

PROCESOS FINANCIEROS	Código: PA04.02
	Fecha aprobación: Junio'25
FACTURACIÓN Y COBROS	Versión: 3.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	PA04 FACTURACIÓN		
PROCESO	PA04.02 Facturación y cobros	ALCANCE	Titulaciones Oficiales y Formación Permanente
SUBPROCESOS	PA04.02.01 Facturación de servicios al estudiante PA04.02.02 Gestión de cobros y Reclamación de deuda		
RESPONSABLE (Incluir Departamento responsable)	Departamento de Facturación (Área Financiera)		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Gestionar los cobros relacionados con formación y otros servicios a estudiantes.

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Facturar los servicios académicos ofrecidos por la Universidad (matrícula, docencia, residencia, trámites administrativos, gimnasio)				
2	Gestionar los cobros de servicios académicos				
3	Reclamar y gestionar la deuda generada				
4	Atender al estudiante/familias en asuntos relacionados con los honorarios académicos				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA /INDICADORES DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)
Estudiantes	Facturación acorde con la información y los servicios recibidos	Control de incidencias
Accionistas	Fuente de ingresos de Universidad	Revisiones periódicas de servicios generados vs servicios facturados

PROCESOS FINANCIEROS	Código: PA04.02
	Fecha aprobación: Junio'25
FACTURACIÓN Y COBROS	Versión: 3.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
SAP GEA Informes de trabajo (campus virtual)	Responsable Facturación Equipo atención estudiante y gestión deuda Equipo técnico facturación y gestión cobro	Ventas- Admisiones	GEA SalesForce	Facturas cobradas	Estudiante
		RRHH – Oficina estudiante	Información becas	Facturas cobradas	Estudiante
		Residencias	Información residentes	Facturas cobradas	Estudiante

REQUISITOS NORMATIVOS			
SISCAL		ISO 9001:2015	
	No aplica	Cláusula	7. Apoyo
		Subcláusula	7.1. Recursos

PROCESOS FINANCIEROS	Código: PA04.02
	Fecha aprobación: Junio'25
FACTURACIÓN Y COBROS	Versión: 3.0 WEB

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar</i> <i>Calidad</i>	Registro	
N/A	Tabla efecto de cambio	N/A	Informes SAP – GEA	
N/A	Asiento de cobro	N/A	Campus virtual	
N/A	Factura manual	N/A	Catálogo de servicios académicos	
N/A	Asiento contabilización descuento	N/A	Tabla de indicadores	
N/A	Asiento contabilización	N/A	Identificación manual de los descuentos a antiguos alumnos	
N/A	Tabla alineación división GEA-SAP	N/A	Ejemplo ZGATIN	
N/A	Informes de deuda	N/A	Tabla alienación división	
		N/A	Informe de descuentos alumnos nuevos	

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVIS	APRUEBA
FACTURACIÓN	VICERRECTORADO DE CALIDAD	CONSEJERO DELEGADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
01	Febrero'23	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Adaptación del formato. Requisitos ISO
03	Junio'25	Se formulan los objetivos operativos en infinitivo.

PROCESOS FINANCIEROS	Código: PA04.02
	Fecha aprobación: Junio'25
FACTURACIÓN Y COBROS	Versión: 3.0 WEB

		Las actividades que estaban escritas en futuro se pasan a presente. Actualización de los registros y de los indicadores.
04	Septiembre'25	Se cambia el nombre del macroproceso. Pasa a llamarse Procesos Financieros.