

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 1 de 36

1. Objetivo

Recuperar los pagos por los servicios que se proporcionan a los clientes en sus diferentes perfiles y niveles que cuenta la UFD de manera oportuna y satisfactoria, con el fin de garantizar la sustentabilidad económica de la empresa mes a mes en sus diferentes servicios como son; deporte, residencia, académicos, incluyendo aquellos que difieren de los montos mensuales de colegiaturas, mediante el Sistema de Caja.

2. Alcance

Este procedimiento comprende desde que un aspirante se registra para examen de admisión, continua con ser alumno hasta su egreso/titulación.

3. Receptor del servicio

Alumnos, padres de familia, diferentes áreas de la UFD.

4. Responsable

Dirección de Administración y Finanzas, Gerencia de Cobranza UFD y Responsables de Cobranza.

5. Áreas involucradas

AREA	RESPONSABLE (Puesto)	FIRMA
Dirección de Administración y Finanzas	Dirección Gerencia de Cobranza	
Academia Licenciatura y Posgrado	Dirección	
Academia Nivel Básico	Dirección	
Dirección Deportiva ART	Dirección	
Gerencia de Residencia	Gerente	
Servicios Escolares	Coordinación	
Dirección de Tecnologías de Información	Dirección Gerencia Sistemas	
Competitividad	Dirección	
Admisiones	Responsable	
Servicio Social Prácticas Profesionales y Titulación	Coordinación	

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 2 de 36

6. Contenido

Índice:

Inducción

- 6.1 Información de planeación a la campaña de admisión y documentos de apoyo.
 - 6.2 Inicio de Campaña de Admisión y Proceso de Inscripciones y Reinscripciones.
 - 6.3 Gestión de cobranza mensual de la matrícula de la UFD en sus diferentes niveles y perfiles.
 - 6.4 Reporte Mensual de status de Cobranza.
 - 6.5 Suspensión de entrenamiento por aplicación de normativa concentración y semi-concentración.
 - 6.6 Suspensión de servicios académicos por aplicación de normativa
 - 6.7 Pase de examen
 - 6.8 Otros servicios generales a solicitud y aplicación al cliente.
 - 6.9 Pago de servicios bloque "B".
 - 6.10 Cambios de modalidad o carrera.
 - 6.11 Gestión de solicitudes de devolución.
 - 6.12 Cambios de perfil.
 - 6.13 Becas.
 - 6.14 Egreso.
 - 6.15 Titulación.
- Políticas

Inducción

El propósito primordial del área de COBRANZA, es el de efectuar la cobranza de los montos que se deriven de la prestación de los diversos servicios que se otorgan a los alumnos en sus diferentes niveles y perfiles, incluyendo aquellos que difieren a los montos mensuales fijos y que durante su permanencia o posterior requieren otros servicios adicionales.

Esta área es una de las áreas estratégica dentro del Centro Universitario del Fútbol y ciencias del Deporte, S.C., sus principales funciones son las de realizar el adecuado seguimiento de los estados de cuenta de los Alumnos con respecto al pago de colegiaturas de acuerdo al perfil contratado, revisión de adeudos por servicios generales para poder finalmente ejecutar la cobranza de los mismos.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 3 de 36

La cobranza es vital, un factor de éxito es que las obligaciones adquiridas por los Padres de Familia de los Alumnos, sean cumplidas en tiempo y forma y así cumplir con la normativa emitida por la Dirección de Administración y Finanzas de la Universidad, por ello el desarrollo del presente procedimiento que da a conocer una alternativa de cobranza acorde con la tecnología implantada en la UFD, la cual permite brindar información confiable y oportuna a los padres de Familia como a la Dirección de Administración y Finanzas, primordial para la toma de decisiones al tiempo que refleja una imagen de liderazgo ante los clientes.

Asimismo se documentan las principales actividades, que tienen como propósito servir de apoyo, orientación y consulta de las actividades que se desarrollan en las diferentes áreas, proporcionando información clara y detallada con la finalidad de otorgar un servicio eficiente en tiempo y forma.

Como área de Cobranza inicia apoyándose del Macroproceso Administrativo y Financiero en su Segunda Fase Operativa de Servicios que tienen que ver con las reuniones de Planeación Operativa, y reuniones convocadas por las diferentes áreas, con la finalidad de coordinar al área de Cobranza y Caja de los proyectos autorizados para los próximos quince días, Tercera Fase Operativa de Servicios que tienen que ver con las Reuniones Técnicas de Categoría, donde informa semana a semana el seguimiento administrativo de cobranza de los alumnos; adeudos, suspensiones de entrenamientos, verificación de horarios tipo de alumnos con suspensión de entrenamientos, incidencias de horarios tipo, suspensiones generales de servicios y pases de examen, apoyándose siempre del Calendario de Actividades Institucional por el área de Enlace Operativo "Reuniones Programadas por Áreas y/o Direcciones", continuando con la Cuarta Fase Operativa de Servicios validando la información de lo ejecutado para preparar indicadores semanales y mensuales que permiten medir la efectividad de la operación en Cobranza y Caja.

6.1 Información de planeación a la campaña de admisión y documentos de apoyo.

Admisiones

- 6.1.1 Realizar una reunión para la construcción y confirmación de la nueva Oferta Académica de una nueva Campaña de Admisión y el Calendario Anual de Exámenes de Admisión.

Dirección de Administración y Finanzas y Gerencia de Cobranza

- 6.1.2 Realizar propuesta de costos para cada nivel perfil y carrera, apoyándose de la Oferta Académica, basados en indicadores financieros del país.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 4 de 36

Dirección de Administración y Finanzas y Gerencia de Cobranza

- 6.1.3 Convocar a reunión para la construcción de costos para el nuevo ciclo académico deportivo, Presidencia, Academia de Licenciatura y Posgrado, Academia del nivel Básico, Dirección Deportiva, Gerencia de Residencia, Servicios Escolares, Competitividad, Promoción y Admisiones, con el fin de analizar y definir cada uno de los niveles, perfiles y carreras el precio final al cliente, cuidando siempre la sustentabilidad económica de la empresa a futuro, así como la definición de las promociones aplicables a la población de Nuevo Ingreso y Reinscritos.

Gerencia de Cobranza

- 6.1.4 Notificar los nuevos costos oficiales a las áreas, a través de Costos Por Nivel y Perfil del Nuevo Ciclo Académico Deportivo
- 6.1.5 Participar en la Construcción de Calendarios Anuales con información de fechas de inicio de Reinscripciones a subsecuentes ciclos académicos deportivos, se establecen fechas de entrega de pases de examen para evaluaciones de alumnos durante el ciclo académico deportivo anual bajo el criterio de 5 días hábiles antes del inicio de evaluaciones parciales o finales que programa la Academia y Servicios Escolares.
- 6.1.6 Participar en la construcción de la Guía de Inscripción, incorporando información relevante que permite acompañar al cliente a su proceso de su inscripción.
- 6.1.7 Alimentar el Sistema de Caja subiendo conceptos, costos fechas y paquetes de examen de admisión y servicios de cada uno de los niveles y perfiles, herramienta primordial para ejercer la cobranza de la población UFD, siempre apoyándose del Manual de Sistema de Caja.
- 6.1.8 Actualizar en cada uno de los ciclos académicos deportivos anuales las Normas Administrativas y Contrato de Servicios, documento que firma cada uno de los alumnos como requisito obligatorio para su Inscripción y Reinscripción a un nuevo ciclo anual con los servicios o perfil que desea contratar con la UFD.
- 6.1.9 Solicitar a Tecnologías de Información la publicación de las Normas Administrativas y Contrato de Servicios en el portal académico para su consulta, visualización e impresión, así como activar las promociones aplicables y vigentes para los aspirantes.

6.2 Inicio de Campaña de Admisión y Proceso de Inscripciones y Reinscripciones.

Gerencia y/o Responsables de Cobranza

- 6.2.1 Participar en el Examen de Admisión apoyados del Calendario Anual, donde se imparten

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 5 de 36

- pláticas a los Padres de Familia y Aspirantes del Modelo Académico Deportivo de la UFD.
- 6.2.2 Entregar Hojas de Información en la plática del componente académico explicando brevemente a los padres de familia el contenido de la Hoja de Información referente a pago inicial y promociones.
 - 6.2.3 Esperar a la liberación de Resultados por parte del área de Admisiones para que el Candidato a Inscripción inicie realizando su pago inicial y cumplir con los requisitos de Inscripción hasta que su status se concluya como Alumno Activo.
 - 6.2.4 Recibir y conciliar pagos iniciales los cual deberán ser cubierto por el candidato a Inscripción al 100% y en caso de haber pagos parciales se realizan llamadas telefónicas para solicitar al aspirante cumplir con el pago al 100%
 - 6.2.5 Recibir y realizar seguimiento a la entrega de Normas Administrativas y Contrato de Servicios por los aspirantes y padres de familia por medio de llamadas telefónicas y correos electrónicos previo a la fecha de recepción.
 - 6.2.6 Liberar y recepcionar a los alumnos con pago inicial al 100% y entrega de Normas Administrativas y Contrato de Servicios
 - 6.2.7 Realizar el Plan Operativo Anual (POA) y el Presupuesto Anual del área para el nuevo ciclo académico deportivo con la finalidad de proyectar las necesidades operativas de la propia área, de los clientes, alumnos y padres de familia e instituciones con las que se requiera de gestiones durante el ciclo académico deportivo.
 - 6.2.8 Realizar la planeación de recepción del inicio del ciclo académico deportivo en lo que compete a la parte Administrativa con los alumnos y padres de familia como son: Matriz de Inducciones a Padres de Familia y alumno, Matriz de Responsabilidades Operativa del área para recepción, preparativos de información para platicas y elaboración de Guías de Acompañamiento.
 - 6.2.9 Medir los indicadores de seguimiento y cumplimiento de la entrega de Normas Administrativas y Contrato de Servicios, de Inscripciones y Reinscripciones con la entrega anticipada por parte de aspirantes y alumnos.
 - 6.2.10 Actualizar por parte del Responsable de Cobranza la Integración de Población por Nivel y Perfil Educativo para la Dirección de Administración y Finanzas, mismo que permite proyectar el ingreso del nuevo ciclo académico deportivo en cada uno de sus niveles, perfiles y grados, esta actualización semanal de registro inicia a partir del mes de Junio hasta Septiembre previo a cada ciclo académico deportivo.
 - 6.2.11 Elaborar semanalmente un comparativo de matrícula Inscrita y Reinscrita por parte del Responsable de Cobranza para el siguiente ciclo académico deportivo vs la matricula del ciclo anterior, con la finalidad de identificar los momentos clave de inscripciones y reinscripciones con mayor impacto y de reportar a Presidencia el avance diario y semanal,

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 6 de 36

este comparativo diario inicia a partir del mes de marzo a septiembre de cada ciclo académico deportivo.

- 6.2.12 Supervisar en la recepción de alumnos desde el Sistema de Caja y “Reporte General de Pagos Inscritos y Reinscritos los alumnos liberados que hayan cumplido con la entrega de sus Normas Administrativas y Contrato de Servicios y pago inicial al 100% hasta ser registrado por Servicios Escolares con estatus “Activo”.

6.3 Gestión de cobranza mensual de la matrícula de la UFD en sus diferentes niveles y perfiles.

Responsable de Contabilidad UFD

- 6.3.1 Interactuar diariamente con los bancos recibiendo archivos electrónicos en dos formatos, archivo de conciliación y archivo de consulta, de todos los depósitos realizados por los clientes del día anterior, iniciando a partir de las 8:00 a 10:00 a.m., mismos que dispone en la carpeta digital para procesamiento por el Responsable de Cobranza.

Responsable y/o auxiliar de Cobranza

- 6.3.2 Realiza diariamente conciliación bancaria, la cual al ser procesada ejecuta el abono respectivo en el estado de cuenta del alumno, lo cual permite tener al día los pagos realizados a favor de la UFD, así como los pagos por concepto de servicios generales, revisando en todo momento que los depósitos hayan sido conciliados al 100%, salvo casos no identificados o rechazados durante el proceso por el propio Sistema de Caja, en caso de que el Responsable de Caja UFD identifique un deposito no conciliado reportara al Responsable de Cobranza UFD para aplicación y conclusión.
- 6.3.3 Atender las incidencias diariamente de los depósitos que reporta el Responsable de Caja por medio del “Archivo de Incidencias” para su aplicación correcta en su estado de cuenta del alumno.
- 6.3.4 Realizar diariamente la descarga de pagos que se obtiene del Sistema de Información Académica (SIA) y consulta “Relación de Adeudos por Colegiatura”, después de que el Responsable de Cobranza UFD haya realizado la conciliación bancaria. Con esta información determina quienes son los alumnos que tienen adeudo según fecha de vencimiento de los diferentes Servicios (Concentración, Semi-residencia y Academia)
- 6.3.5 Enviar correo electrónico y realizar llamadas telefónicas dentro de los 5 días del mes, posteriores a la fecha de vencimiento de los servicios y colegiaturas mensuales a los padres de familia, con invitación del pago a sus adeudos pendientes, con la finalidad de se pongan al corriente y evitar la aplicación de Normativa o suspensión general de servicios.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 7 de 36

6.4 Reporte mensual de status de cobranza.

Responsable de Cobranza

- 6.4.1 Realizar cierre mensual de cobranza apoyándose del reporte Relación de Adeudos por Colegiatura del SIA de cada uno de los niveles académicos y perfiles.
- 6.4.2 Informar y reportar del cierre de la cobranza con el Gerente de Cobranza para revisión y seguimiento estratégico de casos específicos.

Gerencia de Cobranza

- 6.4.3 Validar el cierre de mes de la cobranza obtenida con los resultados esperados para la generación y emisión del indicador de cobranza.

Responsable de Cobranza

- 6.4.4 Realizar el indicador de cobranza Reporte Mensual de Status de Cobranza el último día del mes para su entrega a la Gerencia de Cobranza.

Dirección de Administración y Finanzas y Gerente de Cobranza

- 6.4.5 Firman el indicador de cobranza del mes Reporte Mensual de Status de Cobranza

Responsable de Cobranza

- 6.4.6 Registrar en SIMART el indicador alcanzado del mes y administrar físicamente y digitalmente el documento y base de datos de matrícula por mes.

Este reporte es un referente al cumplimiento de indicadores en cuanto a tiempos y estándares establecidos por el área de Administración y Finanzas acorde a los objetivos establecidos:

Cobranza servicios de Concentración y Semi-concentración

- 60% a la fecha de pago (1° de cada mes)
80% a los 10 días del mes (después del vencimiento)
95% a los 25 días del mes (después del vencimiento)

Cobranza Académica

- 70% a la fecha de pago (10 de cada mes)
80 a los 15 días del mes (después del vencimiento)
95% a los 25 días del mes (después del vencimiento)

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 8 de 36

6.5 Suspensión de entrenamiento por aplicación de Normativa Concentración y Semi-concentración.

Responsable y Auxiliar de Cobranza

- 6.5.1 Llevar a cabo una reunión que convoca el Responsable de Cobranza con las áreas involucradas (Academia de Licenciatura, Academia nivel Básico, Deportivo ART, Residencia y Servicios Escolares) para la construcción de la Matriz de Aplicación de Normativa por Adeudo iniciando con la lista de alumnos con adeudo al cierre, misma que se sufre actualizaciones diarias conforme los alumnos realizan el pago como Semiconcentración o Concentración.

Academia de Licenciatura y nivel básico, Deportivo ART

- 6.5.2 Aportar información de atención para los alumnos, determinando el área que los atenderá, lugar según lista de adeudos, para obtener matriz.

Responsable y Auxiliar de Cobranza

- 6.5.3 Modifica los horarios tipo de los alumnos apoyándose de la Matriz de Aplicación de Normativa por Adeudo actualizada especificando el lugar y actividades que el alumno tendrá en sustitución del entrenamiento o partido.

Residencia Consejeros de categorías

- 6.5.4 Revisar diariamente el horario tipo específico de los alumnos que presentan adeudo y acompañarlos al cumplimiento del mismo a las diferentes áreas.

Academia de Licenciatura y nivel básico, Deportivo ART

- 6.5.5 Cumplir con la Matriz de Aplicación de Normativa por Adeudo y recibir al alumno asignando sus actividades académicas durante la aplicación de normativa hasta su liberación de horario tipo.

Responsable y Auxiliar de Cobranza

- 6.5.6 Actualizar el Horario Tipo por el Auxiliar de Cobranza en cuanto el alumno o padre de familia realice el pago, sustituyendo la suspensión por el entrenamiento o partido para que el alumno se reincorpore a sus actividades deportivas.
- 6.5.7 Liberar los Horarios Tipo al día siguiente hábil en que haya realizado el depósito el alumno o padre de familia.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 9 de 36

Esta aplicación de Suspensión de entrenamientos a los alumnos con adeudo está sustentada e informada a los alumnos y padres de familia de la UFD mediante las Normas Administrativas y Contrato de Servicios vigentes.

6.6 Suspensión de servicios académicos por aplicación de normativa.

Responsable y Auxiliar de Cobranza

- 6.6.1 Convocar a reunión a los tres días siguiente del vencimiento de la colegiatura académica con las áreas involucradas (Academia de Licenciatura, Academia nivel Básico, Deportivo ART, Residencia, Servicios Escolares y Seguridad) para la notificación oficial de alumnos Suspendidos y que no pueden ingresar a la Institución a recibir servicios solo al área de Caja a realizar pago o proceso de liberación, realizar las notificaciones de suspensión mediante “Carta Suspensión para las Áreas”, “Carta Suspensión para el Alumno” cada una de ellas con el acuse de recibido de todos los involucrados.
- 6.6.2 Modificar el Horario Tipo del alumno retirando todas sus actividades después que se le haya notificado al alumno de su suspensión académica, la cual se realiza de manera directa y a los padres de familia a través de correo electrónico y llamada telefónica.
- 6.6.3 En cuanto el alumno realice el pago de acuerdo a lo establecido en las Normas Administrativas y Contrato de Servicios, deberá presentarse en el área de Caja para la validación de su pago y la entrega de su Formato de Liberación de Adeudos el cual deberá cumplir con sello y firma por el área de Servicios Escolares y Servicios de Administración y Finanzas Gerente de Cobranza, el cual le dará derecho de reincorporarse a todas sus actividades dentro de la Institución según horario tipo
- 6.6.4 El Auxiliar de Cobranza reactivara su horario tipo de todas sus actividades de manera normal inmediata a la entrega del Formato de Liberación de Adeudos.

6.7 Pase de examen

Gerencia de Cobranza

- 6.7.1 Convocar a reunión a las áreas involucradas (Academia de Licenciatura, Academia Nivel Básico, Servicios Escolares) en el mes de agosto de cada ciclo académico deportivo para construir el “Calendario Anual de Entrega de Pases de Examen” de cada nivel en la que se establecen fechas de reprogramación de evaluaciones así como la entrega de pase de examen extemporáneo.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 10 de 36

Académica nivel Básico, Dirección de Licenciatura y Servicios Escolares

6.7.2 Validar Calendario Anual de Entrega de Pases de Examen confirmando fechas de evaluaciones, fechas de entrega de pase al alumno en sus dos tiempo, entrega normal y entrega extemporánea mismo que se firma en la misma reunión

Gerencia de Cobranza

6.7.3 Entregar Calendario Anual de Entrega de Pases de Examen al Responsable de Cobranza y Caja Universitaria para su operación durante el ciclo académico deportivo.

Responsable de Cobranza

6.7.4 Liberar por medio de sistema de caja diariamente durante el periodo de “liberación de pases” a los alumnos que cuenten con los requisitos al 100%

Responsable de Cobranza

Entrega Extemporánea

6.7.5 Enviar por correo a las áreas involucradas de cada nivel el reporte final de los pases pendiente no entregados a los alumnos.

6.8 Otros servicios generales a solicitud y aplicación al cliente.

Se define como servicios generales a solicitudes o de aplicación los derivados de la necesidad por el propio alumno, padre de familia e incluso por las áreas involucradas durante el ciclo académico deportivo, siempre apoyados del nivel académico, carrera, grado y perfil del alumno, las solicitudes de pagos de bloque “B” están a disposición para los alumnos de acuerdo al catálogo de servicios que dispone Servicios Escolares así como las gestiones de tramites bajo los proceso de esta misma área y que se vincula con el Área de Caja y Cobranza para el cobro u/o aplicación en su estado de cuenta.

6.9 Pago de servicios bloque “B”.

Coordinación de Servicios Escolares

6.9.1 Revisar y Actualizar en el mes de enero o febrero de cada ciclo académico deportivo con la Gerencia de Cobranza el catálogo de bloque “B” desde el nombre del servicio, niveles a los que aplica el servicio y notificación de los incrementos que realizan las diferentes instituciones para su gestión.

Gerencia de Cobranza

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 11 de 36

- 6.9.2 Generar propuesta de costos de los servicios para su validación y autorización por la Dirección de Administración y Finanzas.
- 6.9.3 Validar con la Dirección de Administración y Finanzas una vez validada se emite lista de costos oficiales y se entrega al área de Caja Universitaria de la UFD y Servicios Escolares.
- 6.9.4 Entregar al Área de Caja Universitaria y Servicios Escolares lista oficial de Costos Bloque "B" para su cobro en ventanilla.
- 6.9.5 Dar de alta el catálogo de servicios en el Sistema de Caja acorde a cada nivel académico.

Competitividad

- 6.9.6 Dar de alta la clave de cada uno de los servicios del catálogo en cada nivel para su disponibilidad de cobro en Sistema de Caja.

Alumno / cliente

- 6.9.7 Solicitar el servicio en ventanilla de Servicios Escolares para su validación y autorización.
- 6.9.8 Realizar el pago del servicio.

Coordinación de Servicios Escolares

- 6.9.9 Entregar al Responsable de Cobranza los lunes de cada semana las requisiciones de servicios que tengan que ver con pagos de bloque "B" para su respectiva validación de parte de Cobranza como un servicio pagado por parte del alumno.

Gerencia y/o Responsable de Cobranza

- 6.9.10 Devolver a Servicios Escolares los días viernes de cada semana las requisiciones validadas como áreas de Cobranza con las observaciones pertinentes en caso de haber.
- 6.9.11 Capturar en la base de datos digital las requisiciones validadas y firmadas por el área de Cobranza para control de requisiciones liberadas.

6.10 Cambios de modalidad o carrera.

Alumno

- 6.10.1 Solicitar el Cambio de Modalidad por medio de reunión en el área de Enlace Operativo, para conocer proceso y requisitos.

Coordinación de Servicios Escolares y Academia de Licenciatura

- 6.10.2 Analizar la solicitud, si es procedente le informan de los requisitos, tiempo y costo del servicio.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 12 de 36

Alumno

- 6.10.3 Realizar el pago del servicio por cambio de modalidad o carrera que le autoriza Servicios Escolares

Coordinación de Servicios Escolares

- 6.10.4 Hacer la solicitud a la Gerencia de Cobranza por medio del archivo electrónico “Cambios de Modalidad General” para desactivar pagos y poder realizar el cambio de modalidad o carrera según solicitud del alumno.
- 6.10.5 Validar a los alumnos de nuevo ingreso que soliciten un Cambio de Modalidad o Carrera durante los primeros diez días a partir del inicio del ciclo académico deportivo no aplica el pago del servicio, después de esta fecha aplicará el pago correspondiente conforme al Reglamento Académico, esta validación se describe en el mismo archivo “Cambios de Modalidad General”

Gerencia y Responsable de Cobranza

- 6.10.6 Validar el cambio de modalidad o carrera según reporte “Cambios de Modalidad General” confirmando el pago del servicio registrado en el sistema de caja como (Equivalencia Cambio de Modalidad) y retirando todos los pagos realizados por el alumno en el calendario académico donde está solicitando realizar el cambio, dejando el estado de cuenta sin pagos y sin conceptos
- 6.10.7 Autorizar la cancelación de facturas al área de Caja Universitaria al no coincidir los conceptos inicialmente facturados por el cambio de modalidad o carrera a solicitud del alumno.
- 6.10.8 Notificar a Servicios Escolares proceder con el Cambio de modalidad o carrera desde el SIA y nuevamente conciliar los pagos a la nueva modalidad o carrera.

Coordinación de Servicios Escolares

- 6.10.9 Realizar el Cambio de Modalidad o Carrera desde el SIA.

Gerencia y Responsable de Cobranza

- 6.10.10 Realizar la conciliación de depósitos en el estado de cuenta con la nueva modalidad o carrera solicitada por el alumno y continua académicamente realizando pagos con la nueva modalidad o carrera

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 13 de 36

6.11 Gestión de solicitudes de devolución.

Alumnos o Padres de Familia.

6.11.1 Entregar la Solicitud de Devolución en el área de Caja Universitaria de la UFD en caso de que haya generado un saldo a favor en su estado de cuenta del alumno, cumpliendo con los requisitos establecidos en las Normas Administrativas y Contrato de Servicios

Responsable de Cobranza

6.11.2 Recibir semanalmente de parte del Responsable de Caja todas las solicitudes entregadas en ventanilla de Caja para proceder a realizar la gestión de las solicitudes.

6.11.3 Revisar con la Gerencia de Cobranza las solicitudes procedentes para devolución que cumplen con lo establecido en las Normas Administrativas y Contrato de Servicios

6.11.4 Elaborar y entregar a la Gerencia de Cobranza las requisiciones con su respectiva documentación que justifica administrativamente y contablemente proceder con la devolución, prevaleciendo siempre el estado de cuenta del alumno que refiere un saldo a favor y administrar las solicitudes de forma digital y física por ciclos académicos deportivos anuales

Gerencia de Cobranza

6.11.5 Revisa las requisiciones de solicitudes de devolución.

6.11.6 Solicitar la autorización de devolución al Director de Administración y Finanzas.

Dirección de Finanzas

6.11.7 Autorizar requisiciones de solicitudes de devolución con apego a las Normas Administrativas firma, fecha de entrega de cheque.

Responsable de Cobranza

6.11.8 Confirmar alumno o Padre de Familia la autorización de su devolución, nombre del beneficiario del cheque, importe de devolución, fecha, hora y lugar donde se le hará entrega de su cheque.

Alumnos o Padres de Familia.

6.11.9 Acudir personalmente a recoger su cheque por devolución en Caja Universitaria acreditándose siempre con INE y únicamente el beneficiario del cheque.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 14 de 36

6.12 Cambios de perfil.

Alumno o Padre de Familia.

6.12.1 Realizar la solicitud de cambio de perfil por escrito directamente en el área de Competitividad.

Comité de Cambios de Perfil.

6.12.2 Entregar al Responsable de Cobranza el “Formato de Autorización de Cambio de Perfil” el mismo día o al día siguiente en que haya sido autorizado por el comité de Cambios de Perfil.

6.12.3 Notificar al alumno y/o padre de familia posterior a que haya entregado el “Formato de Autorización de Cambio de Perfil” al Responsable de Cobranza, el resultado de la solicitud determinada por el Comité de Cambio de Perfil.

Responsable de Cobranza.

6.12.4 Recibir el formato de “Autorización de Cambio de Perfil” el cual debe cumplir con los requisitos al 100% y con las firmas de autorizaciones por parte del Comité de Cambios de Perfil.

6.12.5 Realizar el cambio de perfil en el Sistema de Caja un día antes de la fecha indicada que requiere el cambio.

6.12.6 Notificar al padre de familia y alumno que ya fue aplicado el cambio de perfil mismo que puede visualizar desde su estado de cuenta y solicitar realizar el pago de la diferencia e intercambio Contrato de Servicios en caso de así se genere.

6.12.7 Administrar los cambios de perfil de manera digital y física por ciclos académicos deportivos.

6.13 Becas.

Área de Becas.

6.13.1 Entregar a Gerencia de Cobranza el calendario anual de becas especificando las fechas en que requiere el porcentaje veces becas a otorgar por nivel por parte de la Gerencia de Cobranza.

Gerencia de Cobranza

6.13.2 Elaborar el reporte por nivel del porcentaje veces becas a otorgar, sustentado sobre la

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 15 de 36

matricula reinscrita por el 5 por ciento mínimo autorizado y como resultado se obtiene el máximo de veces becas a otorgar.

6.13.3 Revisar y validar con el Director de Finanzas el porcentaje veces beca para su entrega oficial al área de Becas.

Área de Becas.

6.13.4 Entregar en el segundo mes de haber iniciado el ciclo académico deportivo según nivel a la Gerencia de Cobranza copia de las becas otorgadas a los alumnos, prevaleciendo siempre la notificación a las áreas internas y posteriormente a los alumnos.

Gerencia y/o responsable de Cobranza

6.13.5 Aplicar las becas autorizadas a los alumnos en el Sistema de Caja las cuales se pueden dar de dos formas y administra las becas de manera digital y física de cada nivel académico.

- ✓ Si el alumno realiza pagos mensuales, se aplicara la beca a partir del mes que está pendiente de pago y retroactiva al mes inicial del ciclo académico.
- ✓ Si el alumno pago por anticipado el cuatrimestres, se elabora Nota de Crédito al servicio que aplica la beca para generar el Saldo a Favor mismo que se ve registrado en el estado de cuenta del alumno

6.13.6 Notificar al padre de familia a quienes se les genero un saldo a favor por concepto de beca, debiendo hacer la solicitud por escrito de su devolución o aplicación al siguiente periodo u otro servicio.

Alumno o Padre de Familia.

6.13.7 Entregar solicitud por escrito en el área de Caja Universitaria especificando si requiere devolución o aplicación a otro periodo.

Gerencia y/o responsable de Cobranza

6.13.8 Realizar la gestión para devolución mediante requisición o la aplicación del saldo a favor en a otro periodo u otros servicios desde el sistema de caja.

6.13.9 Se cierra el status de las becas todas aplicadas al 100% en el Sistema de Caja.

6.14 Egreso.

Servicio Social y Titulación

6.14.1 Convocar a reunión a las áreas involucradas (Servicios Escolares, Gerencia de Cobranza)

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 16 de 36

para presentar el proyecto de alumnos próximos a egresar en la que se determina la fecha de pago de egreso, socialización a los alumnos y programación de solicitudes de servicios mediante de la Matriz de Responsabilidades del proyecto de egreso.

Coordinación de Servicios Escolares.

- 6.14.2 Entregar a la Gerencia de Cobranza la lista digital “Egresados Titulados Superior General” de alumnos de Licenciatura y Posgrados próximos a egresar con dos meses de anticipación al periodo de egreso, con la finalidad de identificar a los alumnos que como requisito obligatorio deberán pagar el servicio de Egreso en los tiempos que así se determine la propia área junto con el área de Servicio Social y Titulación.
- 6.14.3 Autorizar a los alumno que egresaron hasta Mayo Agosto 2017, el pago de Egreso mediante papeleta, ya que a partir de la generación Septiembre Diciembre 2017 el pago de este servicio es obligatorio.

Gerencia de Cobranza.

- 6.14.4 Dispone del archivo digital “Egresados Titulados Superior General” al área de Caja Universitaria para ejercer el cobro del servicio de Egreso a los alumnos, en el cual se especifican las fechas límite de pago y fechas de liberación de egreso que deberá cumplir el alumno como parte de su proceso.

Servicio Social y Titulación

- 6.14.5 Solicitar a la Gerencia de Cobranza la validación de listas de alumnos con pago de egreso.

Gerencia de Cobranza

- 6.14.6 Firmar la lista de pagos de Egreso al área de Servicio Social para gestión de servicios con el área de Compras

6.15 Titulación.

Servicio Social y Titulación

- 6.15.1 Convocar a reunión a la Gerencia de Cobranza y Servicios Escolares para presentar el proyecto de Titulación acompañado de la Matriz de Responsabilidades para el proyecto, se determina la fecha límite de pago de Titulación y presenta presupuesto de Titulación.

Coordinación de Servicios Escolares.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 17 de 36

6.15.2 Entregar presupuesto de requerimientos documentales para el proceso de Titulación que formaran parte del costeo a la Gerencia de Cobranza.

6.15.3 Hacer entrega por escrito a la Gerencia de Cobranza de los candidatos a Titulación para proceder a ejercer el cobro de Titulación.

Gerencia de Cobranza.

6.15.4 Costear el servicio de Titulación con los presupuestos entregados por las áreas de Servicio Social y Servicios Escolares.

6.15.5 Presentar propuesta de costos de Titulación a la Dirección de Administración y Finanzas para validación y costo final.

6.15.6 Notificar a las áreas involucradas el costo oficial.

Servicio Social y Titulación

6.15.7 Socializar con los alumnos el proyecto de Titulación donde se hace de conocimiento de la fecha límite de pago, precio y fecha de liberación de Titulación en ventanilla de Caja Universitaria.

Alumno o padre de familia

6.15.7 Realizar el pago de Titulación en la fecha establecida siempre y cuando haya sido autorizado por el área de Servicio Social y Titulación.

Gerencia de Cobranza.

6.15.8 Revisar los reportes de pago de Titulación por el área de Caja Universitaria para que sea enviada a las áreas involucradas.

6.15.9 Firmar la lista de pagos de Titulación al área de Servicio Social para gestión de servicios con el área de Compras

Coordinación de Servicios Escolares.

6.15.10 Actualizar la lista de Candidatos a Titulación a la Gerencia de Cobranza ya sea para dar de baja o alta a candidatos.

Salida / Fin

Políticas de Cobranza

1. Cobrar sus cuentas inmediatamente una vez que éstas se han vencido. Normalmente, esta actividad es realizada y monitoreada con llamadas telefónicas y correos informativos por el

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 18 de 36

Responsable y Auxiliar de Cobranza.

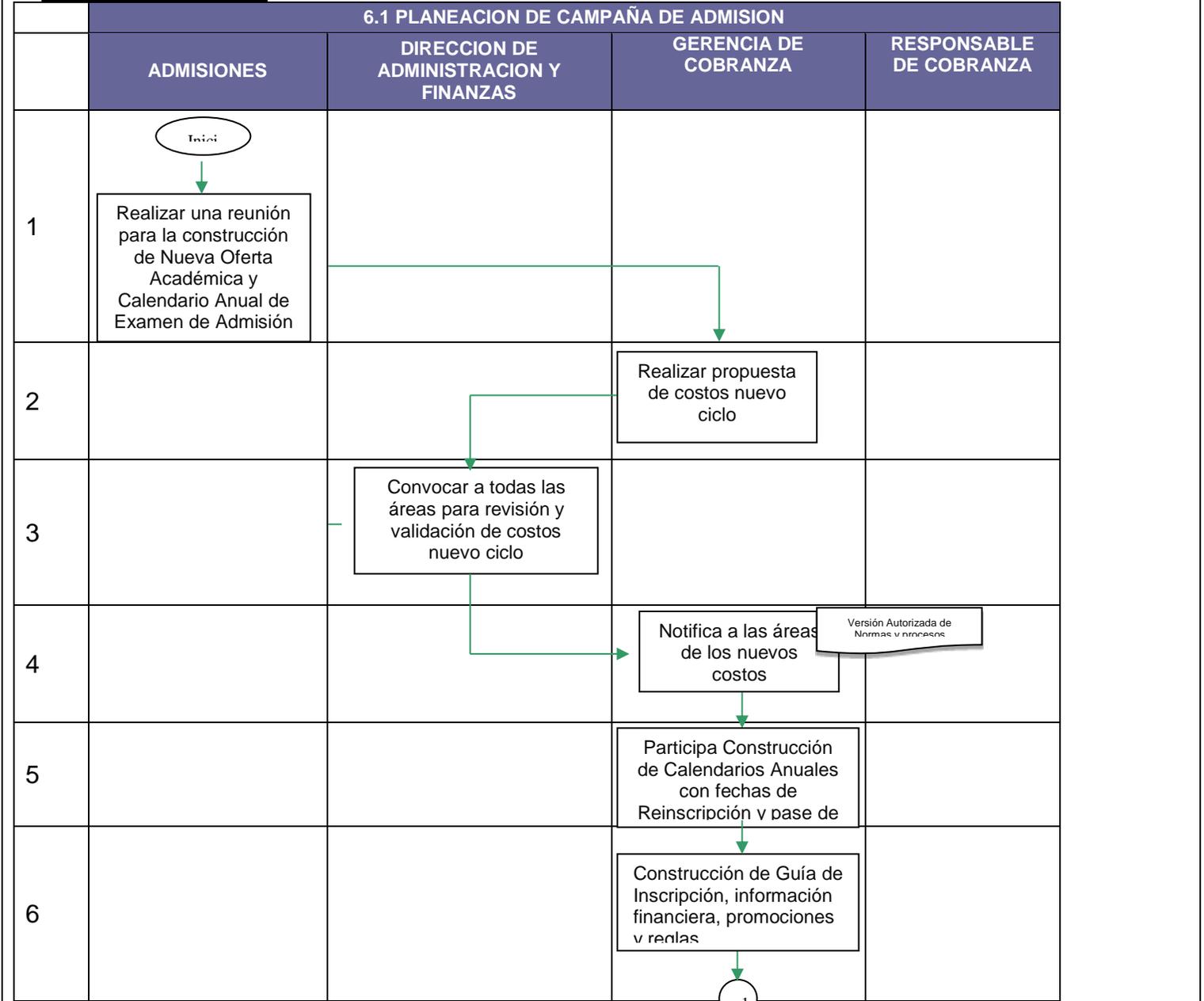
2. Recibir solicitudes de prórrogas las cuales será evaluadas por la Dirección y Gerencia para su autorización, haciendo una evaluación al cliente y bajo el criterio de ser un cliente regular en periodos anteriores y que la solicitud se genere por una situaciones de fuerza mayor.
3. Toda cuenta que esté vencida por más de veinte días en el nivel básico, le será convocado a reunión mediante enlace Operativo para su seguimiento, retroalimentación con el padre de familia.
4. Los recargos moratorios serán generados de forma automática de acuerdo a las reglas establecidas en el Sistema de Caja
5. No se hará cancelación o condonación de recargos salvo en circunstancias de que la Instituciones Bancarias presenten una contingencia para recibir pagos e incluso que la UFD presente problemas desde su plataforma académica, para ello el padre de familia o alumno deberá presentar como evidencia imagen del intento de pago con error.
6. Para el párrafo anterior se procede a la no suspensión de actividades del alumno en lo que se resuelve la problemática para realizar o se dan otras alternativas de pago.
7. Dispone de diferentes opciones de pago a sus clientes con la finalidad de contar con alternativas que estén a su alcance; pago en ventanilla de Caja Universitaria, pago en ventanilla bancaria con 4 Bancos disponible (Bancomer, Serfin, Banorte, HSBC), pago en línea por Openpay y Paywoks.
8. La UFD dispone de un sistema referenciado de pagos el cual está relacionado siempre con la matrícula del alumno para que siempre sea identificable, eficiente y confiable.
9. Por seguridad del alumno y padre de familia no se reciben pagos en efectivo mayores a \$1,000.00 en ventanilla de Caja Universitaria.
10. El padre de familia podrá visualizar su pago en sus estado de cuenta del alumno 24 horas después de realizado, si existe la necesidad de validar previamente un pago, se podrá hacer siempre y cuando presente comprobante al momento en que se requiera el servicio.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 19 de 36

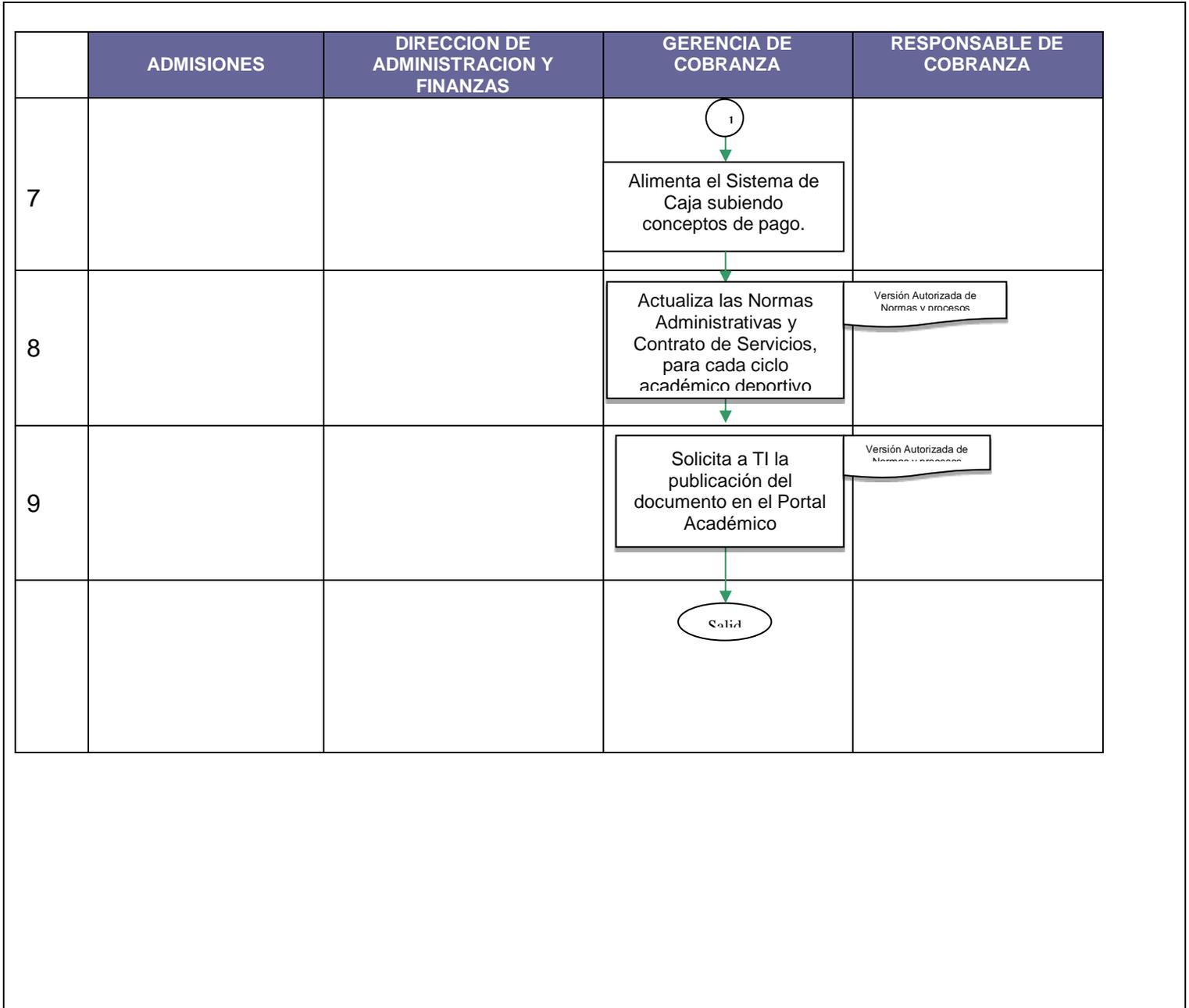
7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

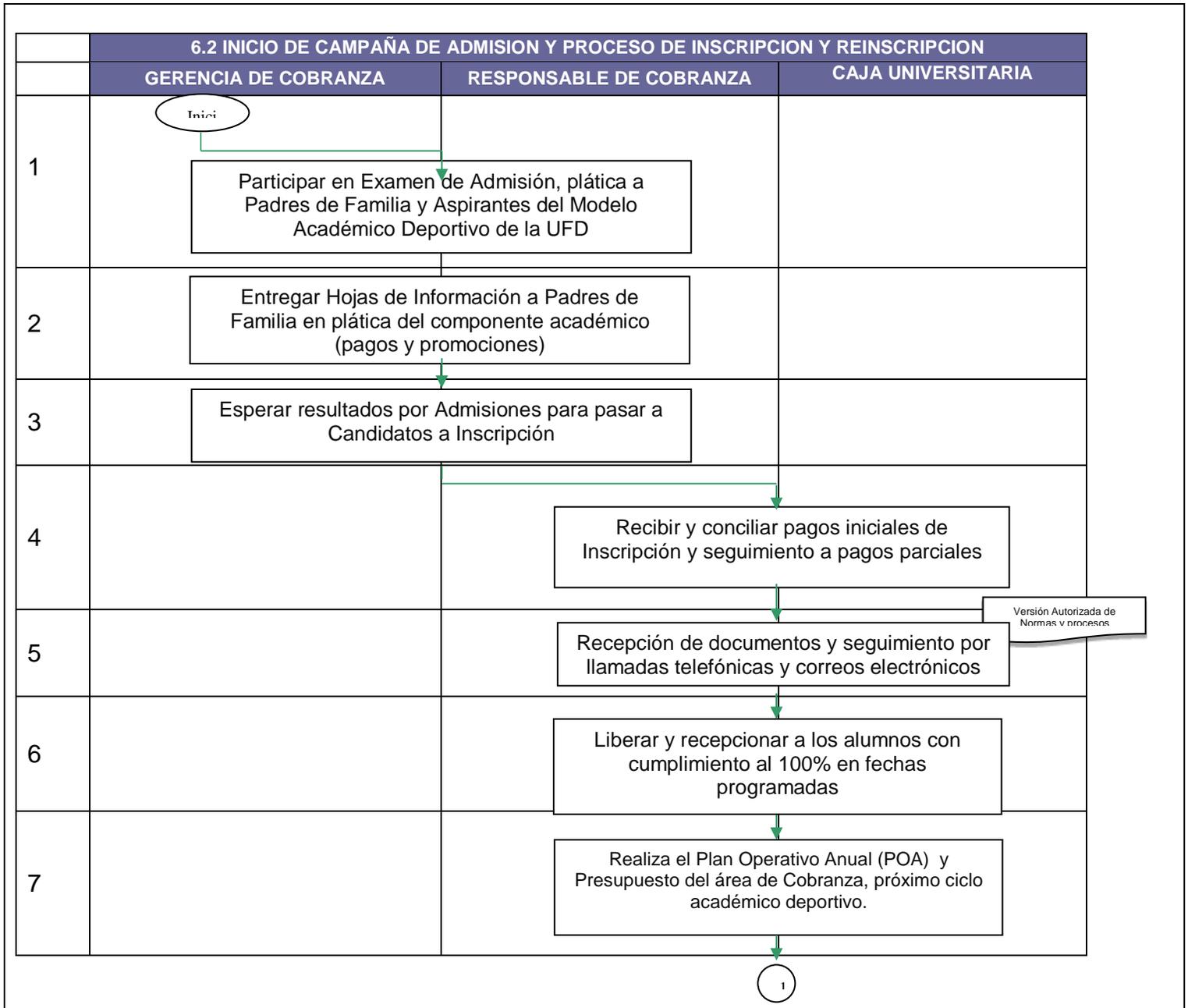
Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 20 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 21 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

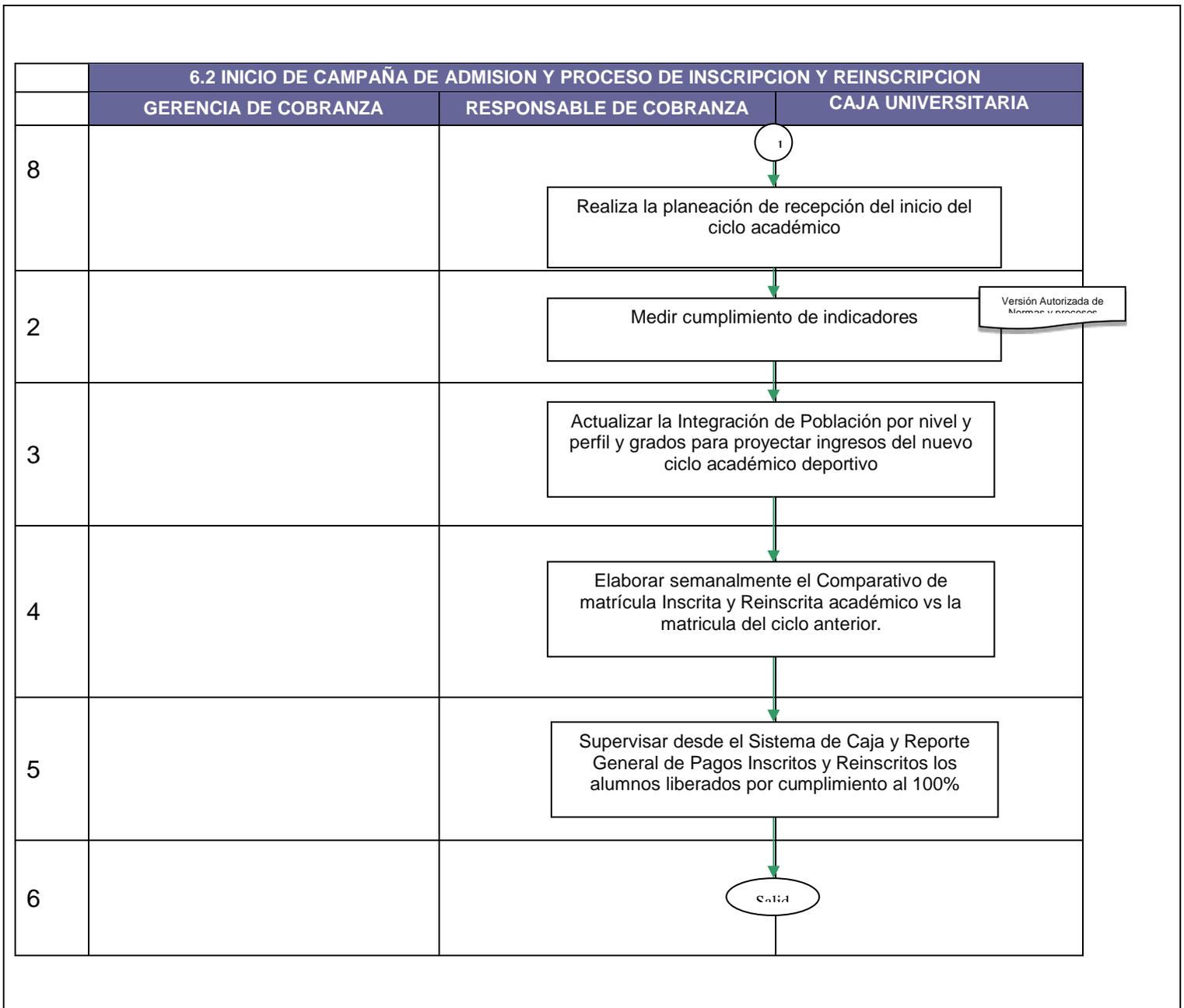
Dirección de Administración y
Finanzas / Cobranza

Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 22 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza

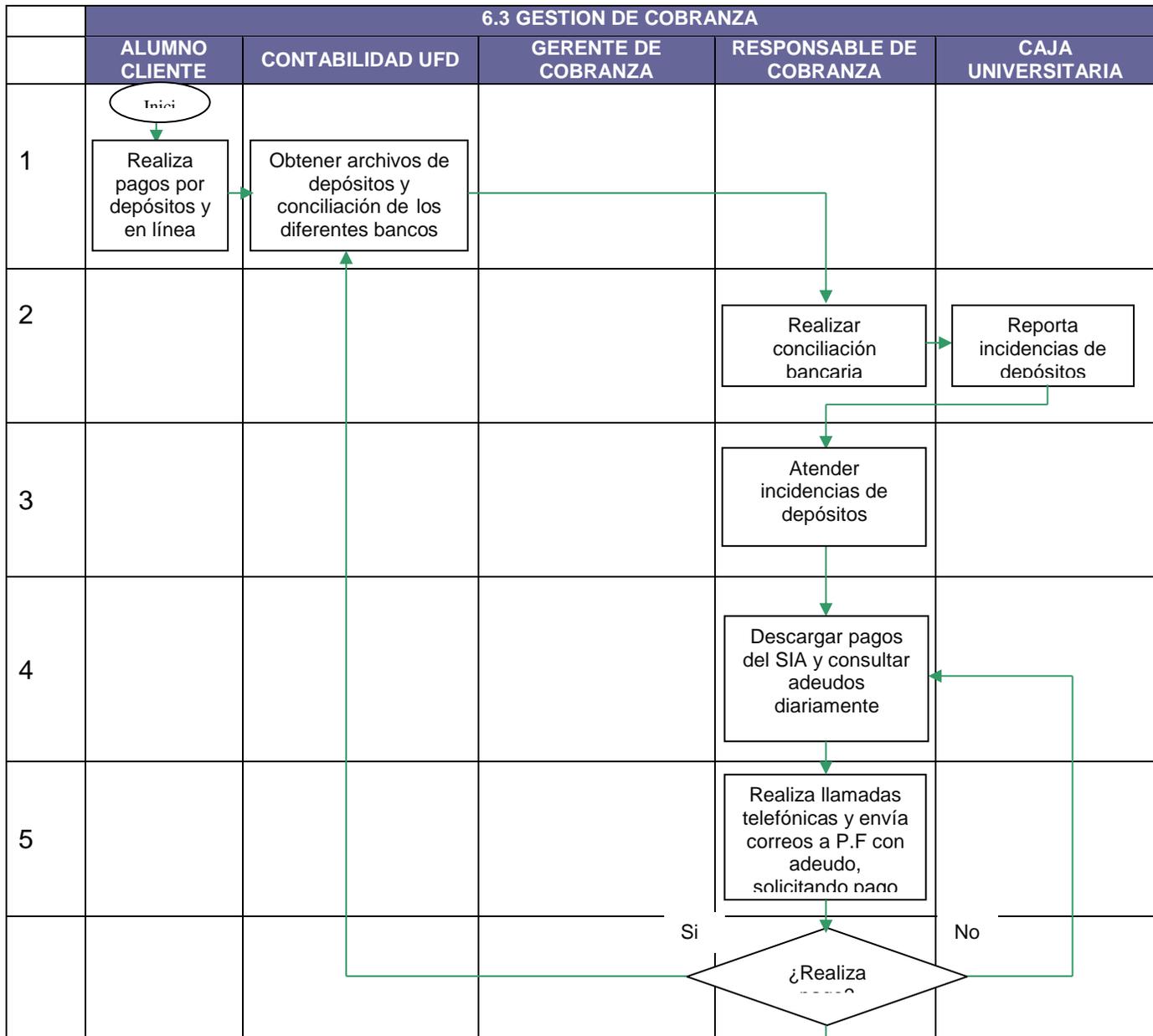
Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 23 de 36

6.3 GESTION DE COBRANZA

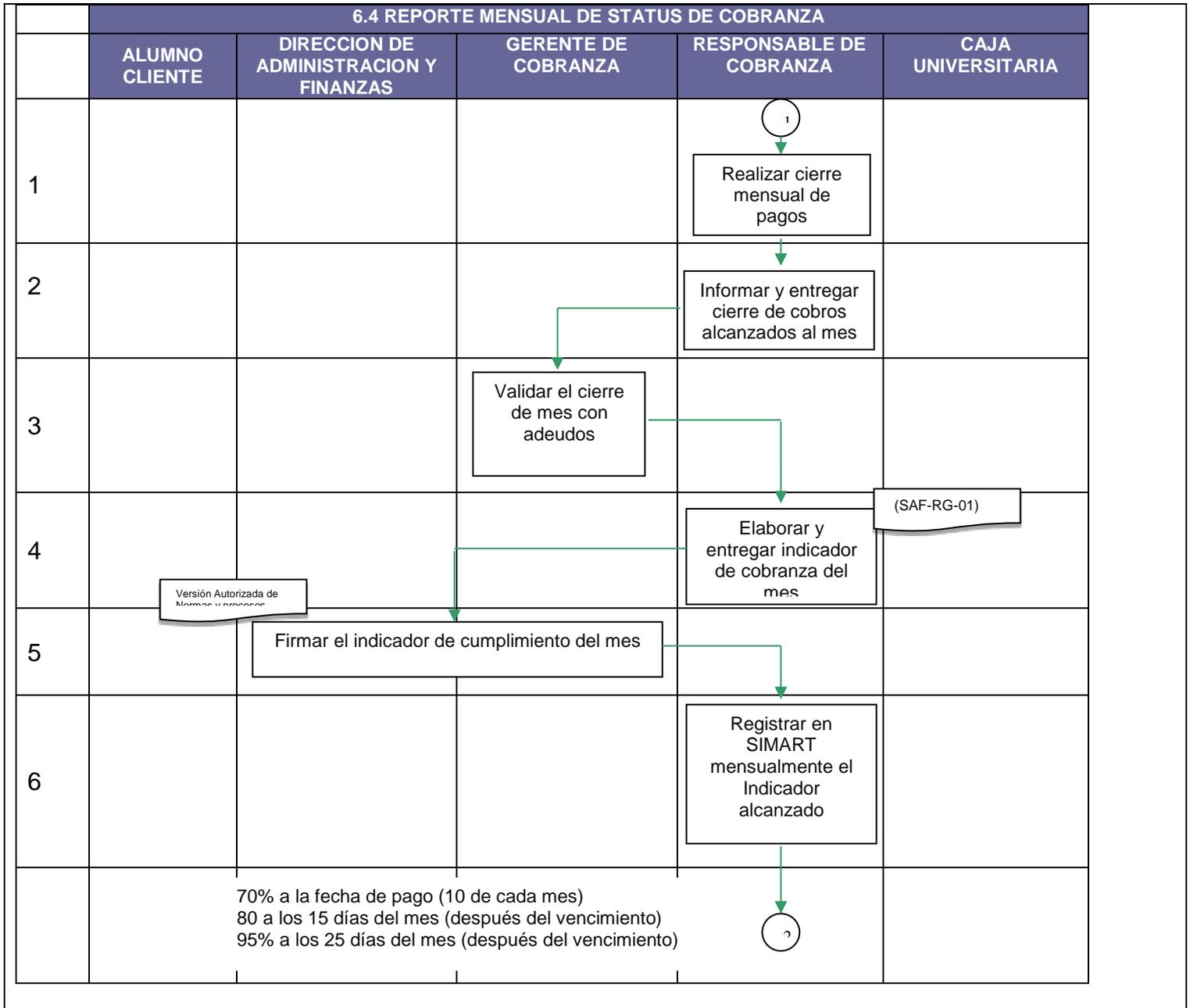


1

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

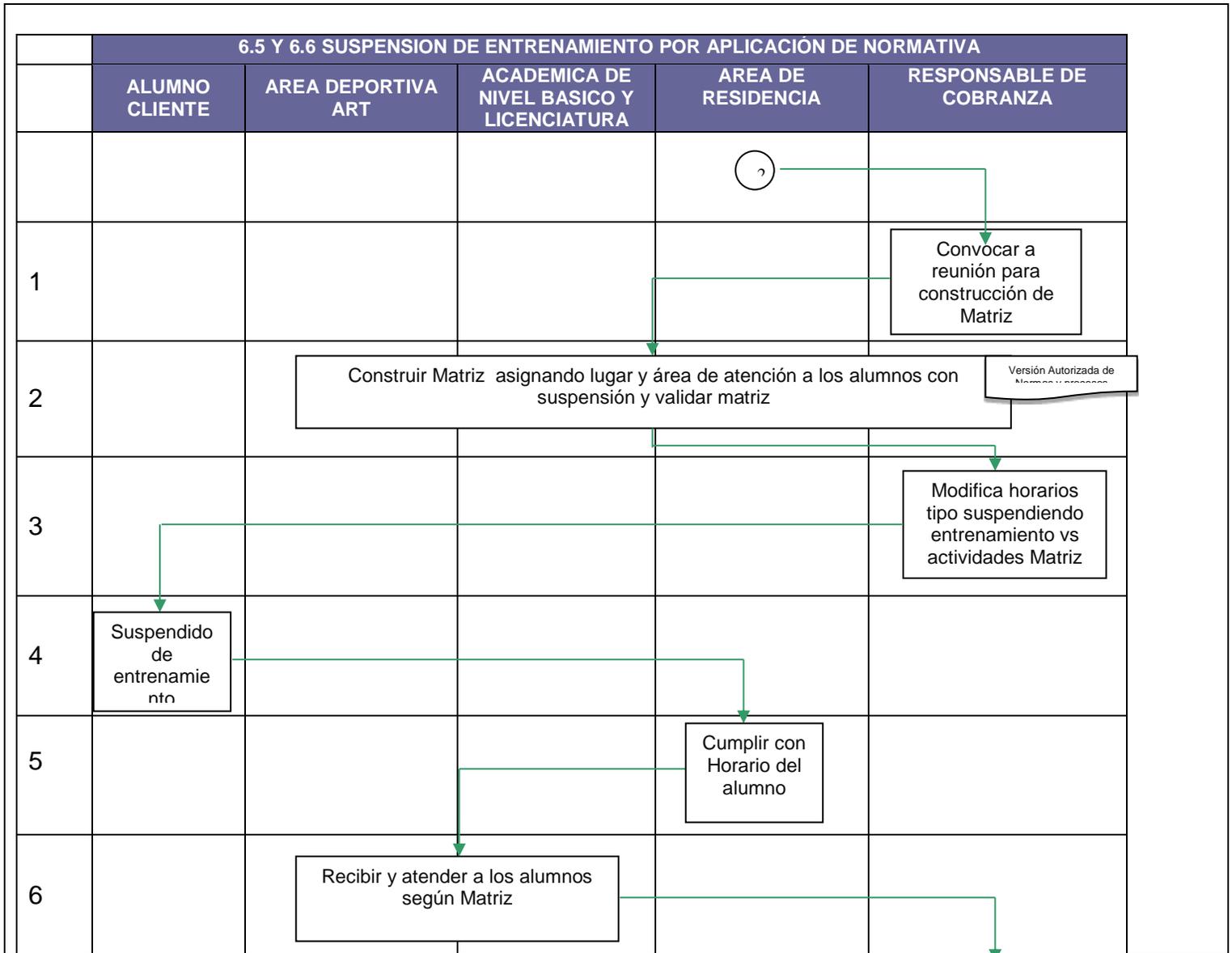
Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 24 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

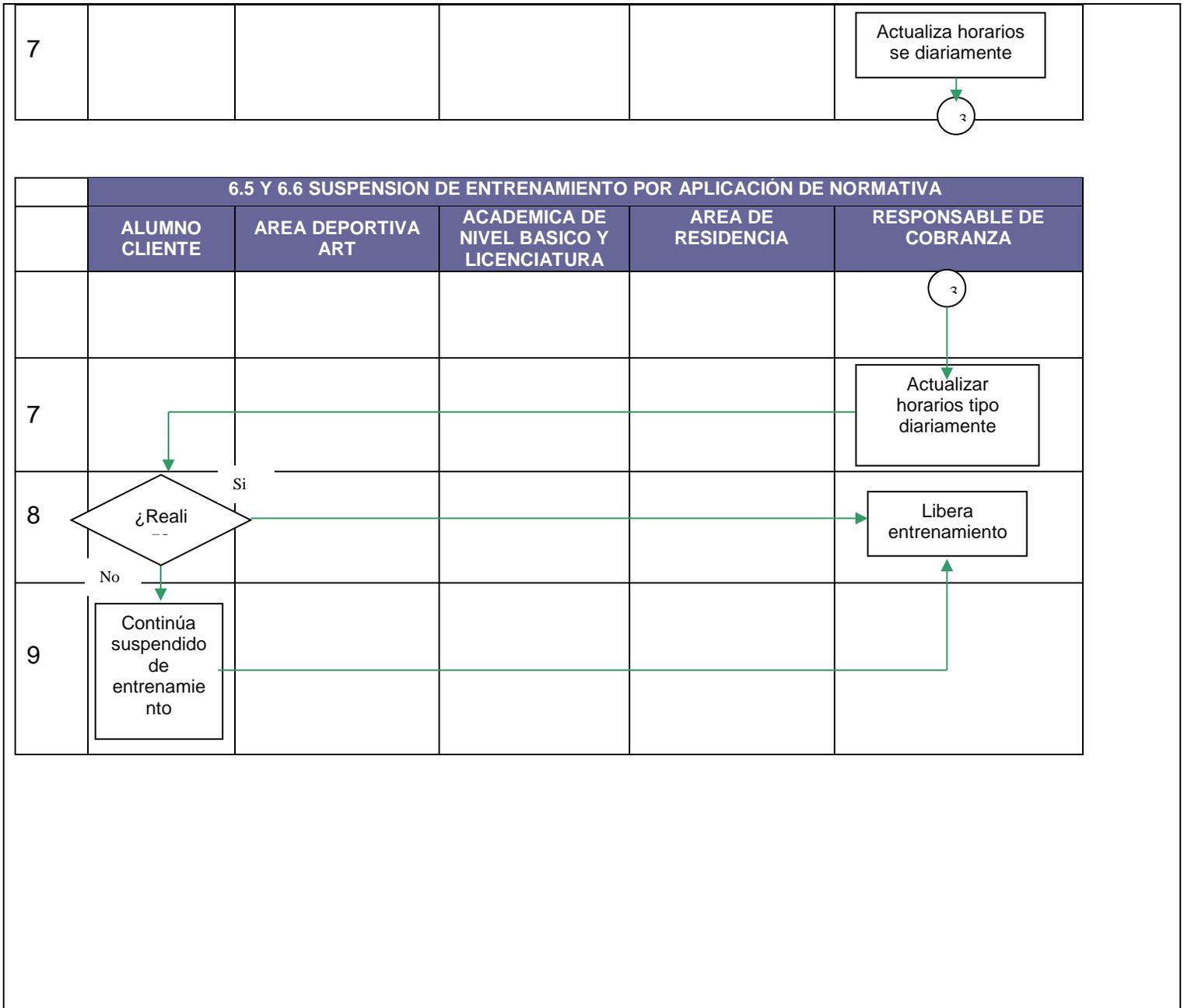
Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 25 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 26 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

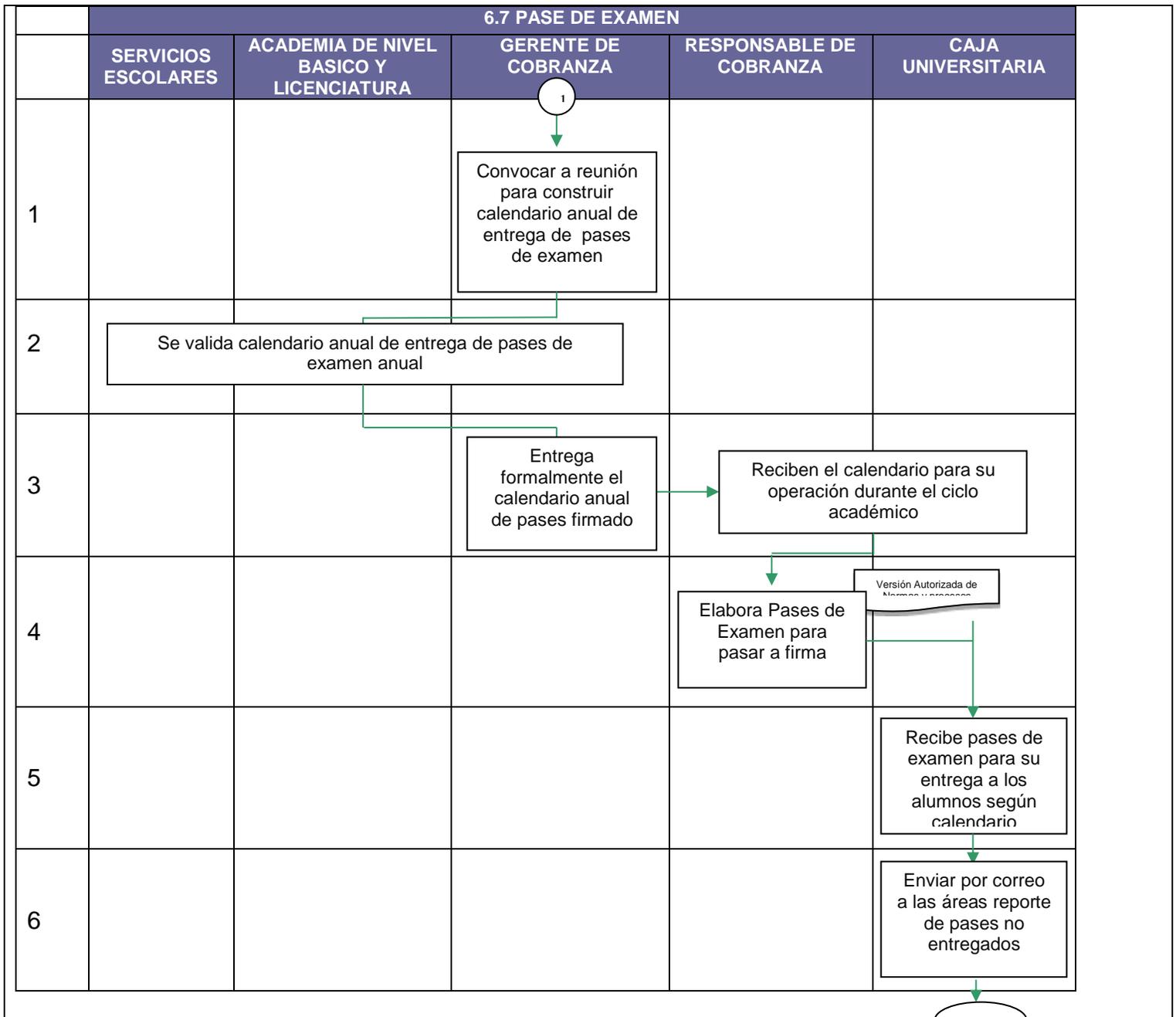
Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza

Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 27 de 36



Salida Libero

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y
Finanzas / Cobranza

Vigente a partir de:
Enero 2023

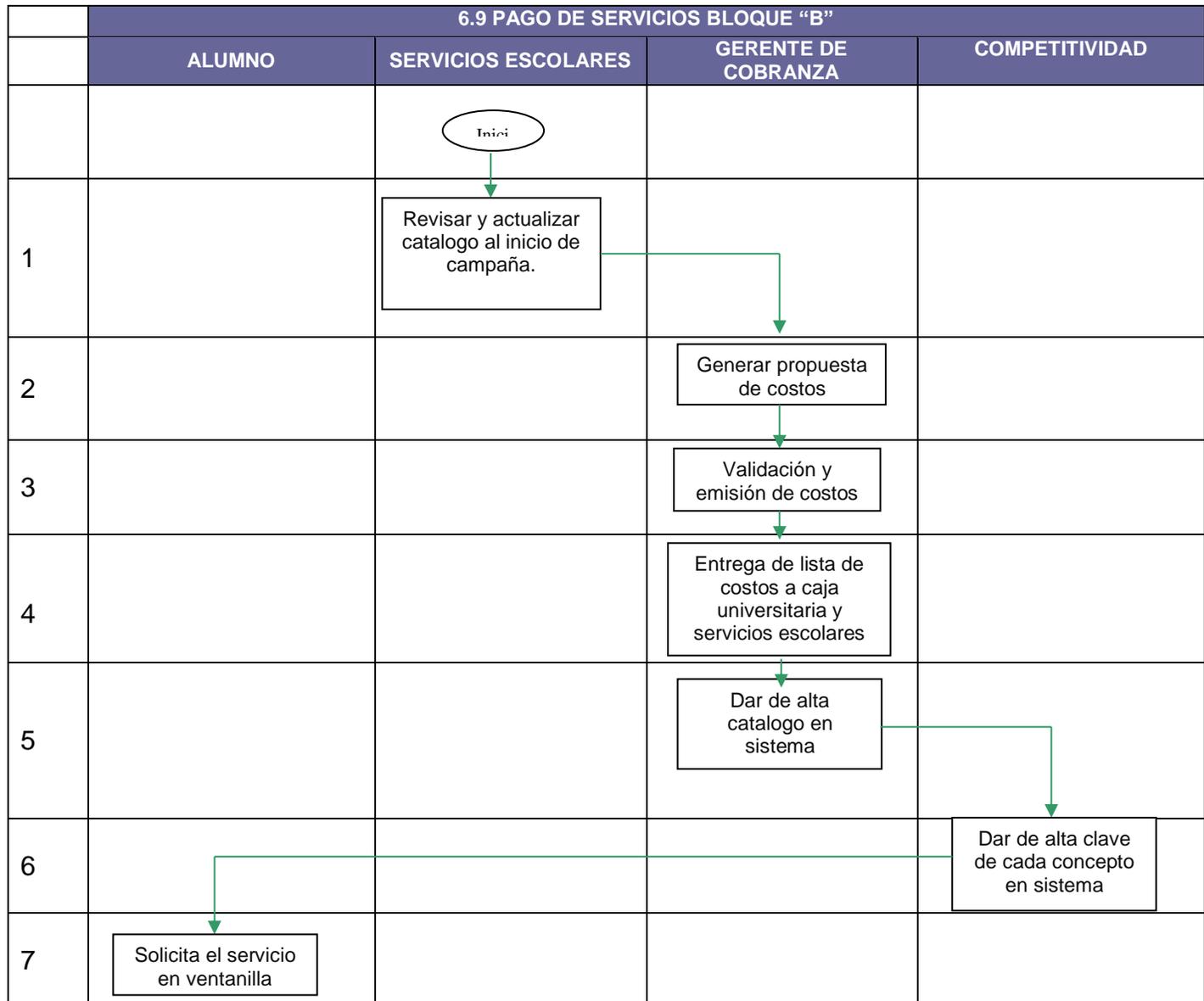
Clave:

UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 28 de 36

6.9 PAGO DE SERVICIOS BLOQUE "B"



Elaboró

GABRIELA OROPEZA JUAREZ
GERENTE DE COBRANZA

Autorizo

L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ
DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Revisó

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORD. DE COMPETITIVIDAD

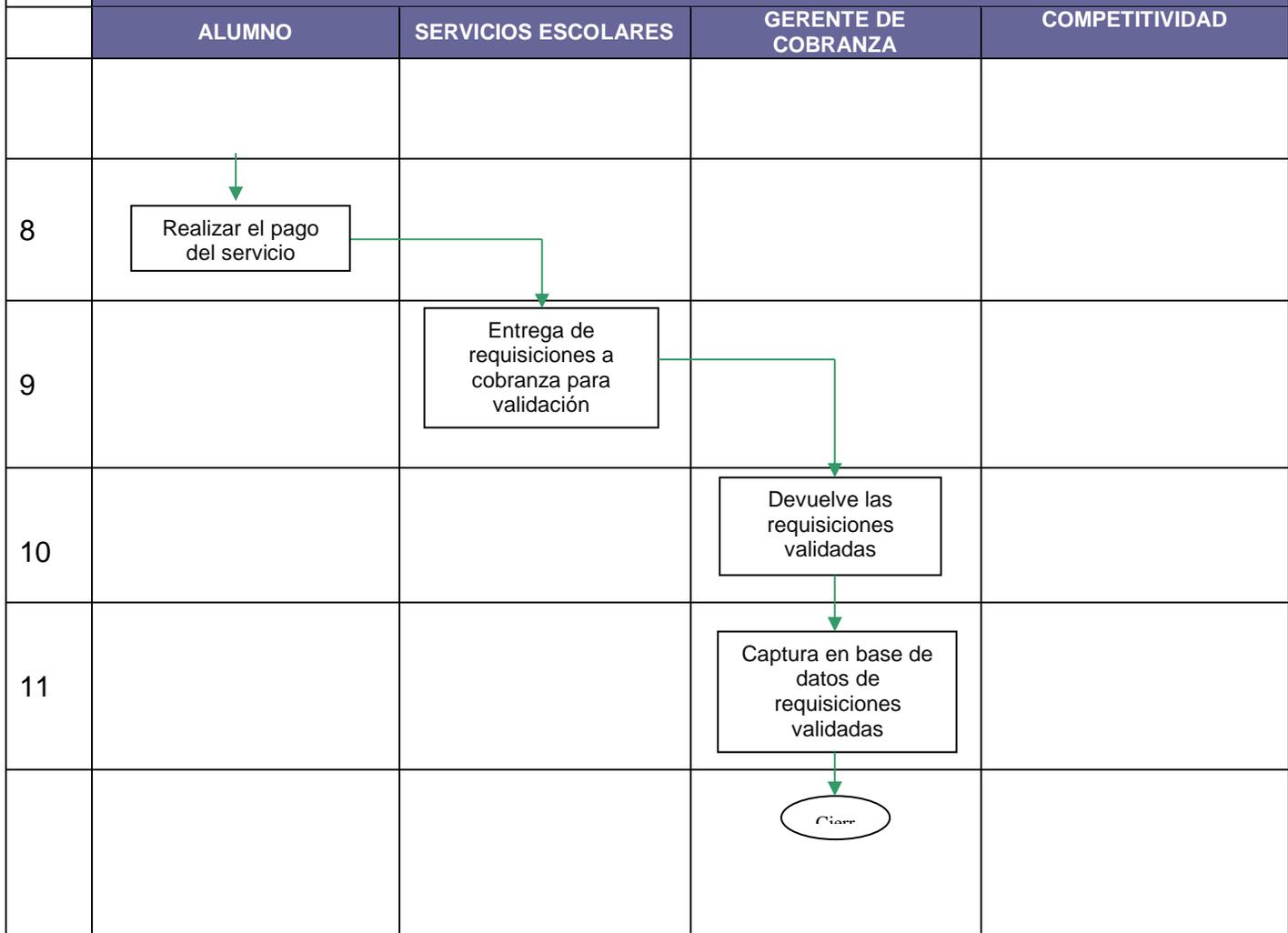
Libero

DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE
GOBIERNO UNIVERSITARIO

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 29 de 36

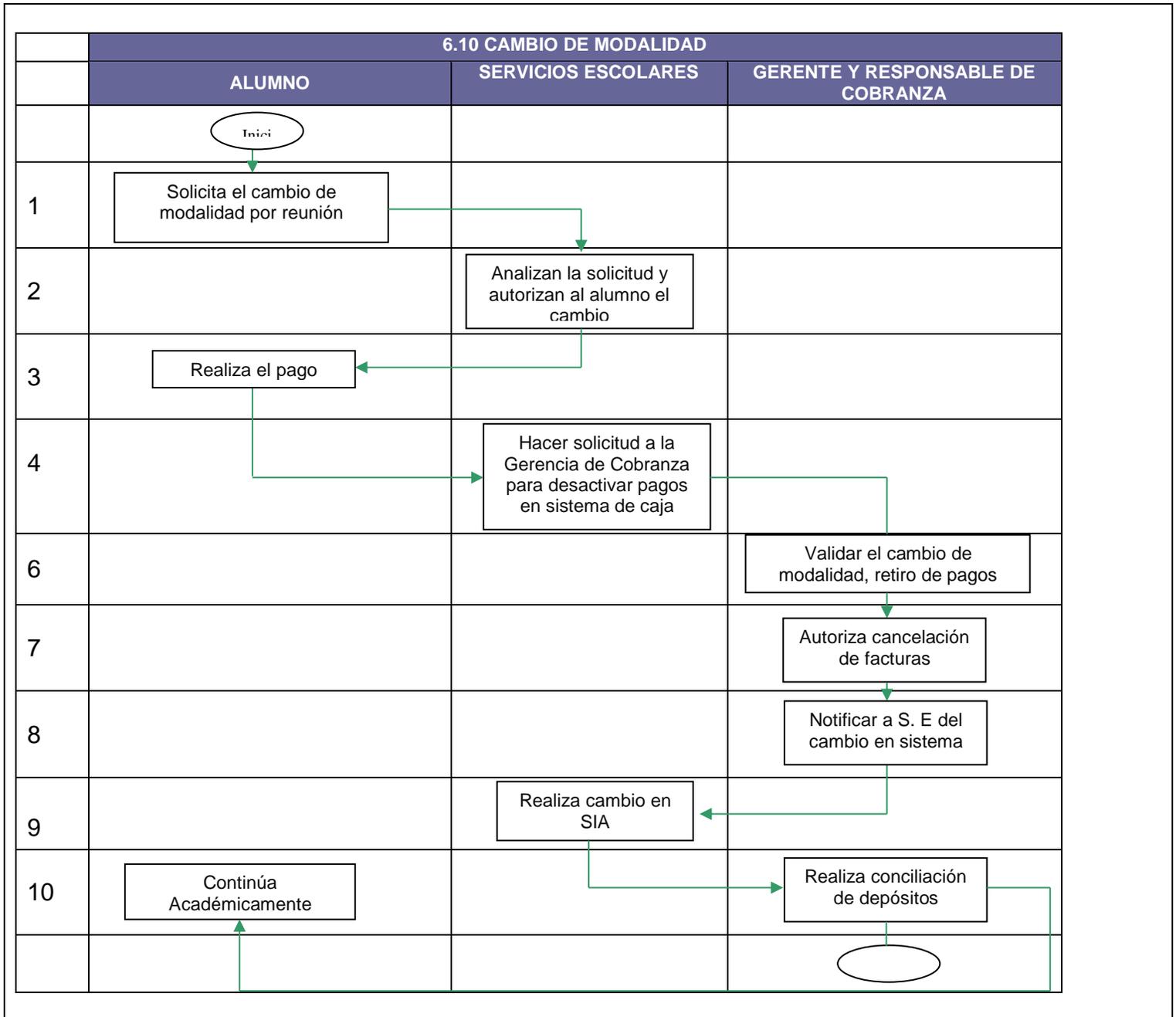
6.9 PAGO DE SERVICIOS BLOQUE "B"



Elaboró GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	Autorizo L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 30 de 36



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y
Finanzas / Cobranza

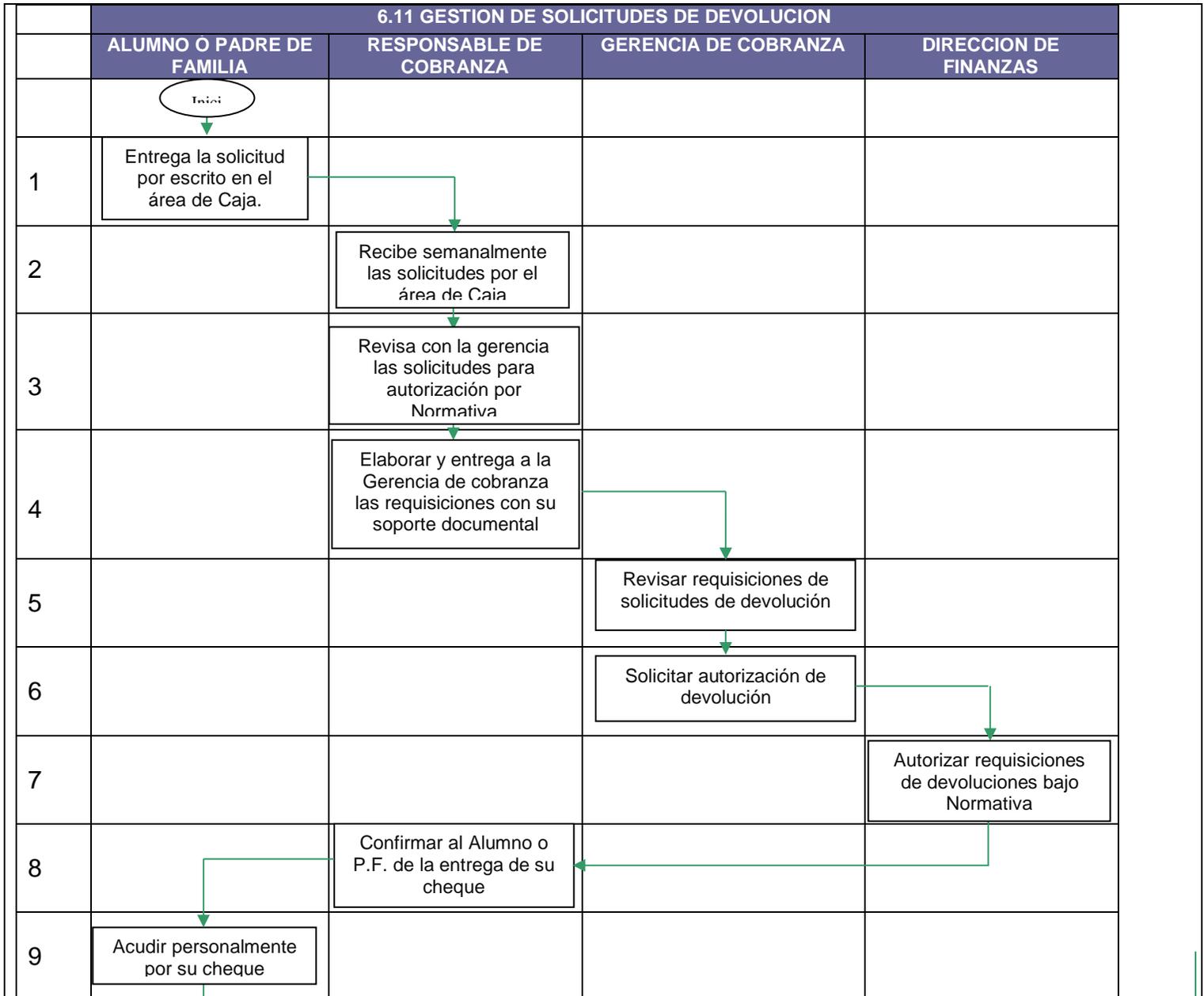
Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 31 de 36

6.11 GESTION DE SOLICITUDES DE DEVOLUCION



Elaboró

Autorizo

Revisó

Libero

GABRIELA OROPEZA JUAREZ
GERENTE DE COBRANZA

L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ
DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORD. DE COMPETITIVIDAD

DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE
GOBIERNO UNIVERSITARIO

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

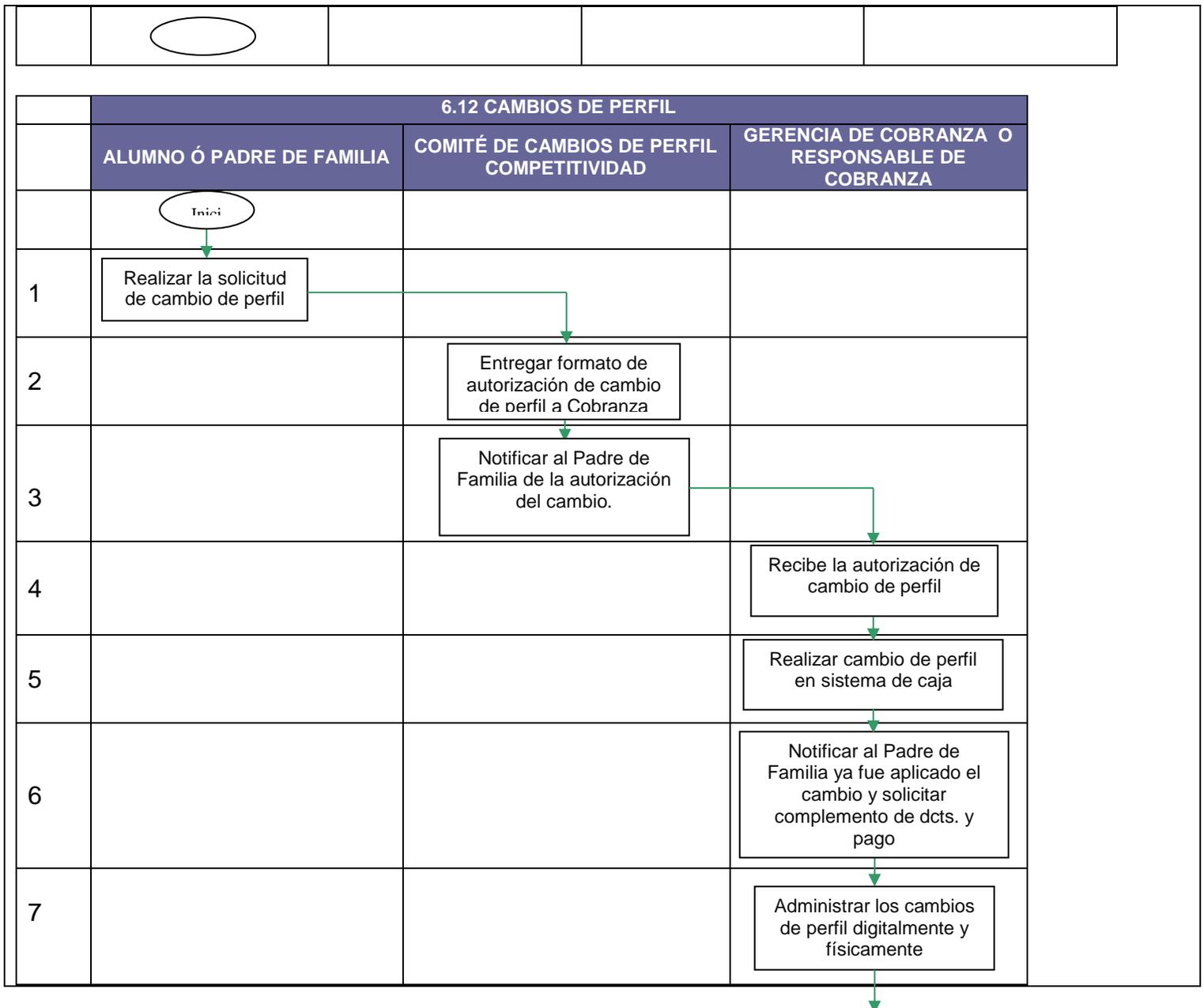
Dirección de Administración y
Finanzas / Cobranza

Vigente a partir de:
Enero 2023

Clave:
UFD-AF-CB-MN-01

Versión: 1.2

Página 32 de 36

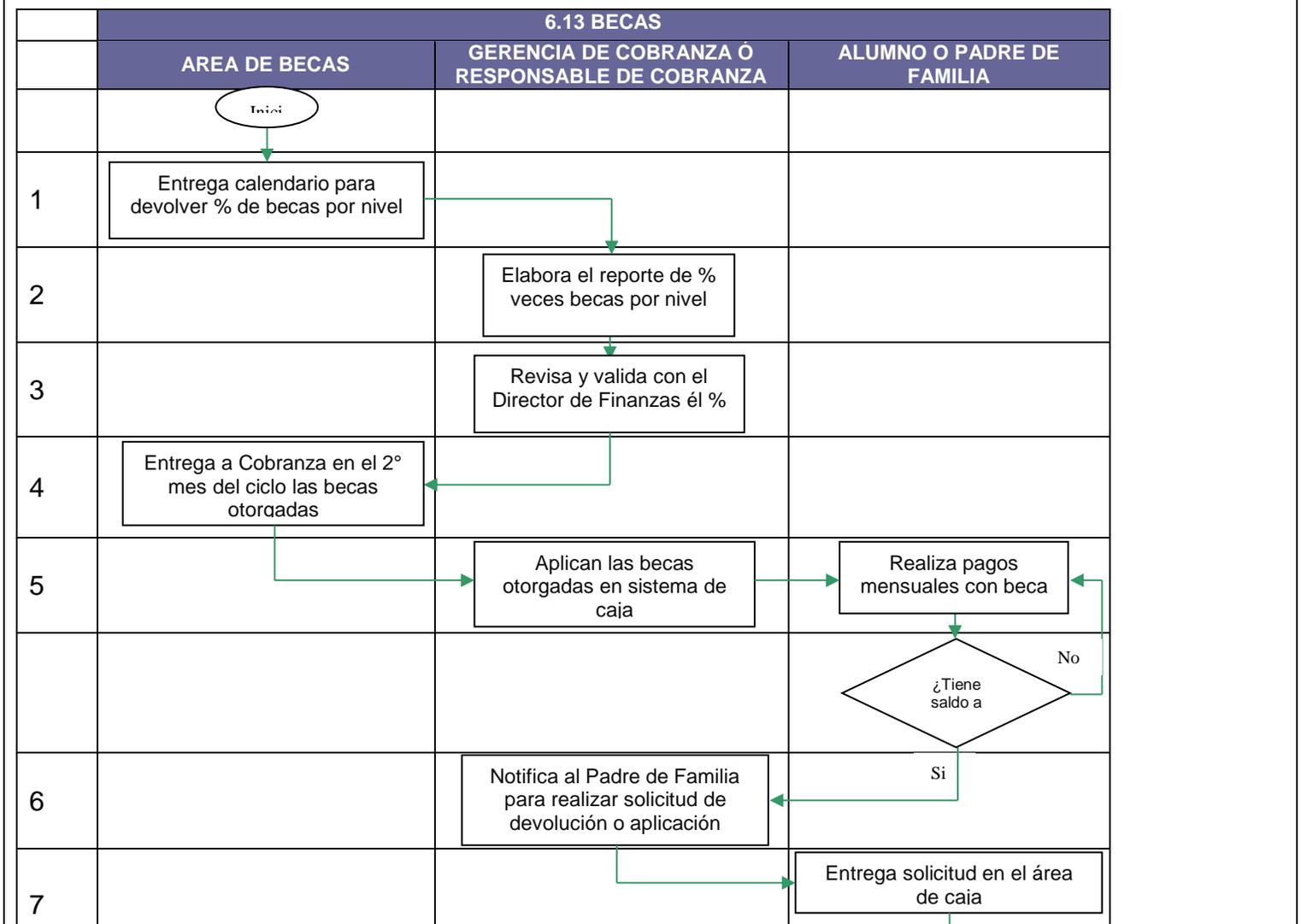


Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 33 de 36

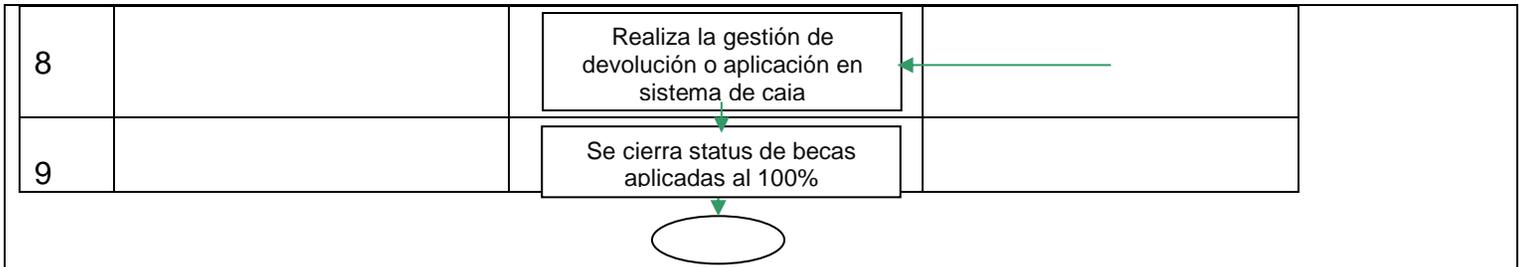
			○
--	--	--	---



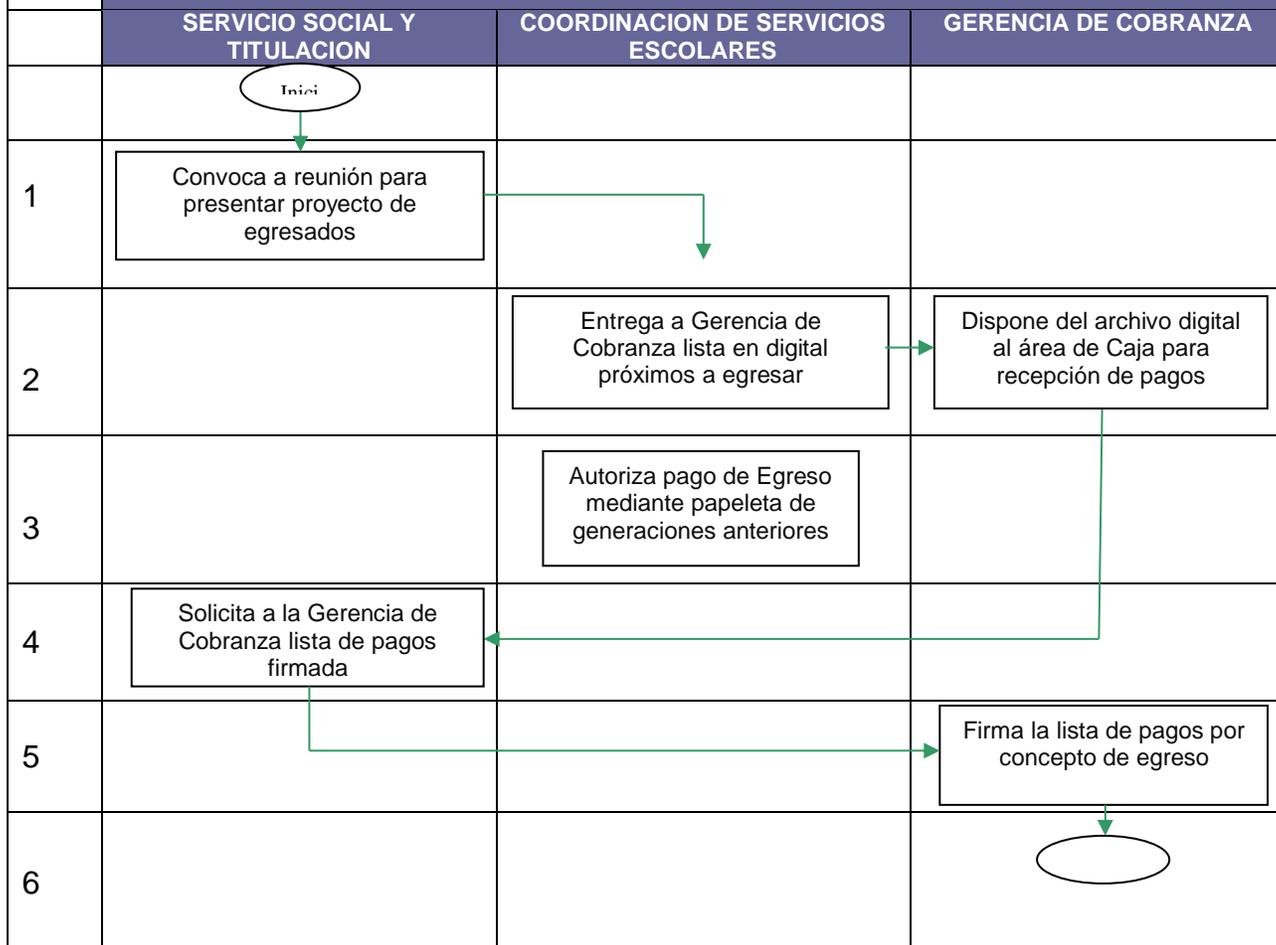
Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 34 de 36



6.14 EGRESO



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 35 de 36

8. Resultado deseado / Entregables

Alcanzar los resultados de Cobranza de manera ordenada, eficiente y efectiva para obtener los indicadores de la UFD y metas y objetivos estratégicos trazados en el PDI.

9. Indicadores

Tipo de indicador	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Forma de medición	Frecuencia	Meta
Esencial	Cobranza	Reporte Mensual de Status de Cobranza	Alumnos Pagados ----- Matricula Total Activa	Mensual	90% al Cierre de Cada Mes
Operativo	Normas Administrativas y Contrato de Servicios	Cumplimiento a la Entrega de Normas Administrativas y Contrato de Servicios	Contratos Entregados ----- Matricula Total Activa	Anual	100%
Operativo	Depósitos	Aplicación de Depósitos	Depósitos Aplicados ----- Depósitos Totales Recibidos	Diario/ Mensual	99%

10. Aportación / Alineación a la Filosofía Institucional / PDI

Acompañar en todo momento a nuestros clientes en el proceso y seguimientos para el pago de sus servicios manteniéndolo informado de las promociones, beneficios y recordatorios de pago, innovando constantemente las opciones de pago más recientes y seguras.

Contribuir con eficiencia el indicador de cobranza (esencial) el cual permitirá a la empresa contar con la sustentabilidad económica de ingresos mensuales, en el apartado 6.2. de los Objetivos estratégicos.

Referencia: Filosofía institucional

Misión:

Brindar educación de calidad a través de programas de excelencia académico-deportivos comprometidos con la investigación en los campos profesionales de las ciencias del deporte, integrados a los procesos de globalización, utilizando las tecnologías de información y comunicación

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

MANUAL PARA LA GESTION DE LA COBRANZA ACADEMICA Y OTROS SERVICIOS

Dirección de Administración y Finanzas / Cobranza	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: UFD-AF-CB-MN-01
	Versión: 1.2	Página 36 de 36

para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas y contribuir al progreso con responsabilidad social.

Visión:

Ser reconocida como una universidad líder en los diferentes ámbitos del conocimiento, produciendo distribuyendo y aplicando programas académicos de excelencia, a través de sus centros de atención y extensión universitaria en el país y el mundo con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia para formar y capacitar profesionales integrados al desarrollo de nuestras sociedades.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
GABRIELA OROPEZA JUAREZ GERENTE DE COBRANZA	L.C. JULIO CESAR GARCIA RODRIGUEZ DIR. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORD. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			