



Plan de calidad: Caja de ahorro
Federación de Asociaciones Autónomas de Personal Académico de la
Universidad Autónoma del Estado de México
Secretaría de Administración y Finanzas
Departamento Caja de Ahorro



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 04/10/2013

Administrador(a) de proceso:	N/A
Responsable de proceso:	Secretario de Administración y Finanzas.

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitudes de afiliación		• Cheques de préstamos y retiros	
• Solicitudes de modificación		• Estados de cuenta	
• Solicitudes de préstamos y retiro		•	
•	Interno	Externo	Proveedor (a)
	• Recursos Humanos •	• Bancos	• Recursos Humanos •
Partes interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Secretario General, Secretario de Administración y Finanzas, personal involucrado en el proceso	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
Secretario General Secretario de Administración y Finanzas Dos Auxiliares Financieros Contadora	Oficinas, equipo de cómputo, artículos de papelería, mobiliario de oficina.		Se tienen oficinas con ventilación, luz, hay intercomunicación y apoyo entre el personal y se hacen reuniones cada fin de mes donde se festejan los cumpleaños de los compañeros.
Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) <small>*Control a través del Sistema de Indicadores</small>			
Incrementar un 5% de afiliados, más que al año anterior.			
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:	
Auxiliar Financiero	(No. afiliados)*(5%)=Objetivo logrado	Anual	
Política de la calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:	
Nos comprometemos a brindar un servicio eficiente, que satisfaga las necesidades de los Caja Ahorradores.	Administrar los recursos para satisfacer los requerimientos del Caja Ahorrador a través de una mejora continua.	N/A	



Plan de calidad: Caja de ahorro
Federación de Asociaciones Autónomas de Personal Académico de la
Universidad Autónoma del Estado de México
Secretaría de Administración y Finanzas
Departamento Caja de Ahorro



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 04/10/2013

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Copia del último talón de cheque, copia de identificación, comprobante domiciliario del solicitante y aval.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario(a)	Que salga en fecha oportuna	Que este el nombre y monto correcto del retiro o préstamo.
No establecidos por el usuario(a) pero necesarios para el producto o servicio	Cheque nominativo debidamente autorizado.	Cheque liberado
Legales y reglamentarios	Reglamento Caja de Ahorro. www.uaemex.mx/ faapauaem	Que se cumpla lo establecido en el reglamento
UAEM	Que esté afiliado a caja de ahorros, que tenga solvencia y presentar documentación requerida.	Que entregue la solicitud que avale la salida del cheque.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Nóminas	1. Listado de modificación de aportaciones de los afiliados.

reservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Oficina de Secretaría de Administración y Finanzas	Identificación	Identificación, talón de cheque, comprobante domiciliario
Manipulación y embalaje:	Carpetas	Verificación	Carpetas
Almacenamientos y protección:	Librero oficina contabilidad	Protección	Carpetas

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Altas	Auxiliar Financiero	(No. afiliados)*(5%)=Objetivo logrado	Anual

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del afiliado	Auxiliar Financiero	Encuestas de satisfacción	Trimestral



Plan de calidad: Caja de ahorro
Federación de Asociaciones Autónomas de Personal Académico de la
Universidad Autónoma del Estado de México
Secretaría de Administración y Finanzas
Departamento Caja de Ahorro



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 06 Fecha: 04/10/2013

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o medición
I	Altas de afiliados	Verificar que esté en nómina general y checar si procedió su descuento.
II	Modificación del Ahorro	Que se haya aplicado su descuento.
III	Retiros	Revisar los datos del afiliado y cantidad a retirar.
IV	Préstamos	Que el ingreso sea suficiente para su descuento.

*Producto / servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento	Medición	Inspección
Cheque	Que estén correctos sus datos y a tiempo.	Mediante la revisión en tiempo y forma y checar que se cobre en bancos.	A la fecha de entrega tener elaborados los cheques 2 días antes de la entrega totalmente requisitados.	Estados de cuenta bancarios.

*

Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que se pierda la información del sistema de Caja de Ahorro.	Tener respaldos del sistema.

Revisión histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (puesto)	Aprobó (puesto)	Descripción del cambio
04	26-03-2012	Responsable del proceso y RD	Comité SGC	Se actualizo el objetivo, lista maestra, procedimiento y plan de calidad
05	30-06-2013	Responsable del proceso y RD	Comité SGC	Se actualizo el objetivo.
06	04-10-2013	Responsable del Proceso y RD	Comité SGC	Se actualizo el objetivo, lista maestra, procedimiento, plan de calidad con los nuevos logos.