



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

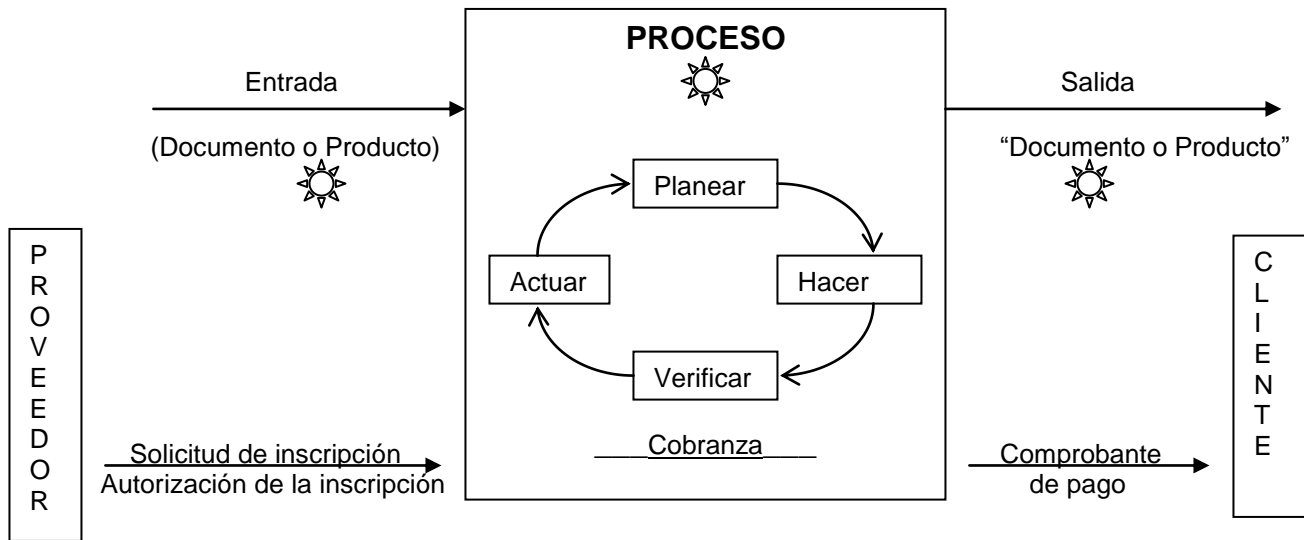
GIP-COB-01

Revisión 00

Hoja 1 de 4

Fecha ABR-05

A. Identificación y planeación del proceso



- Propósito: Recaudar el pago del servicio educativo de manera oportuna.
- Alcance: Aplica a las cuotas que se cobran por los servicios educativos.
4.1b
- Responsable del proceso: Director Administrativo
- Responsabilidad: Diseñar e implementar estrategias que ayuden a recaudar de manera oportuna las cuotas por los servicios educativos proporcionados.
- Autoridad Para suspender alumnos o negociar plazos de pagos con los padres de familia.
- ¿Quién es el Cliente del Proceso? El padre de familia y al Proceso de Administración
- ¿Quién es el Proveedor del Proceso? Administración
- ¿Qué producto o documento le entrego? Alimentar de recursos económicos
- ¿Qué material o documento recibo? _____



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

GIP-COB-01

Revisión 00
Hoja 2 de 4
Fecha ABR-05

10. Requisitos del Cliente o Proceso Cliente	¿Qué requiere mi Cliente?	¿Qué hago para satisfacer esa descripción?
Tiempo de entrega	Que se cumpla con el tiempo establecido	Programo las gestiones de cobranza
Calidad	Que los reportes coincidan con el ingreso recaudado	Verifica los reportes de ingreso
Cantidad	Que se cumpla con la cuota establecida	Aplicar las gestiones de cobranza programadas
Servicio	Solución de dudas de cobranza	Conocimiento del status de la cobranza
Formato	Reporte de Cobranza	Expediente por familia y en medio electrónico

11. Requisitos de entrada para el Cliente o Proceso Cliente	¿Qué es lo que requiero para poder cumplirle sus requisitos?	Como se comunican (Escrita o verbalmente)
Tiempo de entrega	Que establezca los tiempos en que necesita los recursos	Verbal
Calidad	El reporte del sistema "SERVO"	Escrita
Cantidad	Que establezca la cuota	Verbal
Servicio	Que dé a conocer la duda de cobranza con un margen de tiempo razonable	Verbal
Formato	Reporte del sistema "SERVO"	Reporte del sistema "SERVO"

12. Entradas y recursos en general _____
 (Materiales, humanos y técnicos) _____
 7.1a, 7.2.1, 7.2.3, 7.6 _____

13. Requisitos de salud, seguridad, y ambiente _____

14. Medición: Controles de evaluación y retroalimentación

	Característica	Método	Plan de reacción
	* Qué se inspecciona: Visualmente * Qué se revisa: Check list e inspección * Qué se verifica: Inspección, revisión y comprobación	(Cómo se inspecciona, revisa o verifica)	¿Qué hago si no pasa?
- Entrada	Se verifica que este dado de alta	En el sistema "SERVO" escolar	Nota 1
- Proceso	Revisa Status de la cobranza	En el sistema "SERVO" y archivo de compromisos	Nota 2
- Salida	Verifica que los reportes coincidan con el ingreso recaudado	Comparando reporte contra ingresos recaudados	Nota 3



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

GIP-COB-01

Revisión 00
Hoja 3 de 4
Fecha ABR-05

Nota 1 Se dirige a Administración (Contabilidad) y solicita alta
Nota 2 Actualiza reporte
Nota 3 Investiga el origen del error

15. Característica del producto o servicio _____
Especificaciones (7.1a, 7.2.1, 7.2.3) _____

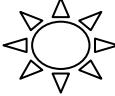
16. Requisitos de aceptación _____
ó estándar _____

17. Diagrama de Flujo del proceso MDF-COB-01
(4.1c, f, 4.2.1d, 7.1) _____

18. Procesos que afectan la Administración (Contabilidad, Sistemas, Caja), Capacitación
calidad del producto: _____

19. Variaciones del proceso: _____

B. Control y medición de los procesos

20. Indicadores del proceso: Indicadores que nos permiten monitorear el proceso
De errores _____
De tiempo  _____
De satisfacción _____

21. Producto No Conforme: Que no cumpla con la cuota establecida

22. Puntos críticos del proceso _____
(Seguimiento y medición 7.1c, 8.2.3) _____

23. Documentos de Trabajo _____
del proceso _____

C. Análisis y mejora de los procesos

24. Evaluación y reporte _____
mensual del proceso _____



IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

GIP-COB-01

Revisión 00

Hoja 4 de 4

Fecha ABR-05

25. Auto inspecciones
