



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

Administrador de Proceso:	Jefe del departamento de tesorería
Responsable de Proceso:	Jefe del departamento de tesorería

Proceso (0.2) (7.1):

Entradas :

Recepción de pagos (cheques)

Autorizaciones de transferencia para proveedores, unidades académicas, facultades y terceros.

Lay out que contiene la información de pagos de nómina.

Resumen de nómina vía banca electrónica.

Tarjeta Informativa de pago electrónico por quincena.

Formato de apoyo en efectivo de prácticas profesionales y servicio de edecanes.

Solicitud de reversa por parte de la Dirección de Recursos Humanos (oficio)

Informar si se llevó a cabo la reversa.

Salidas :

Pagos de cheques.

Comprobantes de operación.

Reporte de recepción de archivo de nómina y pago de becas.

Reporte de movimientos especiales (transferencias)

Reporte de traspasos bancarios.

Pago en efectivo, para prácticas profesionales y servicio de edecanes.

Solicitud de reversa al banco en cuentas de nómina, a solicitud de la Dirección de Recursos Humanos (oficio).

Oficio informativo de retiro negado en cuentas de nómina

	INTERNO	EXTERNO	PROVEEDOR
USUARIO	Directores y Subdirectores Administrativos de los espacios académicos y dependencias universitarias. Personal docente y administrativo.	Proveedores, dependencias gubernamentales y terceros.	Área de cuentas por pagar de la Dirección de Recursos Financieros. Dirección de Recursos Humanos, espacios académicos y dependencias universitarias, instituciones bancarias.

Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4):

Escuelas, facultades, centros universitarios y dependencias de la U.A.E.M., así como por terceros (escuelas incorporadas, pensiones alimenticias) y proveedores.

Recursos utilizados (6):

Personal (6.2) Secretario de Administración	Infraestructura (6.3) (*incluir si aplica, Sistemas de Información / Bases de datos / mantenimiento y respaldos):	Ambiente de trabajo (6.4) Trabajo en equipo con respeto y compañerismo.
--	---	--



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

Directora de Recursos Financieros Jefa del Departamento de Tesorería Responsable de banca electrónica Cajera Mensajero	Equipo de computo Mobiliario y equipo de oficina Internet SIIA	
--	---	--

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a):

*Control a través del Sistema de Indicadores

Atender al 90% de los usuarios internos o externos en el servicio de ventanilla en un tiempo no mayor a 8'

Responsable: Jefa del Departamento de Tesorería	Fórmula para medirlo: Tiempo de llegada del usuario a ventanilla – tiempo de retiro de usuario de ventanilla = tiempo de atención. (Usuarios atendidos dentro del tiempo de 8'/total de usuarios atendidos)*100	Frecuencia de medición: Trimestral
Política de la Calidad: Sistema de Gestión de la Calidad que promueve la eficacia y eficiencia de sus procesos académico- administrativos.	Objetivos generales: Ser una institución transparente que trabaje mejor y con eficiencia.	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo: 5.5 Administración ágil y transparente. Simplificar y reducir el tiempo de atención a usuarios de Treasurería.

Requisitos

Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

Para el pago a proveedores se requiere que la póliza -cheque y/o el reporte de transferencia bancaria a proveedores, unidades responsables y terceros esté firmado por el Director de Recursos Financieros.

En caso de proveedor nuevo, es necesario que el área de cuentas por pagar informe por escrito los datos de su cuenta bancaria para darse de alta en la banca electrónica.

El lay out de la nómina debe ser entregado por lo menos un día antes del día de pago de quincena para su validación.

Una vez validada la información que contiene el diskette, se envía al banco.

Posteriormente el banco efectúa la dispersión a cuentas individuales.

El formato de pago en efectivo de prácticas profesionales, debe contar con el depósito de la empresa plenamente realizado. Para el servicio de edecanes, debe estar firmado por la secretaria particular de rectoría.

La Dirección de Recursos Humanos, solicita la reversa correspondiente.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2): Para pago a proveedor por cheque o transferencia electrónica, debe presentar su contra-recibo o en	Requisitos : La orden de transferencia bancaria debe ser firmada por el Director de Recursos Financieros. Debe existir fondeo en la	Criterios de aceptación : El importe de la transferencia debe coincidir con la orden de transferencia
---	---	---



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

<p>su defecto contar con la orden de transferencia electrónica.</p> <p>De acuerdo a los datos enviados por el área de cuentas por pagar, se realiza la transferencia bancaria. El reporte de trasposos bancarios debe venir firmado por el Director de Recursos Financieros.</p> <p>Para pago de nóminas, por transferencia electrónica, debe estar fondeada la cuenta del banco de donde se va a sacar la dispersión.</p> <p>El departamento de becas de la Secretaría de Extensión y Vinculación, informa a la Tesorería los importes de la emisión de becas para fondeo de cuentas.</p> <p>El departamento de becas, envía oficio en el cual se detallan los cheques entregados a la Tesorería, las nóminas firmadas por centro de costo, cheques y talones de cheques.</p> <p>Para pago en efectivo de prácticas profesionales y de servicio de edecanes, deben presentar su identificación.</p> <p>Enviar oficio al banco, solicitando la reversa del movimiento de dispersión, el cual se respalda a solicitud de la Dirección de Recursos Humanos.</p>	<p>cuenta para dispersión.</p> <p>Validación de la información enviada por la Dirección de Recursos Humanos. Debe existir fondeo en la cuenta para dispersión.</p> <p>Firma en el listado de nómina.</p> <p>Una vez que se libere el cheque, éste se entrega, firmándose la nómina o el formato de liberación.</p> <p>Firma de un formato de ficha de salida en efectivo.</p> <p>Adjuntar la información necesaria a la copia de la póliza cheque; recabar firmas en los documentos internos que se anexan, verificar firmas.</p> <p>Los documentos deben estar debidamente firmados por las autoridades competentes, autorizados y sellados por la Dirección de Programación y Control Presupuestal.</p>	<p>bancaria.</p> <p>El importe de la transferencia debe coincidir con el importe del talón entregado.</p> <p>Los datos del cheque deben ser correctos y el importe debe ser el mismo plasmado en la nómina. Debe existir fondeo en la cuenta de cheques de nómina.</p> <p>Datos e importes correctos e identificación oficial del usuario.</p> <p>Cheque debidamente firmado, con los mismos datos del contra recibo.</p> <p>Verifica el efectivo y firma de recibido.</p>
<p>Del usuario:</p> <p>Transferencia de recursos de acuerdo al formato orden de transferencia, firmado por el Director de Recursos Financieros.</p> <p>Depósito de nómina en fecha de pago y acorde a los importes señalados en los talones de cheque.</p> <p>Entrega de cheques y nóminas al personal administrativo autorizado para la realización del pago oportuno a los empleados universitarios.</p> <p>Entrega en ventanilla de los cheques de nómina que se pagan en Tesorería, así como aquellos que fueron regresados a ésta o por algún motivo fueron retenidos, en cuanto el beneficiario lo solicite.</p> <p>Entrega de su cheque mediante la presentación de su contra recibo.</p> <p>El documento a pagar.</p> <p>No establecidos por el usuario pero necesarios</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Oficio de presentación autorizando recoger cheques y nómina.</p> <p>Si el cheque sobre pasa el límite de vigencia, no se entrega y se tramita su reposición.</p> <p>Presentación de contra recibo.</p>	



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

para el producto o servicio:		
En caso de retención, solicitar la liberación del cheque en la Dirección de Recursos Humanos. Si el cheque no fue cobrado con oportunidad y éste ya fue cancelado temporalmente, se tramita la reposición del mismo.	N/A	
Presentación de identificación y carta poder cuando el beneficiario no es quien cobra el cheque, carta de presentación.	N/A	
Se pagan inmediatamente en efectivo los documentos que están autorizados y registrados por la Dirección de Programación y Control Presupuestal.	N/A	
Legales y reglamentarios:		
N/A		
UAEM:		
Pagos a través de transferencia-electrónica y recepción de nóminas.		
Políticas de entrega de nóminas; recepción de nóminas y cheques de nómina (pago directo en ventanilla)		
Políticas de cheques de nóminas (pago directo en ventanilla) y cheques cancelados.		
Políticas de pago de cheques-póliza y cheques cancelados.		

Identificación del SNC (8.3):	Control *Registro en el Sistema de No Conformidad y acciones	Responsable
Error en el envío de las transferencias solicitadas por los usuarios. Datos erróneos en el sistema; reclamación por parte del usuario.	a. Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada	Jefa del Departamento de Tesorería Responsable de banca electrónica Dirección de Recursos Humanos
	b. Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente. Autoridad responsable de liberar _____	
	c. Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente	
	d. Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso	



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Interacción de procesos:		Versión vigente No.	02	Fecha:	25/10/2013
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)				
Control de Pagos. Dirección de Recursos Humanos	Ficha de Salida en Efectivo.				
Control Presupuestal. Dirección de Programación y Control Presupuestal.	Contra-recibo para la reposición de cheque de nómina o beca.				
Emisión de Estados Financieros. Dirección Recursos Financieros.	Becas. Secretaría de Extensión y Vinculación Nómina de becas.				
	Dirección de Programación y Control Presupuestal. Información del SIA, techo presupuestal y contra recibos.				
	Dirección de Recursos Financieros. Reporte de saldos en Tesorería / envío de estados de cuenta.				
	Oficios de cancelación de cheques y reportes de transferencias de fiduciarios para pago a proveedores y/o terceros.				
	Pagos fondo fijo y gastos a comprobar.				
	En todos los procesos de las diferentes dependencias que tenga que ver con pagos en Tesorería.				
Preservación del producto (7.5.5) Bajo llave en archivero.	Propiedad del cliente (7.5.4) Cheques.				



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3):			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Pagos en Tesorería	Jefa del Departamento de Tesorería	Encuesta de satisfacción del usuario. Análisis y evaluación del mismo.	trimestralmente.
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.24):			
Objetivo de la calidad.	Jefa del Departamento de Tesorería.	Cuestionario de satisfacción del usuario.	trimestralmente.

Etapas del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
Pagos en Tesorería	Pagos a través de transferencia electrónica; cheques – póliza; pagos en efectivo; entrega de nóminas.
Cobro de nómina general y complementaria, general (estímulos docentes y administrativos), honorarios, asimilados a salarios y eventual.	El director de cada facultad, plantel, centro universitario y dependencias, designa a través de oficio a la persona que quincenalmente cobrará la nómina.
Pago a proveedores y terceros vía cheque y/o transferencia electrónica.	El pago se realiza en las fechas establecidas, se da un fondeo a las cuentas de donde salen los cheques y/o transferencias, supervisando que no exista sobregiro en las cuentas.

Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Cobro de cheques de becas, pensión alimenticia, así como pago en efectivo.	Acreditar la personalidad a través de identificación oficial.	Cuando no se presente el interesado, deberán mostrar poder notarial o en su caso carta poder simple.	Número de cheques/Pagos realizados.	Por identificación oficial estarán incluidas la credencial para votar, pasaporte, cédula profesional o credencial universitaria vigente.	Verbal con las cajeras.

Riesgos en el Proceso (9004)



Plan de calidad: Pagos en Tesorería

Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Financieros
Departamento de Tesorería



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 25/10/2013

Riesgos	Plan de contingencia
Errores al capturar o emitir la orden de trasferencias.	El personal del departamento de contabilidad, así como la responsable de banca electrónica, deberán revisar a detalle lo que se elabora y procesa, respectivamente.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobado (Puesto)	Descripción del cambio
01	28/10/11	Jefe del Departamento de Tesorería	Director de Recursos Financieros	Plan de Calidad.
02	25/10/13	Jefa del Departamento de Tesorería	Directora de Recursos Financieros	Actualización de nueva imagen de formatos