



UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
7.1 a) PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

IN-PC-02
 PROCESO
 INGRESOS
 No. de Vrs. 9

OBJETIVO No. 1: Prevenir el incremento de cartera vencida por concepto de prórrogas, mediante el establecimiento de un índice de prórrogas a nivel Institucional.

ESTRATEGIAS:

- 1.- Establecer un % máximo de prórrogas a otorgar por cada Unidad.
 - 1.1. Las prórrogas se otorgan por situación socioeconómica del área de influencia de la Unidad Académica Municipal.
- 2.- Monitorear el estado que guardan las prórrogas.
- 3.- Fortalecer los canales de comunicación con el alumno para la recuperación de ingresos por concepto de prórrogas.
- 4.- Implementar controles el sistema SIP para el control y seguimiento de otorgamiento de prórrogas y su recuperación.

ACCIONES:

1. Como política de calidad el porcentaje de prórrogas se establece en base al nivel socioeconómica del municipio y de alumnos provenientes de una población rural.
2. Al cierre de cada mes se hará la revisión del estado que guardan las prórrogas otorgadas a los alumnos en las Unidades para evitar rezagos.
 - 3.1.- Recabar correos electrónicos mediante el formato de prórrogas para las gestiones de cobranza.
 - 3.2. Recordatorios por correos electrónicos a los alumnos cuando el plazo de pago esté por concluir y requisición escrita, si el plazo está vencido.
 - 3.3.- Elaborar carteles de difusión de alumnos deudores de prórrogas y publicarlos en áreas visibles para el alumno.
- 4.1. El Sistema SIP emita automáticamente informe cuando cada Unidad haya alcanzado el índice permitido de otorgamiento de prórrogas.
- 4.2.-Candado en Sistema SIP para el control y seguimiento de prórrogas para alumnos reincidentes en incumplimiento de pagos.
- 5.- Continuar apego a políticas para otorgar una prórroga, documento con Número D.F.128.09/2013.

META No.	DESCRIPCION				VALOR DESEABLE
1	Mantener el índice de prórrogas institucional al término del 1º, 2º y 3º cuatrimestre del año de referencia como sigue: 5.0% máximo Unidad Los Mochis 4.0% máximo Unidad Mazatlán 5.0% máximo Unidad Guasave 3.0% máximo Unidad Guamúchil 2.5% máximo Unidad Culiacán 2.0% máximo Unidad El Fuerte				IPI = 3.58% Institucional
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
IPI= Índice de prórrogas Institucional IPU= Índice de prórrogas por Unidad	Administración de Recursos	IPI= Total de alumnos con prórrogas a nivel institucional en el cuatrimestre de referencia * 100 / Total de alumnos inscritos a nivel institucional en el cuatrimestre de referencia. IPU= Total de alumnos con prórrogas en Unidad y cuatrimestre de referencia * 100 / Total de alumnos inscritos en Unidad y cuatrimestre de referencia.	Indica si nos estamos desviando del parámetro de prórrogas establecidas para cada Unidad, que en consecuencia contribuyen a mantener el índice de prórrogas institucional.	Seguimiento mensual Medición cuatrimestral Enero-Abril, 1º Mayo-Agosto, 2º Septiembre-Diciembre, 3º	Si el IPU, IPI es = o < al % establecido el resultado es Satisfactorio. Si el IPU, IPI es > al % establecido el resultado es Insuficiente

ÁREA RESPONSABLE: DIRECCION DE FINANZAS, DEPTO. DE TESORERIA Y DEPTO. DE CONTABILIDAD (RECTORÍA)
 SUBDIRECTORES ADMINISTRATIVOS Y JEFES DE ÁREA DE FINANZAS (UNIDADES)

VIGENCIA: A PARTIR DE 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015.



UNIVERSIDAD DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
7.1 a) PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

IN-PC-02
 PROCESO
 INGRESOS
 No. de Vrs. 4

OBJETIVO No. 2: Dar seguimiento al pago de los ingresos académicos institucionales estableciendo un índice de recuperación de los recursos a nivel Institucional.

ESTRATEGIAS:

- 1.- Establecer un índice de recuperación de los ingresos con base en el presupuesto Institucional.
- 2.- Monitorear vía SIP la recuperación de los ingresos propios.
- 3.- Realizar revisiones presenciales de forma anual en las Unidades Académicas Municipales.
- 4.- Difundir modalidades de pago (en línea) y continuar impulsando el uso de terminales puntos de venta.
- 5.- Lanzar en conjunto con la Dirección de Administración Escolar paquetes de titulación para el incremento los ingresos académicos.

ACCIONES:

- 1.- Se mantienen los índices de recuperación de Unidades: Guasave, Mazatlán y El Fuerte dado que se actualizaron los índices de prórroga a otorgar.
2. Continuar monitoreo semanalmente vía SIP el pago de las cuotas académicas, por parte de la Subdirección Administrativa y Departamento de Tesorería.
3. Levantar actas administrativas que soporten las revisiones presenciales en las Unidades Académicas Municipales.
4. Concientizar y sensibilizar a los alumnos en el pago oportuno de colegiaturas y uso de las terminales punto de venta y pagos en línea, por parte de los Subdirectores Administrativos/ Jefes de área de finanzas/auxiliares administrativos.
- 5.- Creación de seminarios de titulación, talleres, congresos y cursos dirigidos a alumnos y egresados y comunidad en general, con el objeto de elevar la eficiencia terminal e ingresos propios Institucionales, por parte de los Departamentos Académicos, Escolar y Finanzas de Unidad y Rectoría.

META No.	DESCRIPCION				VALOR DESEABLE
1	Lograr un índice de recuperación de los ingresos por colegiatura considerando la situación socio económica del área de influencia de la Unidad Académica Municipal. 96% mínimo Unidad Los Mochis 95% mínimo Unidad Mazatlán 96% mínimo Unidad Guasave 95% mínimo Unidad Guamúchil 96% mínimo Unidad Culiacán 95% mínimo Unidad El Fuerte				ICCI = Índice de recuperación de cuotas por colegiatura institucional 95.5% ICCU = Índice de recuperación de cuotas por colegiatura Unidad, según % establecidos por Unidad.
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ICCI = Índice de cuotas por colegiatura institucional ICCU = Índice de cuotas por colegiatura Unidad	Administración de Recursos	ICCI = Total de ingresos obtenidos * 100 / total de ingresos presupuestados por cuotas de colegiatura. ICCU = Total de ingresos obtenidos por unidad * 100 / total de ingresos presupuestados por cuotas académicas.	Índice de ingresos académicos obtenidos por Unidad e Institucional.	Seguimiento: bimestral Medición: cuatrimestral Enero-Abril Mayo-Agosto Septiembre-Diciembre	ICCI, ICCU= 95:100% = Satisfactorio. ICCI, ICCU= 94% = Suficiente ICCI, ICCU= < a 94% = Insuficiente

ÁREA RESPONSABLE: DIRECCION DE FINANZAS, DEPTO. DE TESORERIA, DEPTO. DE CONTABILIDAD Y DEPTO. DE PRESUPUESTOS (RECTORÍA)

SUBDIRECTORES ADMINISTRATIVOS Y JEFES DE ÁREA DE FINANZAS (UNIDADES)

VIGENCIA: A PARTIR DE 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015.