


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

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	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 <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	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 <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>	SISTEMA /INDICADORES DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)</i>
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

FACTURACIÓN	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

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

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	Tabla efecto de cambio
N/A	Asiento de cobro
N/A	Factura manual
N/A	Asiento contabilización descuento
N/A	Asiento contabilización
N/A	Tabla alineación división GEA-SAP
N/A	Informes de deuda

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	Informes SAP – GEA
N/A	Campus virtual
N/A	Catálogo de servicios académicos
N/A	Tabla de indicadores
N/A	Identificación manual de los descuentos a antiguos alumnos
N/A	Ejemplo ZGATIN
N/A	Tabla alienación división
N/A	Informe de descuentos alumnos nuevos

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVIS	APRUEBA
FACTURACIÓN	VR ESTUDIOS Y CALIDAD	CONSEJERO DELEGADO

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
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. Las actividades que estaban escritas en futuro se pasan a presente. Actualización de los registros y de los indicadores.