

Libreto del webinar sobre las cuentas de estudiante

Welcome

Hola bienvenidos a nuestro segundo seminario web anual. Mi nombre es Nancy y trabajo en Cuentas estudiantiles en Student Financial Solutions, también conocida como SFS. Nuestra oficina es primordialmente la oficina encargada de la facturación estudiantil y responsable del manejo de las cuentas de estudiantes.

Antes de comenzar con la presentación tenemos unos breves anuncios.

- Una copia de esta presentación estará disponible en nuestro sitio web muy pronto.
- Les pedimos que mantengan sus cámaras y micrófonos apagados durante el seminario.
- Si tienen alguna pregunta durante la presentación les recomendamos ponerlas en el chat. Al fin de la presentación contestaremos todas las preguntas que nos sean posibles con el tiempo que nos quede al final.
- Por último, queremos aclarar que este seminario es de SFS, y no Financial Aid (la oficina de ayuda financiera). Este seminario no incluye información sobre ayuda financiera o FAFSA.

Diapositiva 4: Cuentas de Estudiante

El primer tema ~~tópico~~ que revisaremos en esta presentación es la cuenta estudiantil ~~de estudiante~~ – qué es y qué puedes encontrar en ella.

La cuenta de estudiante es un resumen de todo lo relacionado a la facturación de UC San Diego.

- Puedes acceder a la cuenta de estudiante ingresando a TritonLink, luego *Financial Tools* (Herramientas financieras), haciendo luego clic en *Billing and payment* (Facturación y pago) y dirigiéndose por último a la página de *View and Pay Bill* (Ver y pagar cuenta). O puedes simplemente hacer clic el balance o en *account details* (detalles de la cuenta) que se encuentran en la página de principal de TritonLink.

Desde la página *View and Pay Bill*, serán dirigidos a TritonPay, donde tendrán acceso a su factura electrónica, podrán ver el balance de su cuenta (o crédito), revisar retenciones y encontrar las fechas de vencimiento de las facturaciones de su cuenta.

Aunque UCSD mantiene un ciclo de facturación mensual, las tarifas de tuición y matrícula se cobran de manera trimestral, normalmente poco después de que el estudiante se inscribe en las clases del trimestre. Hay varias razones por las que manejamos un ciclo mensual, 1) existe la opción de inscribirse en un plan de pagos mensuales para las tarifas de tuición y matrícula (entraremos en este tema con mas detalle más adelante), 2) en caso de vivir dentro del campus, tienen una opción de plan mensual para cobros de alojamiento, y 3) cualquier compra hecha en la librería, biblioteca, ~~Sunshine Market~~, Servicio de Salud Estudiantil (que sea de carga a la cuenta del estudiante), vencerá en el próximo ciclo de facturación.

Diapositiva 5: TritonLink

Como mencioné en la anteriormente, hay un par de opciones para acceder a la cuenta de estudiante.

- 1) Haciendo clic en los enlaces de balance de la cuenta o detalles de la cuenta
- 2) Yendo a *Financial Tools*, clic en *Billing and Payment*, y luego yendo a la página *View and Pay Bill*

*En caso de haber cualquier retención, esta se mostrará en la caja junto a la de *Account Balance* (Balance de la cuenta) en la página de inicio de TritonLink. Aquí es donde encontrarán todas sus retenciones, mientras que si buscan en TritonPay sólo verán las retenciones financieras que pueden ser canceladas un pago.

**En la sección al lado de las retenciones, verán la última sección que mostrará si es que se tiene el *Health Insurance Waiver* (renuncia al seguro de salud) o no. Se debe aplicar y obtener aprobación para que aparezca reflejado en este sistema.

Diapositiva 6: Autorizando pagadores

Mientras los estudiantes pueden acceder libremente a todas las secciones de su cuenta de estudiante y contactar con nuestras oficinas, los padres o cualquier otra persona que quiera obtener acceso a la cuenta deberá convertirse en un Pagador Autorizado.

Para añadir un pagador autorizado, el estudiante deberá ir a su TritonLink → *Financial Tools* → *Billing and Payment* → *Add an Authorized Payer* (añadir pagador autorizado). Entonces escribirá el nombre y apellido del pagador autorizado y su correo electrónico. Un correo electrónico con instrucciones para crear su cuenta de pagador autorizado se enviará inmediatamente a la dirección antes señalada.

Luego de ser añadido como pagador autorizado, se obtendrá acceso al portal del pagador autorizado donde se podrá ver y pagar las facturas del estudiante, revisar la actividad de la cuenta del estudiante, actualizar los perfiles de pago e información de contacto, inscribirse en TRIP y cargar dinero en las cuentas de efectivo TritonCash. Adicionalmente, se enviarán notificaciones electrónicas de las facturaciones mensuales si es que hay actividad en la cuenta, con la opción de contactar a nuestra oficina por cualquier consulta específica de la cuenta de estudiante.

- laundry

Diapositiva 7: Portal del pagador autorizado

Este es el portal del pagador autorizado, donde los pagadores pueden ingresar y revisar las cuentas del estudiante.

Tenga en cuenta que este portal es distinto al portal estudiantil. Los estudiantes no pueden ingresar al portal del pagadores autorizados y viceversa.

Diapositiva 8: Leyendo la cuenta de estudiante

A continuación, daremos una mirada en profundidad a TritonPay, donde el estudiante puede ver y pagar su factura, revisar su historial y estado de cuenta, y acceder a links (vínculos) con recursos útiles.

La primera área en que quiero que enfoquen su atención es la de *Alert Call Out Box* (sección de mensajes de alerta). Aquí se notificará de cualquier balance, si es que existe crédito a favor o alguna retención. En el lado derecho está el botón al cual debe hacer clic si desea realizar un pago.

Luego está el link (vínculo) al historial de la cuenta, donde podrán ver un detalle de todas sus transacciones.

Finalmente, existe la opción de revisar estados de cuenta y facturas de hasta un año atrás.

*Si por cualquier razón se requieren documentos de facturas con fechas anteriores a un año atrás, pueden solicitarse a través de nuestra oficina.

Diapositiva 9: Leyendo tu estado de cuenta

Este es tu estado de cuenta oficial, el cual estará disponible cada vez que haya actividad en la cuenta. La actividad puede ser un pago o un cargo, por lo que no deben temer si es que reciben una notificación electrónica y piensan que han realizado un pago.

La sección superior contiene la fecha del estado de cuenta, el PID, la fecha de vencimiento y la cantidad que debe pagar (el monto adeudado).

La sección inferior incluirá un detalle de todos los cargos y pagos que hayan sido realizados en tu cuenta desde la emisión del último estado de cuenta y hasta la fecha de cierre del presente estado.

Es importante tener en cuenta que el estado de cuenta es estático y no se actualiza una vez emitido. Por lo tanto, el total ~~monto adeudado~~ en la parte inferior no incluirá ningún pago, descuento o ayuda financiera que se asigne a tu cuenta después de la emisión del estado de cuenta.

Si se desea un panorama más preciso del monto actualmente adeudado en la cuenta, recomiendo revisar el balance del *Alert Call Out Box* en la página *My Account Summary (Resumen de mi cuenta)*.

Diapositiva 10: Leyendo el historial de tu cuenta

En la página del historial de la cuenta existen diferentes opciones de vista. Se puede ver el estado de transacciones que incluirá todas las transacciones del estado de cuenta, las transacciones no pagadas mostrarán los cargos que aún no han sido pagados, las transacciones del mes en curso mostrarán las transacciones que han sido asignadas a tu cuenta este mes, las transacciones TRIP futuras mostrarán las cuotas de TRIP que aún no vencen, y por último se puede ver el historial completo de la cuenta, el que incluirá todas las transacciones asociadas a la cuenta desde tus inicios en UCSD. También se tiene la opción de descargar el historial completo de la cuenta.

Diapositiva 11: Leyendo tus compensaciones pendientes

Si eres receptor de ayuda financiera, podrás ver tus compensaciones luego de que sea generado el estado de cuenta del principio del trimestre. Las compensaciones pendientes son los distintos préstamos, becas, pagos de tarifas departamentales o remisiones de tarifas a profesores asistentes que se recibirán en el trimestre. Típicamente, dado que las compensaciones no se desembolsan en la cuenta hasta unos días antes de la fecha de vencimiento o incluso después de ella, verán las compensaciones pendientes y el monto adeudado ajustado considerando tales compensaciones. Si el monto es positivo, se debe pagar ese balance a la fecha de vencimiento. Si el monto es negativo, constituye un crédito que será reembolsado al estudiante una vez comience el trimestre, y si el balance es 0 no se debe desembolsar ningún monto del propio bolsillo.

Diapositiva 12: Cómo hacer un pago con cheque electrónico (e-check) o tarjeta de crédito

Si se desea hacer un pago con cheque electrónico o tarjeta de crédito, una vez oprimido el botón de *Payment Options (opciones de pago)*, se debe seleccionar la primera opción que dice *e-check or credit card* para ser dirigido a la página de pagos personalizados.

La página de pagos personalizados presenta distintas opciones de métodos de pago. Se puede elegir si se quiere pagar el total del monto adeudado, un porcentaje del monto, un monto específico, o al clicar la opción *Pay Selected Charge (pagar el cargo seleccionado)* se puede escoger qué cargo específico se desea pagar. Por ejemplo, esto resulta útil si sólo se quisiera pagar por la tuición y matrícula y no por alojamiento o viceversa.

Diapositivas 13 y 14: Cómo hacer un pago internacional

Si se quisiera hacer un pago internacional o una transferencia desde el extranjero usando Western Union o Flywire, nuestros socios para pagos internacionales, se debe seleccionar la segunda opción que pone: *by international wire (por transferencia internacional)*.

La página de confirmación de pago a la que se redirigirá permite seleccionar una de las dos distintas opciones de pagos internacionales, ya sea Flywire o Western Union. Al seleccionar cualquiera de las dos se proporcionará información de cada método. Se puede luego hacer clic en el botón de *continue (continuar)* que redirigirá a las páginas de Western Union o Flywire.

*Por favor tome en cuenta que cuando selecciona la opción de pago internacional, la próxima pantalla es la de confirmación de pago y no la página de pago personalizado. Esto ocurre porque estos pagos deben realizarse en los sitios de Western Union o Flywire. Como resultado, no puedes hacer un pago de *Selected Charge (cargo seleccionado)*. Sin embargo, sí se puede hacer un pago parcial, por ejemplo, si el total de la

deuda en la cuenta fuese de \$10 y sólo se quisieran pagar \$5, es posible realizarlo. Lo único que no se puede hacer es designar un cargo específico al que el dinero iría a pagar.

Diapositiva 15: Flywire

Al seleccionar la opción Flywire se redirigirá al sitio web de Flywire donde se ingresará luego el país/región desde donde se desea hacer el pago, el monto que se desea pagar, así como todos los otros pasos necesarios para completar el pago.

Dependiendo de la localización y el método de pago elegido, puede tomar entre 10 y 12 días hábiles para que el pago se refleje en la cuenta del estudiante. Dicho esto, si se planea hacer un pago internacional debe tomarse en cuenta que puede tomar hasta 12 días en hacerse efectivo el pago. La Universidad no acepta pagos con fechas marcadas.

Diapositiva 16: Cómo hacer un pago con Western Union

Al seleccionar la opción de Western Union, se redirigirá a la página de Western Union, donde se ingresará luego el país/región desde donde se desea hacer el pago, la cantidad que se desea pagar, así como todos los otros pasos necesarios para completar el pago.

Al igual que con la opción de Flywire, este método de pago internacional también puede tomar hasta 12 días hábiles para reflejarse en la cuenta de estudiante desde el día en que se realiza originalmente el pago en línea.

Diapositiva 17: Estafas financieras relativas a la tuición y housing

En los últimos años ha habido un incremento en las estafas en línea que eligen como blanco a estudiantes universitarios prometiéndoles una reducción en sus tarifas de matrícula y tuición si es que se utiliza un servicio externo para pagar estas tarifas. Los estudiantes internacionales han sido víctimas más frecuentes, y los estafadores han sido especialmente activos buscando a estudiantes a través de la popular aplicación WeChat.

También debe estarse alerta con estafas relativas al alojamiento, particularmente en sitios web como Craigslist. Algunas señales de que se puede estar siendo víctima de una estafa incluyen: el precio publicado es mucho menor que otras propiedades similares, la persona intentando arrendar la propiedad dice ser un agente del propietario que está muy ocupado o fuera del país, etc., el dueño o arrendador solicita firmar el contrato antes de ver la propiedad a rentar, se pide depositar el dinero antes de visitar la propiedad.

¿Qué se puede hacer para protegerse de estas estafas?

Nunca compartir las credenciales en línea o información financiera con nadie, siempre utilizar métodos de pago oficiales de UCSD, no responder a solicitudes de agencias externas para pagos de tarifas de tuición. UCSD no ofrece ningún descuento en tarifas de tuición o alojamiento.

En caso de ser un estudiante internacional víctima de estas estafas, se debe notificar a la *International Student and Programs Office (oficina de estudiantes y programas internacionales)* quienes podrán orientar y entregar información útil.

Diapositivas 18 y 19: Oficina del cajero central

Si no es posible hacer un pago utilizando ninguno de los métodos descritos anteriormente, se puede realizar directamente en la oficina del cajero, ya sea visitando la oficina en persona o enviando un cheque por correo. Por favor tome en cuenta que sólo se pueden usar los métodos de pago indicados en la presentación, o sea, efectivo (sólo en persona), cheques personales, money orders, cashier's checks o travelers checks.

Los cheques siempre deben ser dirigidos (hacerse pagaderos) a UC Regents e incluir el PID.

Si se envía un pago por correo, la dirección es: UCSD Cashier's Office 9500 Gilman Dr Mailcode #0009 (Es muy importante incluir el *mailcode* ya que éste dirige la locación exacta a la que el cheque debe enviarse una vez que llegue a la Universidad).

Por favor notar que UCSD no acepta sobrepagos; sólo se pueden pagar los cargos actuales a la cuenta.

Diapositiva 20: Fondos de ahorro universitario

Los fondos 529 de pagos o ahorros universitarios son planes de ahorro educacional prepagados que se reservan para costear futuros gastos universitarios. La oficina del cajero procesa estos pagos y, para hacer un pago utilizando estos fondos, se debe proveer al administrador del 529 un estado de cuenta que muestre el balance de la cuenta y la dirección postal de la oficina del cajero, ya que deberán enviar un cheque por correo con el pago. UCSD no acepta transferencias desde planes 529.

El pago debe incluir el nombre del estudiante y el PID.

*UCSD tampoco acepta sobrepagos, por lo que el administrador del plan 529 no puede enviar un solo pago por el año completo, sino que debe pagarse de manera trimestral.

Diapositiva 21: becas

Si se recibirán becas de agentes externos, lo que significa que no es parte del paquete de ayuda financiera, la agencia que entrega la beca debe enviar el cheque directo a nuestra oficina (SFS).

Una vez recibida la beca, nuestra oficina la procesará lo que luego generará un email al estudiante y a la oficina de ayuda financiera.

El proceso completo desde que recibimos el cheque hasta que es publicado en tu cuenta típicamente toma entre 5 y 7 días hábiles durante la temporada de alta demanda (al principio de cada trimestre). Fuera de esta temporada puede tomar entre 2 y 3 días hábiles.

Diapositiva 22: Tarjetas de Campus

Student Financial Solutions (Soluciones financieras para el estudiante) también contiene a la *Campus Cards Office (oficina de tarjetas de campus)* la que es responsable de emitir las tarjetas de identificación del estudiante. Si vivirás dentro del campus, la tarjeta de identificación estará precargada con dólares que pueden ser utilizados en los distintos mercados y comedores del campus. Adicionalmente, tienes la opción de cargar TritonCash en la tarjeta (el pagador autorizado también puede cargar dinero a la tarjeta a través del portal del pagador autorizado). El TritonCash puede ser utilizado en el Price Center y en otros restaurantes y mercados aprobados fuera del campus. También puedes usar tu tarjeta de identificación para pagar por artículos en la librería, Sunshine Market y las impresoras del campus, asociando los cargos a tu cuenta de estudiante. Puedes pagarlos luego vía TritonLink más adelante en el mes.

Es importante tener en cuenta, sin embargo, que las compras hechas con la tarjeta de estudiante ya sean un laptop o un libro, tendrán fecha de vencimiento en el próximo ciclo de facturación. Por ejemplo, si se compra algo el 15 de septiembre, el vencimiento figurará en el estado de cuenta de octubre.

Diapositivas 23 y 24: TRIP

Ahora revisaremos el *Triton Registration Installment Plan*, que es el plan de pagos mensuales que tenemos para las tarifas de tuición y matrícula. El TRIP te permitirá pagar estas tarifas en 3 cuotas mensuales en vez de tener que pagar el total del cobro en un solo pago al principio de cada trimestre.

Esto significa que no se necesitará realizar el pago completo de la tuición al momento de la fecha de vencimiento de cada trimestre. Esta es una gran opción para estudiantes que reciban ayudas financieras para cubrir sus tarifas de tuición y matrícula. También es una gran opción para quienes simplemente quieran dispersar sus pagos.

TRIP sólo está disponible en otoño, invierno y primavera. La inscripción se hace vía TritonLink o el portal del pagador autorizado por un cobro de \$40 por trimestre. TRIP no está disponible para las sesiones de verano.

TRIP sólo cubre la tuición, tuición no residencial, matrícula y seguro de salud. Por tanto, básicamente combinará todos esos cobros y los dividirá en tres pagos mensuales. Por ejemplo, para FA20 si te enrolas en TRIP, pagarás por un tercio de tu tarifa de tuición y matrícula en el estado de cuenta de septiembre, el segundo tercio en octubre y el tercer y último tercio en noviembre.

TRIP no cubre alojamiento ni otras tarifas misceláneas. Sin embargo, si se desea pagar el alojamiento en forma anual, si es que se vive dentro del campus, se puede cambiar el plan de alojamiento en el portal de Housing.

Diapositivas 24, 25 y 26: Reembolsos

UCSD emite reembolsos a estudiantes que han hecho un sobrepago con cheque/efectivo, que hayan recibido ayuda financiera excesiva, hecho un sobrepago con tarjeta de crédito, recibido crédito de alojamiento o recibido un estipendio.

Los reembolsos son enviados directamente a nombre del estudiante en su cuenta, independiente de quién haya realizado el pago.

Para averiguar si tienes un reembolso disponible en tu cuenta, deberás ingresar a TritonLink y luego TritonPay. Desde la página *My Account Summary* en TritonPay el banner de alerta te notificará si hay un crédito a tu favor disponible.

Si hay un crédito disponible, puedes contactar o visitar nuestra oficina para iniciar el reembolso. Los reembolsos no son enviados automáticamente sino hasta que cumplen 90 días en la cuenta.

Una vez que el crédito se reembolsa (o sea que ya no tienes ese crédito en la cuenta), se mostrará en el historial de la cuenta como un *Fin Aid Rfn (reembolso de ayuda financiera)* o una transacción de efectivo/cheque o estipendio bajo la columna *charges/debits/credits (cargos/débitos/créditos)*.

Puedes recibir tu reembolso en una variedad de formas:

- 1) Depósito directo a tu cuenta bancaria
 - a. Esto sólo ocurrirá si te inscribes en depósito directo a través de TritonLink. Esto requiere una cuenta de cheques o de ahorro en los EE. UU.
- 2) Cheque enviado a tu dirección actual o a la permanente
 - a. Se enviará a la dirección permanente si no tienes una dirección actual
- 3) Cheque enviado a la dirección del estipendio
 - a. Si recibes estipendios, no estás inscrito para recibir depósito directo y tienes una dirección de estipendio en el archivo, se enviará a esa dirección

*Tome en cuenta que los padres no pueden solicitar reembolsos en nombre de los estudiantes.

Diapositiva 27: Fechas de vencimiento de la cuenta

Como se mencionó al principio de la presentación, UCSD mantiene un ciclo de facturación mensual. Por lo que, mientras se realizan cobros de tuición y matrícula en una base trimestral por defecto, hay otras compras o cargos en los que se puede incurrir que tienen fechas de vencimiento en ciclos de facturación mensuales.

Para el trimestre de otoño, que va desde septiembre a noviembre, cada mes tiene una fecha de vencimiento diferente. La fecha de vencimiento de septiembre es cuando vencen tus tarifas de tuición y matrícula (así como también de alojamiento si es que vives en el campus). Si estás pagando estas tarifas por completo, así como también el alojamiento para el trimestre en septiembre, no debes preocuparte por los vencimientos de octubre o noviembre a menos de que cargues algo en tu cuenta a fines de septiembre, octubre o noviembre.

También vale la pena mencionar que, si tienes un seguro de salud externo (por ejemplo, si estás en el plan de tus padres), puedes aplicar para la renuncia al USHIP, el seguro de salud de UCSD. Se puede aplicar vía TritonLink yendo a la pestaña de *Financial Tools (herramientas financieras)* y luego haciendo clic en la opción *Health Insurance Waiver (Renuncia al seguro de salud)*.