse completando los campos correspondientes con el nombre de usuario y la contraseña proporcionados al momento de recibir el cargo.
- Haga clic en "Ejecutar" para visualizar las tareas asignadas o realizar cualquier validación.

5.1.9. TAREAS Y PROCEDIMIENTOS EN BPMS

1. Estudio de Crédito: El aprendiz deberá validar en el módulo de *Class Administrativo* opción "Apertura y Cierre" si el estudiante ha gestionado créditos en periodos anteriores.

En caso de que el estudiante no haya tenido crédito previo, la gestión debe asignarse desde el BPMS a Bambú, quienes son los encargados de siempre validar los créditos por primera vez.

Si el estudiante ya ha tenido crédito con la universidad, se procede exclusivamente a la revisión de los documentos pertinentes, como la liquidación de matrícula y el documento de identidad, y estos deben ser marcados como aprobados.

2. Definir Acción a Seguir

Esta acción solo puede ser ejecutada por el responsable del proceso, ya que esta acción no puede ser reasignada debido a restricciones de permisos dentro del sistema. Una vez aprobada esta etapa, se habilita la opción para continuar con la definición de condiciones del crédito.

3. Definir Condiciones: Al momento de definir las condiciones del crédito, el aprendiz deberá revisar el horario académico, aprobando las cuotas en función de las fechas de finalización de las asignaturas.

Si el semestre está en etapa inicial, se autoriza el máximo número de cuotas disponibles (5). A medida que el semestre avanza, las cuotas aprobadas se reducirán, garantizando que el estudiante este al día antes de concluir el periodo.

Campos por diligenciar

- Financiamiento: Especial
- Cuotas solicitadas: registradas por el estudiante en el formulario.
- Cuotas del crédito a aprobar: Se definen con base en el calendario académico o en la fecha de la solicitud.
- Tipo de cobro: Porcentaje
- Datos generales: generados automáticamente por el sistema.
- Financiamiento especial: fecha de pago y la tabla de intereses generadas automáticamente según las cuotas que se aprobaran.
- Observaciones: registrar la fecha y el período correspondiente que se está aprobando.

5.1.10. Proceso de Finalización del crédito

Una vez definidos los parámetros anteriores se deben seguir estos pasos para cerrar la gestión:

- Buscar el estudiante por número de documento en el módulo de Cajas del sistema Class Administrativo, en la sección de Facturación.
- Regresa a BPMS y se selecciona la opción "Finalizar".
- Ingresa a Class nuevamente digitando el número de documento, lo que genera la matrícula en color rojo, junto con los dos conceptos correspondientes: el fondo de garantías del "5.5%" y la cuota inicial del "30%" o "40%", (según el caso).

5.1.11. Validación de firmas

Este proceso requiere la recolección de dos firmas digitales

- La primera firma se envía automáticamente al estudiante y al codeudor una vez se complete el formulario. (Esta acción habilita la carga de documento requeridos)
- La segunda firma corresponde al pagaré y es gestionada una vez los documentos estén aprobados.

FILTROS DE CONSULTA EN BPMS

La plataforma permite realizar validaciones según el estado, para el seguimiento específico o validación de estados, mediante los siguientes filtros:

Tabla 3

Filtros de búsqueda según estado del proceso.

1	Estado
2	Numero de proceso
3	Numero de tarea
4	Dato específico
5	Dato
6	Fecha de creación
7	Fecha de finalización
8	Fecha de expiración

Fuente: elaboración propia (2025)

Estos filtros permiten optimizar la localización de información en el sistema BPMS y contribuye a una eficiente gestión en el proceso de crédito.

5.1.12. Facturación de conceptos

Una de las funciones esenciales del aprendizaje en el área financiera es la elaboración y emisión de facturas correspondientes a los distintos conceptos, servicios y trámites institucionales. Estos conceptos gestionados desde el Área Administrativa tienen previamente los valores definidos que deben ser comunicados al estudiante antes de emitir la factura. Los conceptos más comunes son:

Tabla 4

Principales conceptos de facturación desde el área financiera.

	CONCEPTO	VALOR
1.	Duplicado de Carné	\$32.100
2.	Gimnasio (mensual / semestre)	\$26.000 y \$130.000
3.	Formularios de ingreso (PIN)	\$ 230.000 aprox.

4.	Cursos Vacacionales	Según oferta académica.
5.	Certificados estudiantiles	\$31.000
6.	Multas de biblioteca	\$7.000 por día
7.	Exámenes Supletorios	\$62.000
8.	Contenidos programáticos	\$2.140 por unidad
9.	Consultorio jurídico	\$31.500
10.	Pruebas de Suficiencias	Según plan académico.
11.	Estudio de crédito	\$53.500

Fuente: Elaboración propia (2025)

5.1.13. FACTURA: U virtual

En caso de no registrar un concepto o matrícula generada, el aprendiz deberá acceder a U Virtual en el módulo de Cajas:

- En Reportes seleccionar la opción "Reporte Impresión de Factura Uvirtual".
- Ingresar el número de CIF (documento)
- Clic en "Activar" y regresar a la sección de Facturación para actualizar la información (refrescar). Para más detalles, (ver Anexo E).

5.1.14. Becas o descuentos

El aprendiz será responsable de la aplicación de descuentos y becas autorizadas, de acuerdo con aquellos que estén activos y aprobados que acrediten su derecho de aplicarlos. Es necesario que el aprendiz solicite al estudiante el soporte correspondiente para la aplicación de estos descuentos. En caso de no contar con los soportes vigentes requeridos, no será posible realizar la marcación del beneficio.

El proceso se realiza desde el sistema Class Administrativo en el módulo Becas

Modulo "Estudiantes Becados". Para ello, se debe seleccionar la opción "Crear" e ingresar el número de identidad en el campo "No. CIF", donde se deberá escribir el número de documento del estudiante al cual se le aplicará el descuento.

En el campo "Nivel", se seleccionará el programa al que pertenece el estudiante y al cual se le asignará el descuento. En el campo "Beca", se utilizará el signo "%" para desplegar los códigos disponibles seleccionar el adecuado.

Tabla 5

Códigos de Becas y descuentos con más frecuencia

COMPROFESI (Comfama)
DCTVIRCAM (Virtualidad)
SENAPROFE (Encadenamiento SENA)
VICTIMPROF (Víctimas)

Fuente: elaboración Propia (2025)

- Seleccionar el código correspondiente al descuento que se desea aplicar
- Buscar y asignar la fecha establecida para el descuento. Posteriormente, se debe guardar la información.
- Acceder al módulo de Cajas, en la sección de Facturación,
- Verificar que el descuento aplicado se refleje correctamente en la columna "Becas".

Es importante tener en cuenta que los descuentos no aplican programas de Ciencias de la Salud, con la excepción del programa de Veterinaria, donde los descuentos solo se aplicarán si el

estudiante cuenta con una carta de recomendación. Además, los descuentos no son acumulables con otros descuentos.

5.1.15. Exoneraciones

El aprendiz debe encargarse de tramitar y aplicar las exoneraciones correspondientes, conforme a los procedimientos establecidos por la institución, esto pasa por varias áreas la cual de nuestro interés es área financiera.

5.1.16. Exoneración por Homologaciones:

Cuando se trata de una exoneración por convalidación de asignaturas, es necesario contar con el acta y una relación de las materias que serán reconocidas. El procedimiento para registrar esta exoneración se realiza de la siguiente manera:

Ingreso al módulo de Becas:

- Dirigirse a la sección Estudiantes Becados y hacer clic en Crear.
- En el campo No. CIF, ingresar el número de documento del estudiante.
- En Nivel, seleccionar el programa académico correspondiente.
- En Beca, digitar el código de exoneración por homologación: %homo.
- Seleccionar el código correspondiente a la exoneración y guardar la información.

Registro en el módulo de Cajas y Acceder al módulo Cajas, sección Facturación.

- Ingresar el número de documento del estudiante en el campo Cliente.
- Seleccionar el concepto, nivel y plan correspondientes.
- En Descripción, buscar el concepto %conva para identificar cuántas asignaturas serán homologadas.
- Verificar el rango de asignaturas a homologar (por ejemplo: de 1 a 5, de 6 a 10, etc.).

Proceso de Cobro Cero:

- Realizar el cobro cero seleccionando la opción Cobro y completar los datos.
 - El monto debe ser 0.00.
 - En el campo Detalle, escribir: EXONERACIÓN HOMOLOGACIÓN.
 - En Referencia, ingresar el número de documento del estudiante.
 - En Forma de pago, seleccionar DCTOTOTALAPL.

Aceptar la operación y descargar la factura en formato PDF.

Importante: En los casos en que las homologaciones no estén destinadas a exonerar, únicamente se procederá con la facturación de las asignaturas a convalidar. Asimismo, es importante destacar que, en ausencia de una admisión formal, no será posible facturar ningún concepto asociado ya que el sistema no lo permite.

5.1.17. Exoneración de PIN (formulario de Ingreso).

El aprendiz debe verificar si corresponde aplicar la exoneración, lo cual se determina para cada período conforme a los convenios establecidos para la exoneración de los PIN de ingreso. Es necesario consultar esta información en cada período con las personas encargadas de dicho proceso. En caso de que proceda la exoneración, se deberá confirmar que la factura correspondiente haya sido generada previamente, y tener soporte para proceder con la aplicación de la exoneración correspondiente.

Crear la beca:

- Accede al módulo Becas y, en la sección Cliente, deberá digitar el número de documento del estudiante al igual que en el campo No. CIF
- En nivel, seleccionar el programa académico al cual el estudiante ingresará
- Buscar el código “%EXFORPROF”
- Guardar la información creada.

Validar información:

El aprendiz deberá validar la información en la sección de Facturación, refrescando los datos para asegurarse de que el monto se muestre en ceros.

proceder a realizar el cobro en cero, para lo cual se deberá seleccionar la opción "Cobro" y diligenciar campos como:

- **Monto:** 0.00
- **Detalle:** Exoner
- **Referencia:** Número de documento del estudiante.
- **Forma de pago:** “DCTOTOTALAPL” para exoneración de PIN.
- Aceptar y descarga la factura en formato PDF

Nota: Si no se visualiza el plan de concepto, una posible causa es que el estudiante no tenga la admisión generada.

5.1.18. Gestión de carta de cesantías.

El aprendiz deberá elaborar las cartas de cesantías, según el formato institucional, estas se generan a partir del requerimiento del estudiante, utilizando el formato estándar proporcionado por la universidad. El aprendiz deberá diligenciar el monto correspondiente, el cual se limitará al valor total de la matrícula vigente al momento de la emisión de la carta, como se detalla en el Anexo F.

El aprendiz será responsable de elaborar el documento, el cual debe incluir la fecha y, como encabezado, “A quien corresponda”. A continuación, se debe diligenciar la siguiente información: el nombre completo del estudiante, el período para el cual se solicita la carta, el programa académico al que pertenece el estudiante y el valor a cancelar. Además, se deberá especificar la

cuenta bancaria de la universidad. Finalmente, el documento deberá ser firmado por la persona encargada y en el formato estipulado. (ver Anexo F)

5.1.19. Excepción de recargos

Este tipo de exoneración se aplica en situaciones donde un recargo fue aplicado incorrectamente por el sistema o en casos excepcionales autorizados por la institución.

Este proceso se gestiona en el sistema Class Académico:

Acceder al módulo Class, opción Académica, sub menú Excepciones, y seleccionar Excepciones Recargo Extraordinario.

En la pestaña detallada (ver Anexo G), se debe hacer clic en "Crear".

En el campo N. CIF, se ingresa el número de documento del estudiante, seguido de la selección del Nivel, Plan de Estudio, Año y Período al cual se aplica la exoneración.

Clic en Aceptar.

Una vez realizado el proceso, el sistema indicará la operación exitosa, Si es necesario, se debe verificar que el recargo no aparezca en la factura. (ver Anexo G)

5.1.20. Validación de claves del portal académico class

Para facilitar al estudiante el acceso al portal académico y la descarga de facturas de matrícula (totales o por cuotas), es necesario realizar la validación de su clave de acceso:

5.1.21. Pasos para la revelación de la contraseña:

Ingresar al módulo Seguridad, opción Seguridad, y seleccionar Cambio PIN/Contraseña Estudiante.

En la pestaña detallada (Anexo H), se debe ingresar el número de documento del estudiante.

Imprimir, lo cual permitirá visualizar la contraseña del portal académico Class.

Con la contraseña obtenida, se podrá ingresar al portal y realizar la gestión solicitada por el estudiante, impresión de financiamientos o validar cuotas pendientes. (ver Anexo H)

5.1.22. Reportar casos en Helppeople

5.1.23. Crear solicitud y acceso a la plataforma:

El aprendiz debe ingresar a la URL: <https://remington.helppeoplecloud.com/container/#/> utilizando el usuario y la contraseña proporcionada al momento de recibir el cargo (ver Anexo I).

Crear nueva solicitud: Una vez dentro de la plataforma, se debe hacer clic en “Crear una nueva solicitud”.

Ejemplo de solicitud:

Situación: Si se presenta una duplicación en las facturas de los financiamientos aprobados, específicamente en el concepto "Estudio de crédito", se debe reportar a través de la plataforma HelpPeople a TI (Departamento de tecnologías e información).

Ingreso de información:

Área: Tecnologías de la Información

Servicio: Sistema Académico Class

Asunto: Eliminar estudio de crédito

Descripción: Indicar que se requiere la eliminación de este concepto, incluyendo el número de documento del estudiante.

Seguimiento de la solicitud: Una vez creada la solicitud, se deberá realizar un seguimiento de esta, accediendo a la pestaña Mis Solicitudes en la misma plataforma.

Toda solicitud relacionada con software académicos y administrativos e institucional en general, usuarios, claves, equipos electrónicos entre otros, se debe proceder de la misma forma para atención oportuna por TI, completando los campos correspondientes en la plataforma.

Consideraciones finales del Rol Aprendiz financiera.

Finalmente cabe resaltar que en el rol como Aprendiz del área Financiera Remington, requiere no solo habilidades técnicas, sino también una actitud proactiva, adoptando una postura objetiva comprometida con la calidad en el servicio.

Es fundamental brindar atención a las solicitudes tanto de manera presencial como virtual con buena disposición y ofrecer información clara pertinente. Cada consulta debe ser valorada y atendida con profesionalismo independientemente si el tema parece obvio o reiterativo, ya que si acudieron a la universidad es por que presentan cierto desconocimiento o simplemente necesitan ser guiados en algún tema en específico. Por lo que cada consulta debe ser atendida con la debida atención y profesionalismo.

Este cargo está orientado a gestionar y asesorar las solicitudes desde el área a los estudiantes, y trabajadores como docentes o funcionarios de la universidad siempre con una actitud proactiva y profesional. En el ámbito virtual, se deberán gestionar todos los procesos requeridos a través de correo electrónico (Aprendiz Financiera) y otros medios electrónicos y líneas telefónicas disponibles para brindar respuesta oportuna.

Es prioridad no dejar pendiente ningún asunto que esté dentro del alcance de las funciones asignadas. En aquellos casos que no corresponden directamente a al área de competencia, se deberá realizar la remisión correspondiente promoviendo siempre atención integral y eficaz.

Información relevante:

Tabla 6

Sedes propias de la Corporación Universitaria Remington.

Sedes propias:	
1. Medellín	2. Caucasia
3. Sincelejo	4. Virtualidad
5. Bogotá	6. Ibagué
7. Montería	8. Rionegro
9. Quibdó	10. Apartado

11. Sahagún	12. San Gil
-------------	-------------

Fuente: elaboración propia (2025)

MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONALES.

Es indispensable conocer la estructura organizacional y las relaciones entre los diferentes procesos a nivel interno institucional (ver Anexo J).

Enfocados en el área Gestión financiera donde se desarrolló la práctica profesional “Se identifica como un proceso de apoyo fundamental para el cumplimiento de los objetivos misionales. Su labor garantiza la viabilidad económica de los proyectos académicos y administrativos, apoyando la toma de decisiones y asegurando la correcta distribución de los recursos institucionales” (Corporación Universitaria Remington, 2024).

VI. CONCLUSIONES

El desarrollo y la implementación de este manual de funciones para el Aprendiz del área Financiera de la Corporación Universitaria Remington establecen un marco detallado y organizado de las responsabilidades y actividades que este rol debe desempeñar dentro de la estructura organizacional de la universidad. A lo largo del manual, se han delineado de manera clara y precisa las tareas que el aprendiz debe llevar a cabo, subrayando la importancia de cada una de ellas para el adecuado funcionamiento y la satisfacción de los estudiantes.

Uno de los puntos clave que se destacan es la relevancia de las herramientas tecnológicas utilizadas en la gestión financiera, como el BPMS y el sistema Class, las cuales permiten al aprendiz gestionar solicitudes a los estudiantes, procesar pagos, emitir facturas y realizar diversas tareas administrativas de manera eficiente. Estas plataformas se presentan como fundamentales para la integración de los procesos financieros y académicos, desde la asignación de créditos hasta la exoneración de conceptos, pasando por la aplicación de descuentos. La correcta comprensión y dominio de estas herramientas son esenciales para el desempeño del aprendiz y para asegurar que los procesos se ejecuten de forma adecuada y sin errores.

Asimismo, se resalta la importancia de la interacción constante con los estudiantes y apoyo interno en diversas tareas. La capacidad del aprendiz para brindar atención personalizada, tanto presencial como virtual, juegan un papel crucial en el éxito del área financiera. Se enfatiza la

necesidad de mantener una actitud proactiva, empática y profesional en todas las interacciones. Este enfoque de atención al cliente dentro del entorno universitario se configura como una herramienta clave para fomentar la confianza y satisfacción de los estudiantes respecto a los procesos los cuales solicite asesoría.

Otro aspecto destacado es la correcta gestión de los procesos internos dentro del área financiera, tales como el registro y seguimiento de pagos, la revisión de exoneraciones, la aplicación de becas y descuentos, y la emisión adecuada de facturas. El manual proporciona un paso a paso detallado para llevar a cabo cada uno de estos procedimientos, lo que ayuda al aprendiz a comprender mejor su papel, a desarrollar mayor capacidad organizativa y a perfeccionar sus habilidades en la resolución de problemas. La estructuración y el enfoque sistemático propuestos aseguran que todos los aspectos administrativos relacionados con los estudiantes se gestionen con la mayor precisión posible, evitando contratiempos o errores que puedan afectar la experiencia del estudiante o el flujo de operaciones dentro de la universidad.

Además, este manual también subraya la importancia de la delegación de tareas y el uso de herramientas de gestión, como el BPMS, para asegurar que todas las actividades se realicen dentro de los plazos establecidos y con los recursos disponibles.

En conclusión, este manual de funciones ha sido diseñado como una herramienta clave en la capacitación y desempeño del Aprendiz del área Financiera de la Corporación Universitaria

Remington. No solo proporciona un marco claro de responsabilidades y procedimientos, sino que también mejora la eficiencia operativa y asegura la correcta atención a las necesidades de los estudiantes por parte del aprendiz. La implementación de este manual es un paso importante garantizando que los procedimientos relacionados con los estudiantes se realicen de manera eficiente, precisa y satisfactoria para todas las partes involucradas.

VII. RECOMENDACIONES

“En medio de la dificultad reside la oportunidad.” (Einstein, s.f.)

Mantener la actualización continua del manual de funciones

Se recomienda establecer una periodicidad para la actualización y correcta revisión del manual, con el fin de garantizar su vigencia frente a los cambios internos del área financiera o cambios tecnológicos que impacten directamente el rol de aprendiz financiera.

Incorporar nuevas funciones y procesos según la evolución del área financiera

Es fundamental que cada nueva herramienta proceso que surja para desarrollo de aprendiz financiera sea incorporado al manual de funciones. Esto no solo favorece una mejor comprensión de las tareas, sino que también promueve una cultura organizacional sólida basada en la estandarización y mejora enfocada al rol de aprendiz.

Implementar un proceso de socialización del manual con cada nuevo aprendiz

Es recomendable que, al inicio de la práctica, los aprendices reciban una inducción formal sobre el uso del manual de funciones, reforzando así su comprensión y apropiación, lo cual

complementa su inducción permitiendo una integración más rápida y eficiente a las labores del área financiera.

Fomentar la retroalimentación constante por parte de los aprendices que pasen por el cargo, identificando así posibles mejoras, errores u omisiones.

Esto garantiza que el documento se mantenga alineado con la experiencia real del cargo. Aunque el manual es una herramienta clave para la autonomía del aprendiz, es necesario contar con el acompañamiento de un tutor o responsable del área que garantice la correcta aplicación del contenido del manual y brinde orientación cuando sea necesario.

Finalmente, se recomienda definir métricas e indicadores que permitan evaluar de manera objetiva el cumplimiento de las funciones por parte del aprendiz. Esto contribuye a un seguimiento más efectivo del proceso de aprendizaje y al mejoramiento continuo del rol formativo.

VIII. TABLAS

Tabla 1: Software principales.

Tabla 2: perfil del aprendiz

Tabla 3: Búsquedas de acuerdo con el estado solicitado.

Tabla 4: Principales conceptos a facturar y sus costos.

Tabla 5: Becas o descuentos Comunes.

Tabla 6: Sedes propias de Corporación Universitaria Remington.

IX. ANEXOS

Anexo A: Diagrama de Gantt.



Anexo B: proceso de crédito

DOCUMENTACION REQUERIDA



ESTUDIANTE: Liquidación de matrícula y Fotocopia del documento de identidad.

Codeudor:

EMPLEADO

- Copia del documento de identidad
- carta laboral
- Ultimas dos colillas de pago

INDEPENDIENTE

- Copia del documento de identidad
- Certificado de ingresos firmado por un contador público (con vigencia no mayor a 30 días), anejando la fotocopia de la tarjeta profesional y de su documento de identidad (requisito obligatorio)
- Documentos opcionales: extractos bancarios y declaración de renta

RENOVADO

- Fotocopia del documento de identidad
- Resolución de la pensión
- Las dos últimas colillas de pago

Aspectos a tener en cuenta

Si eres estudiante nuevo debes solicitar tu correo institucional al área de TI para ingresar con éxito.

El número de cuotas a pagar están establecidas entre 1 y 5 las cuales están sujetas a la fecha en el que estudiante ingrese la solicitud

El estudio de crédito tiene un costo de \$53.500

Estar a paz y salvo con financiamientos anteriores si es renovación.

CRÉDITO ESTUDIANTIL DE CONFIANZA UNIREMINGTON

El proceso de crédito institucional ha cambiado por tal motivo es importante que siga la siguiente ruta, donde encontrará el paso a paso para realizar tu solicitud de crédito.

www.uniremington.edu.co

PASO 1. Selecciona la pestaña ESTUDIANTES de la franja azul.

PASO 2. Ingresar al recuadro ALTERNATIVAS DE FINANCIACION.

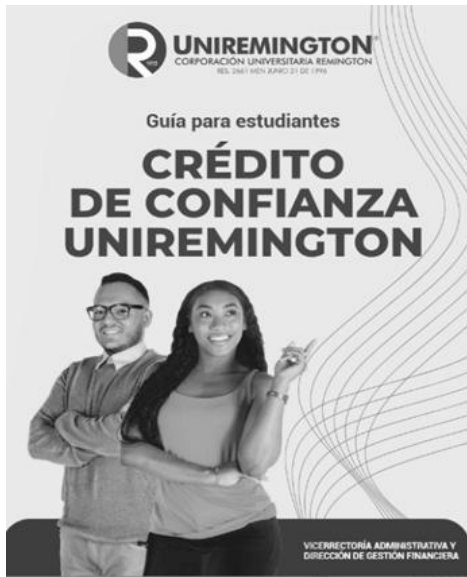
PASO 3. Ingresar a CRÉDITO ESTUDIANTIL DE CONFIANZA UNIREMINGTON.

Si tienes dudas o requerimientos con tu proceso de Crédito de Confianza Uniremington, puedes escribirnos al correo. creditocur@uniremington.edu.co

Importante: al recibir la confirmación de aprobación del crédito, debe firmar el pagaré de forma electrónica que llegará a su correo, luego pagar la cuota inicial con la liquidación y quedar matriculado.



Anexo C: Manual e Instructivo Crédito de confianza Remington



Guía para estudiantes / Crédito de confianza Uniremington

Aspectos esenciales para tener en cuenta:

- La solicitud del Crédito de Confianza Uniremington se llevará a cabo de manera virtual.
- Si eres estudiante nuevo debes solicitar tu correo institucional a la Dirección de TI para acceder con éxito al formulario.
- Debes estar a paz y salvo con financiamientos anteriores.
- Debes registrar una liquidación generada para que el portal te permita el ingreso, de lo contrario, automáticamente, el sistema te negará el acceso.

Paso a paso para una gestión exitosa...

1. Ingresar a través del siguiente enlace o escanea el código QR:
<https://creditos.uniremington.edu.co/uni-gate/templates/headForm>

2. Inicia la sesión digitando tu correo institucional y la clave asignada. Posteriormente, en la pantalla, aparecerá la alternativa de "solicitud de crédito".



2

Guía para estudiantes / Crédito de confianza Uniremington



3. Después de ingresar correctamente a la pestaña "Solicitud de crédito", el sistema te indicará que debes generar el **pago de tu estudio de crédito por una cuantía de \$ 53.500**, lo que puedes realizar de manera inmediata a través del portal de **pago virtual PSE** o **descargar tu liquidación para el pago con código de barras** en cualquier punto autorizado.

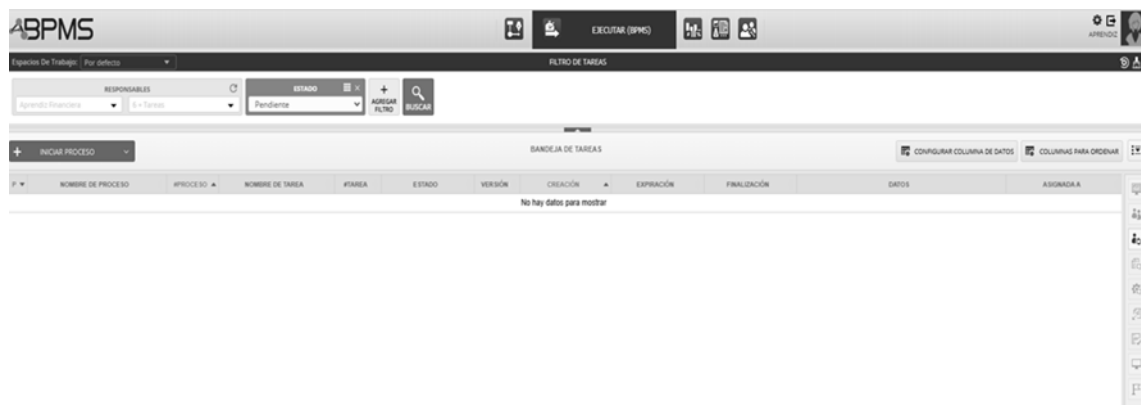
Formulario de solicitud de crédito

Pagar el estado del crédito

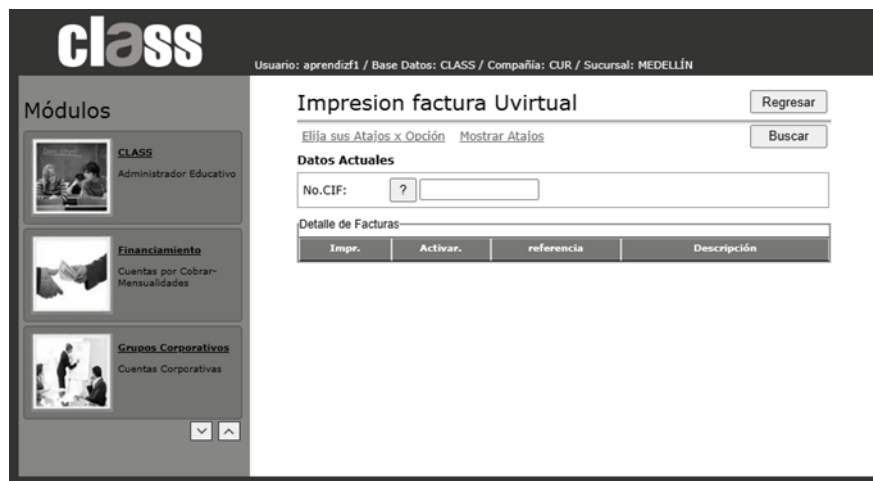
Este estado al pagar para realizar con la solicitud de crédito a cualquier estado de dicho crédito, por lo que cualquier pago que se realice generará el estado de pago.

3

Anexo D: Plataforma de Gestión interno de Créditos BPMS.



Anexo E: factura U Virtual.



Anexo F: Formato de Carta de cesantías



www.uniremington.edu.co

Medellín, 04 de febrero de 2024

La CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON institución de educación superior, autorizada por resolución 2661 de 1996 del MEN-ICFES identificada con NIT 811.005.425-1

AQUIEN PUEDA INTERESAR

Informa que **LAGUNA GUZMAN NAHOMY** Identificado (a) con cédula de ciudadanía No. **1007654923** estudiante de **ENFERMERÍA PROFESIONAL** por concepto de matrícula 2025-1 debe cancelar un valor de \$ 7,868,244 (Siete millones ochocientos sesenta y ocho mil doscientos cuarenta y cuatro).

SEMESTRE	CONCEPTO	VALOR PAGADO	OBSERVACIONES
2025-1	Matricula	\$ 7,868,244	
	TOTAL	\$ 7,868,244	

El presente certificado se expide por solicitud del interesado(a).

Girar cheque a nombre de la Corporación Universitaria Remington o consignar a la cuenta ahorros Bancolombia No 10162648549.

Cordialmente,

Malena Garcia H

MALENA GARCIA HERNANDEZ.
AUXILIAR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
3221000 ext.1616

Anexo G: Excepción de recargos

The screenshot shows the CLASS system interface. At the top left is the 'class' logo. The user information is 'Usuario: aprendiz1 / Base Datos: CLASS / Compañía: CUR / Sucursal: MEDELLÍN'. On the left, there is a 'Módulos' sidebar with three items: 'CLASS Administrador Educativo', 'Financiamiento Cuentas por Cobrar-Mensualidades', and 'Grupos Corporativos Cuentas Corporativas'. The main content area is titled 'Excepción Recargo Extra Ord.' and includes a 'Regresar' button. Below the title are links for 'Elija sus Atajos x Opción' and 'Mostrar Atajos', along with 'Limpiar' and 'Crear' buttons. A form field for 'Número CIF:' contains a question mark and a text input box. Below this is a 'Mostrar 10 registros' dropdown. A table header is visible with columns: 'Sel', 'Nivel', 'Plan Estudio', 'Año', 'Periodo', and 'Elimina'. The table content is empty, displaying the message 'Ningún dato disponible en esta tabla'. At the bottom, it says 'Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros' and has 'Anterior' and 'Siguiente' buttons.

Anexo H: Validación de Claves Class Académico.

The screenshot shows the CLASS system interface. At the top, there are navigation tabs: 'INICIO', 'COMPAÑÍAS', 'SEDES', and 'SALIR'. The user information is 'Usuario: aprendiz1 / Base Datos: CLASS / Compañía: CUR / Sucursal: MEDELLÍN'. On the left, there is a 'Módulos' sidebar with three items: 'CLASS Administrador Educativo', 'Financiamiento Cuentas por Cobrar-Mensualidades', and 'Grupos Corporativos Cuentas Corporativas'. The main content area is titled 'Generador de Pines' and includes a 'Regresar' button. Below the title are links for 'Elija sus Atajos x Opción' and 'Mostrar Atajos', along with 'Generar' and 'Re-Imprimir' buttons. A form field for 'Estudiante' contains a question mark and a text input box. Below this is a 'No.CIF:' label and a text input box.

Anexo I: Plataforma Helppeople



Anexo J: Mapa de procesos institucional



Referencias

Monday.com. (s.f.). ¿Para qué se utiliza un diagrama de Gantt?
<https://monday.com/blog/es/gestion-de-proyectos/diagrama-de-gantt/>

Función Pública (República de Colombia). (s. f.). ¿Sabe usted qué es el manual de funciones...? Preguntas frecuentes. Recuperado el 1 de septiembre de 2025, de https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/.../28585938

COPNIA – Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (República de Colombia). (2023, 16 de enero). Manual de funciones versión 26-16-01-2023 final. Recuperado el 1 de septiembre de 2025, de https://www.copnia.gov.co/sites/default/files/.../MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20version%2026_16_01_2023_FINAL.pdf

Maynard Operation Sequence Technique. (s. f.). Wikipedia, La enciclopedia libre. Recuperado el 1 de septiembre de 2025, de https://es.wikipedia.org/wiki/Maynard_Operation_Sequence_Technique

APD – Asociación para el Progreso de la Dirección. (s. f.). Experimento Hawthorne. Recuperado el 1 de septiembre de 2025, de <https://www.apd.es/experimento-hawthorne/>