



**UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE
HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION**

TEMA DE TESIS:

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA LOGRAR LA
CERTIFICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CAJA EGRESOS DE LA
TESORERIA DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE
HIDALGO”**

TÉSIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

LIZBETH GUIDO MOLINA

DIRECTOR DE TESIS:

DR. EVARISTO GALEANA FIGUEROA

MORELIA, MICHOACÁN; JULIO DE 2018.



DEDICATORIA

Primeramente a DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor al poner a las personas correctas a mi lado y llenarme de motivación en los momentos difíciles.

Dedico también este trabajo y todo lo que él conlleva a:

MI AMADO PADRE.

Ing. José Javier Guido por los ejemplos de perseverancia, constancia, tenacidad y valores que lo caracterizan como persona y como profesionista y que me ha infundido siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su infinito e incondicional amor.

A MI AMADA MADRE.

Profra. Cristina Molina por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante misma que me ha permitido ser una persona de bien y por su infinito e incondicional amor.

A MIS HERMANOS Oscar y Javier; todo mi amor y gratitud a ellos, por su impulso, por su confianza y motivación, por todas esas charlas y momentos en los que me apoyaron y motivaron para seguir adelante y creer en mí siempre y en todo momento.

Los amo.



AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradecer a mi querida Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo "Cuna de héroes, crisol de pensadores"; por abrirme sus puertas primeramente al ámbito laboral y después a los estudios del posgrado. ¡Soy Nicolaita de corazón!

A mi querida Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas y su División de Estudios de Posgrado por darme la oportunidad de conocer, aprender, y disfrutar de todas las personas que directa e indirectamente, participaron en mi formación opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañándome de los momentos de crisis y en los momentos de felicidad. El presente trabajo me ha permitido aprovechar la competencia y la experiencia de muchas personas a las cuales deseo expresar mi más sincero agradecimiento.

A mi asesor de Tesis, Dr. Evaristo Galeana Figueroa, mi más amplio reconocimiento y agradecimiento por haber creído en mi persona para llevar a cabo este trabajo de investigación, por su guía, sus consejos, por los conocimientos, educación y experiencia compartidos; mismos que me fueron de mucha motivación, por su valioso respaldo, dirección y apoyo para seguir este camino de Tesis y llegar a la conclusión del mismo.

A I.C.P.C. Horacio Guillermo Díaz Mora, por su valioso apoyo y facilidades para ausentarme de mis labores, y animarme a dar el paso para comenzar a estudiar la Maestría, por su motivación en cada charla en donde me decía que... "a medias nada"... "que creía en mí".

A la Dra. Virginia Hernández Silva, por su calidez, apoyo, empuje y motivación para no desistir y cerrar el ciclo de estos estudios con mi titulación.



Al M.G.P. Adolfo Ramos Álvarez por su invaluable apoyo, consejos, confianza e impulso para llegar a la recta final de mis estudios de Maestría, dándome las facilidades para ausentarme en ocasiones de mis actividades laborales.

Al C.P. Gerardo Figueroa Benavidez por su constante impulso y consejos para continuar por el camino del estudio.

A todos y cada uno de mis queridos maestros de los cuales aprendí no sólo conocimientos, sino también valores, amor a sus materias, compromiso, dedicación y calidez humana; Dora Aguila-socho (que en su materia nació la idea de este trabajo), Raúl Villalobos, Gerardo Alfaro, Moisés Becerra, Oscar de la Torre, Rafael Aguilera, Yolanda Bucio, a todos los que tuvieron para mí, consejos, por su sabiduría, paciencia, apoyo y ánimo. Gracias.

A cada uno de mis compañeros de la Maestría por compartir sus historias, sus experiencias laborales y profesionales tan diversas; a mis muy queridos amigos "los arquitectos" Nadia y Pedro que con su apoyo, sus bromas y cariño, se ganaron un lugar en mi corazón; a mi querido amigo Marco Corral por su invaluable apoyo en los momentos de estudio, por su motivación y ayuda para no claudicar. A Miguel, los Jesús; Plata y Rebollo, Nancy, Gil, Asdrubal, Carlitos, Rafita, todos y cada uno de ellos por formar parte de mi preparación, de mi historia y hacer más amena esta maravillosa etapa de posgrado, a ellos por su amistad, cariño y camaradería, nos hemos dado ánimos por el camino, y eso siempre ayuda; los llevo en mi corazón.

Todo esto no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional que me otorgaron y el cariño que me inspiraron mis padres Javier y Cristina, que, de forma incondicional y constante, han impulsado mis sueños a lo largo de mi vida. A mis amigos incondicionales; mis hermanos, por su apoyo en los momentos en los que mis números y letras fallaban, por su credibilidad, impulso y amor.



INDICE

RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
1. INTRODUCCION	1
2. FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACION	3
2.1. Planteamiento del problema	3
2.2. Pregunta de Investigación	4
2.2.1. General.....	4
2.3. Objetivos	5
2.3.1. General.....	5
2.4. Justificación	6
2.5. Metodología	8
2.6. Horizonte temporal y espacial	10
3. ANTECEDENTES	11
3.1. Historia	11
3.2. Escudo	13
3.3. Lema	13
3.4. Porra	13
3.5. Misión	14
3.6. Visión	14
3.7. Política de calidad	15
3.8. Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	16
3.8.1. Misión	16
3.8.2. Visión	16
3.9. Departamento de Caja Egresos.....	17
3.9.1. Procesos.....	17
3.9.2. Actividades	18
3.9.3. Capital Humano del Departamento de Caja Egresos	18



4. MARCO TEORICO	19
4.1. Proceso Administrativo	19
4.1.1. Concepto de Administración	19
4.1.2. Planeación	21
4.1.3. Organización	24
4.1.4. Dirección	28
4.1.5. Control.....	30
5. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC'S) .	31
5.1. Concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic's)	33
5.1.1. Inmaterialidad	33
5.1.2. Interactividad	34
5.1.3. Interconexión	34
5.1.4. Instantaneidad.....	34
5.1.5. Elevados Parámetros de Calidad de Imagen y Sonido.	35
5.1.6. Digitalización	35
5.1.7. Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos	35
5.1.8. Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...)	36
5.1.9. Innovación	37
5.1.10. Tendencia hacia automatización	37
5.1.11. Diversidad	38
6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40
6.1. ISO 9001:2015 – Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad	46
6.2. Familia de Normas ISO 9000	47
6.3. El enfoque a Procesos	47
6.4. Metodología Planear, Hacer, Verificar y Actuar PHVA	48
6.5. Los 7 Principios de la Calidad	49
6.5.1. Enfoque en el Cliente	50
6.5.2. Liderazgo	51
6.5.3. Compromiso del Personal	52



6.5.4. Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización	53
6.5.5. Enfoque a Procesos	53
6.5.6. Mejora	54
6.5.7. Toma de decisiones basadas en evidencia	55
6.5.8. Gestión de las relaciones	56
6.6. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad	57
6.6.1. Aumentar la satisfacción de los clientes	58
6.6.2. Reducir variabilidad en los procesos	58
6.6.3. Reducir costos y desperdicios	58
6.6.4. Mayor rentabilidad	59
7. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	60
7.1. Ventajas de contar con Manuales de Procedimientos	60
7.2. Tipos de Manuales Administrativos	63
7.2.1. Clasificación de los Manuales Administrativos	63
7.3. Control Interno	70
7.3.1. Definición de Control Interno	70
7.3.2. Componentes del Control Interno	71
7.3.3. Limitaciones del Control Interno	74
8.-MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA EGRESOS	75
8.1. Recepción y revisión de solicitudes de pago	77
8.2. Programación de las solicitudes recibidas para pagos	78
8.3. Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para cheque.	78
8.3.1. Recepción de cheques en firma	80
8.3.2. Resguardo y control de pólizas cheques firmados	81
8.3.3. Entrega de cheques y cambio de estatus a "Entregado"	83
8.3.4. Reposición de cheques	83
8.4. Registro de beneficiarios para entrega de cheques	85



8.5. Requisitos	86
8.5.1. Identificación	86
8.5.2. Carta Poder (Tipos)	87
8.6. Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha, modo transferencia bancaria	88
8.7. Recepción y revisión de documentación de pólizas cheques y transferencias entregadas	90
8.8. Elaboración y envío de oficios al Departamento de Contabilidad, Comprobaciones y/o departamentos correspondientes	90
8.9. Procesamiento de la documentación anexa a las pólizas de pago según su naturaleza	91
8.9.1. Gastos de marcha	91
8.9.2. Seguro de vida	92
8.9.3. G ratificaciones	93
8.9.4. Liquidaciones	93
8.10. Identificación de vales	94
8.11. Solicitud de requisición para material de oficina	95
8.12. Mantenimiento preventivo del equipo de trabajo	95
8.13. Control Interno	96
8.14. Contactos y horarios de atención al usuario	96
9. GUIA DE PROCESOS (CAPTURAS DE PANTALLA)	97
9.1. Programación de pagos en SIIA WEB	97
9.2. Captura de pagos en SIIA WEB e impresión de cheques en SIIA SHAKE	107
9.3. Captura de pagos de préstamos de confianza en SIIA SHAKE	121
9.4. Captura de pagos de liquidaciones en SIIA SHAKE	134
9.5. Altas de beneficiarios para pago mediante transferencia	147
10. FORMULARIOS OFICIALES PARA EL MANEJO DE DOCUMENTACION INTERNA Y EXTERNA	161
Formulario 1. Volante de Devolución de Caja Egresos	161
Formulario 2. Concentrado de cuentas en archivo hoja de cálculo excel	162



Formulario 3. Solicitud de Reposición de Cheque	163
Formulario 4. Registro de Beneficiarios para entrega de cheques.....	164
Formulario 5. Oficios de Envío / Solicitud de Documentación Original.....	165
Formulario 6. Solicitud de alta de beneficiario para pago por transferencia	166
10.1. Diagrama de flujo de los Procesos del Departamento de Caja Egresos.....	167
10.1.1. Simbología	168
11. CONCLUSIONES	169
12. RECOMENDACIONES	171
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	172



RESUMEN

El propósito de este trabajo consiste en la elaboración de una propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos que permitirá establecer los lineamientos para la estandarización en sus procesos y actividades para que faciliten, optimicen y aumenten la eficiencia de los procesos internos y de los colaboradores del Departamento de Caja Egresos de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; y a su vez el usuario sea el beneficiario mayor.

Para lograrlo fue necesario analizar y documentar cada uno de los procedimientos propios del Departamento de Caja Egresos para garantizar que la información que se procesa es veraz; y de esta manera proporcionar una herramienta administrativa confiable a los usuarios y dueños de los procedimientos. El manual incluye los formatos de registro que permiten guardar la información necesaria que sirva para la toma de decisiones. También se hace referencia a los lugares donde se extrae la información para poder utilizarla en el llenado de los formatos.

Para mayor comprensión de los procedimientos, se realizaron diagramas de flujo que señalan puntualmente la secuencia lógica de los procesos y sus respectivas relaciones; determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas.

Palabras Clave:

Manual de procedimientos, Sistema de Gestión de la Calidad, procedimientos, estandarización, prevención de riesgos.



ABSTRACT

The aim of this paper is to develop a proposal for an Administrative Procedures Manual (APM) which will establish the guidelines for standardization in processes and activities to facilitate, optimize and increase the efficiency of internal processes. This will as well boost the staff, who work at the Department of "Caja Egresos" at Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, efficiency. Furthermore it will enable clients to be the greatest beneficiaries.

In order to achieve this, it was necessary to analyze and document each one of the procedures from the Department of "Caja Egresos" to guarantee that the information processed is truthful; in this way it will provide a reliable management tool to users and owners of the procedures. The APM includes the registration forms, which allow to save the required information in order to be used for making decisions. There's also a reference to the places where the information is extracted from, so it can be used in the filling of the formats process.

For a better understanding of the procedures, some flowcharts were made. They show a logical sequence of the processes and their relation, and they also identify the tasks ahead and the people responsible for them.

Key Words:

Manual, Quality Management System, procedures, standardization, risk prevention.



1. INTRODUCCION

En las organizaciones e Instituciones dedicadas a la prestación de servicios, la atención al cliente en la distribución logística eficaz y eficiente posee gran importancia, ya que a través de la excelencia en estos procesos, se consiguen: percepción de calidad en general de la organización óptima por parte de los clientes, fidelización y reconocimiento de la Institución representada.

La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, es la institución pública de educación más importante del estado, y la número 16 en el Ranking América Economía 2016, de entre las universidades públicas y privadas del país; la metodología para determinar la calidad de las universidades evaluadas se determina con base en la eficiencia en indicadores como Calidad Docente, Investigación, Reputación entre empleadores, Oferta de Posgrado, Prestigio Internacional y Acreditación.

De tal suerte, que resulta de gran importancia, que sus dependencias administrativas se sumen en indicadores y cuenten con los más altos estándares de calidad. La Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, es una de las pocas dependencias que incluso en paro de labores debe mantenerse activa, razón más que suficiente para establecer la estandarización en sus procesos y actividades para que faciliten, optimicen y aumenten la eficiencia de los procesos internos y de sus operantes; y a su vez el cliente sea el beneficiario mayor.

El Manual de Procedimientos Administrativos a realizar, se enfocará en uno de los departamentos sustanciales de la Tesorería, Caja Egresos. Y constituye una fuente formal y permanente de información y orientación sobre la forma de ejecutar una actividad determinada, con apego a las normas y políticas vigentes con una visión integral del funcionamiento y operación de la unidad y/o dirección, que permita la optimización de tiempo y recurso.



Funciona como mecanismo de inducción y orientación para el personal, facilitando su incorporación a este Departamento de Caja Egresos, determinando las interrelaciones de los órganos administrativos en la realización de los procedimientos asignados que permitan una adecuada coordinación.

Tomando en cuenta que éste es el encargado de realizar los pagos a proveedores, profesores, personal administrativo y estudiantes; se precisa contar con un manual de procedimientos que contribuya positivamente a la planificación, conocimiento, aprendizaje, estandarización de sus procesos y mejora de la acción administrativa.

El reto, en un futuro, es la transformación gradual de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, estandarización, organización, liderazgo y productividad. Y el Manual de procedimientos del Departamento de Caja Egresos tendrá que actualizarse en la medida que se presenten cambios en su contenido, o en la estructura orgánica, base legal, funciones, o algún otro apartado que indica en la operación del mismo.



2. FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACION

2.1. Planteamiento del problema.

Comúnmente los problemas administrativos surgen cuando hay que determinar la labor a ejecutarse, designar a las personas adecuadas para desarrollarlas, e incluyendo la disponibilidad de los recursos con que se cuenta para realizar los procesos que se originan del plan establecido inicialmente. Por lo tanto, es importante seguir un plan diseñado y basado en la estandarización de los procesos administrativos.

Existe un aletargo en la eficiencia de los servicios proporcionados por parte del Departamento de Caja Egresos; dicha eficiencia se ve comprometida aún más, cuando la Universidad se ve envuelta en huelgas y tomas por parte de los alumnos, empleados o docentes. Este departamento es de los pocos que continúan con sus labores a pesar de estos eventos y por tanto sus empleados deberían estar capacitados en actividades diferentes a las que realizan cotidianamente, sin embargo, no es así, lo que dificulta la ejecución de las actividades de manera eficiente.

El Manual de Procedimientos Administrativos, representa un beneficio para los empleados del departamento, para sus jefes directos y en general, usuarios y beneficiarios de la Universidad que tengan un trato con este departamento.

Es importante mencionar que tendrá un efecto positivo en cada una de las funciones desempeñadas, ya que estas podrán ser mejoradas y/o actualizadas en un futuro cercano, con aportaciones de los mismos Administrativos del Departamento.



2.2. Pregunta de Investigación

2.2.1. General

Alrededor del mundo, en los últimos años se vienen suscitando cambios arrolladores que han dado pie a grandes descubrimientos, avances tecnológicos y un gran flujo de información; el desarrollo administrativo no se escapa de esta realidad como resultado de dichos cambios.

Las instituciones con sistemas aislados de administración generan barreras organizacionales y de gestión entre los departamentos; la creencia de la integración y las brechas, ocasionan por contrario mala comunicación y pérdida de oportunidades para obtener un mayor valor y reconocimiento en los procesos de una institución. De aquí la pregunta generadora de la presente investigación:

¿Qué debe contener un Manual de Procedimientos Administrativos del departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, como instrumento clave para lograr la certificación de los procesos del departamento, mediante los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, como parte del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad?



2.3. Objetivos

2.3.1. General

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos para el Departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, para que sea un instrumento clave para lograr la certificación de los procesos del departamento, mediante los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001:2015, como parte del proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Dicho manual reforzará al quehacer cotidiano, consignando los procedimientos de manera estandarizada, metódica, clara y específica, la sucesión cronológica y secuencial de los módulos, procesos y actividades que deben seguirse para llevar a cabo las funciones del Departamento y de la institución misma; para la prevención de riesgos, así como, la optimización de los recursos materiales, financieros, tiempo, agilidad y de sus procesos administrativos en general.



2.4. Justificación

Los procesos administrativos dentro de toda Institución son el pilar fundamental que garantiza la estabilidad, eficacia, productividad y buen funcionamiento de la misma, por ello se debe brindar especial atención a éstos, ya que a medida que se evoluciona en los Sistemas de Gestión de Calidad, se dan cambios importantes en todos sus extractos y las organizaciones con metas institucionales deben considerar todos los avances tecnológicos e informativos que los mantengan a la par con los sistemas competitivos de globalización.

Esta investigación posee una gran importancia, ya que aporta beneficios significativos que ayudan a mantener con éxito el funcionamiento del Departamento de Caja Egresos. A nivel Institucional se justifica este estudio debido a que aporta grandes avances en los procesos administrativo - operacionales que permitirán la estandarización de sus procesos y a su vez; mejorar y lograr la capacidad competitiva que debe tener hoy en día toda Institución; por otra parte, para la Institución Universitaria significa una contribución que servirá a futuro a nuevas incursiones en el tema, buscando siempre mejorar a través de la investigación.

En lo social se diría que mientras las instituciones educativas se mantengan de forma estandarizada, eficiente, competitiva y progresiva en sus procesos se garantiza una mayor satisfacción y permanencia en la misma; a su vez se mantendrían fuentes de empleo y estabilidad laboral que beneficiaran notablemente la forma de vida de la comunidad estudiantil, empleados administrativos, profesores y proveedores de la Universidad Michoacana.



El Departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, no cuenta con un manual de procedimientos administrativos para el óptimo desarrollo del mismo, lo cual trae como consecuencia diferencias entre los empleados al no tener bien definida su participación dentro de cada proceso, en los beneficiarios al no poder brindarle información clara y confiable de parte de cualquier analista del Departamento; atrasos en funciones y pagos; fallas en general, del departamento y de sus procesos. Y se hace más notable la falta de este manual, ya que la Universidad Michoacana tiene algunos años participando activamente en un Sistema de Gestión de Calidad en donde señala como indispensable la estandarización de sus procesos, para lograr una certificación y esto solo se logra a través de un Manual de Procedimientos Administrativos.



2.5. Metodología

Para la investigación y elaboración del Manual de Procedimientos Administrativos, se usará una metodología propia para la elaboración de los mismos. Está referido dentro de los estándares de la investigación de campo y documental, según el lugar o sector donde se realizará la investigación de campo, debido a que los datos de interés se obtendrán directamente de la realidad, es decir, datos primarios producto de la investigación en curso; y se llevará a cabo de manera secuencial, lógica y sistemática. Se analizarán a la luz de referencias bibliográficas que contribuyan a sustentar el estudio.

De acuerdo a la definición hecha por Sabino (1992), los diseños de campo son los que se refieren a los métodos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo; estos datos obtenidos directamente de la experiencia empírica son llamados primarios. Como lo supone el autor este diseño permitirá recopilar de una manera directa los datos concretos que requiere la investigación.

Por otro lado, Montero (2005) menciona que, la investigación documental es el tipo de investigación cuya estrategia está basada en el análisis de los datos obtenidos de diferentes fuentes, (monografías y otros materiales informativos películas, cuentos, grabados, dibujos, fotografías, etc.). Tal y como lo expone el autor, esta investigación estará basada en los materiales o informes que muestran el contenido de un tema y que nos permitirá analizarlos.

El nivel de la investigación que se empleara de acuerdo a los objetivos que se desean lograr, será descriptivo, debido a que se realizara un análisis de cómo



es, y cómo se manifiesta el fenómeno en estudio, para encontrar las razones o las causas que provocan.

El nivel descriptivo; consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores y el nivel explicativo se refiere a que, cuando el investigador plantea la búsqueda de respuesta a algunos de los por qué de los fenómenos y hechos de la vida social y esto no es lo frecuente, se está trabajando a nivel explicativo (Ander – Egg, 1998).

Por su parte Tamayo y Tamayo (1994), denota que la investigación descriptiva; comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos.

De acuerdo a los autores, se observa que lo más importante en las investigaciones descriptivas es situar el estudio en el proceso en el cual se desarrolla el problema analizado y no, el tratar de explicar su origen o causa.



2.6. Horizonte temporal y espacial

La presente investigación se llevó a cabo dentro del Departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo en la Ciudad de Morelia, Michoacán, en un periodo de tiempo de agosto de 2017 a abril de 2018.



3. ANTECEDENTES

3.1. Historia

La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo se estableció el 15 de octubre de 1917 y es, en la actualidad, la institución de educación superior de mayor tradición en el estado de Michoacán.

Sus antecedentes históricos se remontan a 1540, año en que don Vasco de Quiroga fundara en la ciudad de Pátzcuaro el Colegio de San Nicolás Obispo; gracias a sus negociaciones, Carlos I de España expidió una Cédula Real el 10 de mayo de 1543, en la que aceptaba asumir el patronazgo del colegio, con lo que a partir de esa fecha pasaba a ser el Real Colegio de San Nicolás Obispo.

En 1580 con el cambio de la residencia episcopal de Pátzcuaro a Valladolid, San Nicolás también fue trasladado fusionado al Colegio de San Miguel Guayangareo. El 17 de octubre de 1601, Fray Domingo de Ulloa recibió la bula de Clemente VIII, que ordenaba establecer un Seminario Conciliar aprovechando la infraestructura de San Nicolás.

A finales del siglo XVII el Colegio de San Nicolás sufrió una profunda reforma en su reglamento y constituciones, que sirvió de base para la modificación al plan de estudios de principios del siglo XVIII, en el que entre otras cosas se incluyeron las asignaturas de Filosofía, Teología Escolástica y Moral. Un Real Decreto del 23 de noviembre de 1797, concedió a San Nicolás el privilegio de incorporar las cátedras de Derecho Civil y Derecho Canónico a su estructura.

Al comenzar el siglo XIX, las consecuencias del movimiento de independencia encabezado por un selecto grupo de maestros y alumnos nicolaitas, entre los que



se ubican Miguel Hidalgo y Costilla, José M a. Morelos, José Sixto Verduzco, José M a. Izazaga e Ignacio López Rayón, llevaron al gobierno virreinal a clausurarlo.

Una vez consumada la Independencia de México, las medidas tendientes a la reapertura del plantel se iniciaron durante la década de los años veinte, tras una larga y penosa negociación entre la Iglesia y el Estado, el Cabildo Eclesiástico cedió, el 21 de octubre de 1845, a la Junta Subdirectora de Estudios de Michoacán el Patronato del plantel.

Con esta base legal, el gobernador Melchor Ocampo procedió a su reapertura el 17 de enero de 1847, dándole el nombre de Primitivo y Nacional Colegio de San Nicolás de Hidalgo, con ello se inició una nueva etapa en la vida de la institución.

Al triunfo de la Revolución Mexicana, cuando a escasos días de tomar posesión del gobierno de Michoacán, el ingeniero Pascual Ortiz Rubio tomó la iniciativa en sus manos, logrando establecer la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo el 15 de octubre de 1917, formada con el Colegio de San Nicolás de Hidalgo, las Escuelas de Artes y Oficios, la Industrial y Comercial para Señoritas, Superior de Comercio y Administración, Normal para profesores, Normal para profesoras, Medicina y Jurisprudencia, además de la Biblioteca Pública, el Museo Michoacano, el de la Independencia y el Observatorio Meteorológico del estado.

A lo largo de su historia, la Universidad Michoacana ha tenido 46 rectores. Actualmente, desde el 9 de enero del 2015, el rector es el Doctor Medardo Serna González.



3.2. Escudo



"Dados en armonía, bajo la sombra de la religión, unidos en lazo fraterno,
hacia la luz del saber, en la paz y en la victoria"

3.3. Lema

Cuna de Héroes, Crisol de Pensadores.

3.4. Porra

"pis-pas, pis-pas, calis calás, calis calás, shhh ¡pumm m ! ¡San Nicolás!"



3.5. Misión

La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo es una institución pública y laica de educación medio superior y superior, heredera del humanismo de Vasco de Quiroga, de los ideales de Miguel Hidalgo, José María Morelos, Melchor Ocampo; por iniciativa de Pascual Ortiz Rubio, Primera Universidad Autónoma de América, cuya misión es:

Contribuir al desarrollo social, económico, político, científico, tecnológico, artístico y cultural de Michoacán, de México y del mundo, formando seres humanos íntegros, competentes y con liderazgo que generen cambios en su entorno, guiados por los valores éticos de nuestra Universidad, mediante programas educativos pertinentes y de calidad; realizando investigación vinculada a las necesidades sociales, que impulse el avance científico, tecnológico y la creación artística; estableciendo actividades que rescaten, conserven, acrecienten y divulguen los valores universales, las prácticas democráticas y el desarrollo sustentable a través de la difusión y extensión universitaria.

3.6. Visión

La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo es la Máxima Casa de Estudios en el Estado de Michoacán con la oferta educativa de mayor cobertura, reconocida por su calidad y pertinencia social, que forma seres competentes, cultos, participativos, con vocación democrática, honestos y con identidad nicolaita, con capacidades para resolver la problemática de su entorno.



Los programas de investigación y creación artística son reconocidos local, nacional e internacionalmente por sus aportaciones a las diversas áreas del conocimiento y a la solución sustentable de problemas sociales, en estrecha vinculación con los programas educativos.

Los programas de vinculación con universidades y centros de investigaciones nacionales e internacionales permiten un intenso intercambio científico, cultural y artístico así como una gran movilidad de la comunidad universitaria. Las actividades de extensión proporcionan asesorías y servicios orientados a satisfacer necesidades concretas de los grupos sociales y de los sistemas productivos.

Los programas de difusión cultural hacen llegar a la sociedad las diversas manifestaciones de las ciencias, las artes y la cultura promoviendo el desarrollo de los individuos y los grupos sociales en armonía con el entorno.

3.7. Política de calidad

Quienes laboramos en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo asumimos el compromiso de satisfacer los requisitos de los alumnos, los legales y reglamentarios y los determinados por la propia Institución a través de un Sistema de Gestión de la Calidad que promueva y mejore continuamente los procesos al servicio de la enseñanza, la investigación científica, la creación artística y la difusión de la cultura, con el propósito de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales. (umich.mx, S.F.).



3.8. Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

En la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, nos sentimos orgullosos y comprometidos por desarrollar nuestra labor administrativa, asumiendo el legado histórico de grandes hombres y Nicolaitas que han pasado por esta instancia Universitaria, como Don Miguel Hidalgo y Costilla, padre de la Nación Mexicana.

3.8.1. Misión

La tesorería de la UMSNH forma parte de esta institución pública y laica de educación media y superior encargada de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar el Tesoro Público de esta máxima casa de estudios. Generamos Valor Público cuando cumplimos con las obligaciones que nos encomienda la ley, satisfaciendo las necesidades de nuestros ciudadanos(as), usuarios(as) públicos, privados y Gobierno, mediante una gestión orientada al logro de resultados, excelencia en servicios e innovación en tecnología.

3.8.2. Visión

Ser reconocidos como un Servicio Público de vanguardia en la gestión de los recursos del Tesoro Público de esta máxima casa de estudios, amable, transparente y de una alta solidez técnica. (SITUM. UMICH, S.F.)



3.9. Departamento de Caja Egresos

El Departamento de Caja Egresos depende de la Dirección de Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Se encarga de la recepción, programación, elaboración, resguardo y entrega de la documentación para pagos de los recursos presupuestales establecidos en cada Plan Operativo Anual (POA) de las Unidades Responsables que forman parte de la Institución (SITUM .UM ICH, S.F.).

Está conformado por una serie de módulos y actividades dentro del proceso del departamento, cada uno con su control interno específico:

3.9.1. Procesos

- ✓ Recepción y revisión de las solicitudes de pago recibidas con documentación respectiva aprobada para pago de parte de las unidades responsables.
- ✓ Programación de las solicitudes recibidas para pagos.
- ✓ Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para cheque.
- ✓ Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para Transferencia Bancaria.
- ✓ Resguardo y control de pólizas cheques firmados.
- ✓ Entrega de cheques al usuario.
- ✓ Resguardo y control de pólizas de trasferencias.



- ✓ Recepción y revisión de documentación de pólizas cheques y transferencias entregadas e identificación de acuerdo a su naturaleza del pago para elaboración y envío de oficios al departamento de contabilidad, comprobaciones y/o departamentos correspondientes; la documentación es procesada para cada caso.

3.9.2. Actividades

- ✓ Solicitud de Chequeras de las Instituciones Financieras Bancarias que utiliza la Tesorería.
- ✓ Reporte diario solicitando los Recursos Financieros al Departamento de Caja Ingresos.
- ✓ Solicitud de requisición para material de oficina.
- ✓ Programa preventivo de mantenimiento equipo de Cómputo.

3.9.3. Capital Humano del Departamento de Caja Egresos

Este cuenta con 11 analistas y un jefe de departamento, los cuales cuentan con un usuario y contraseña para el acceso al Sistema Integral de Información Administrativa SIIA WEB.

Cada uno con perfil necesario para realización de la actividad correspondiente al módulo y/o actividad que desempeña dentro del departamento.



4. MARCO TEORICO

El presente capítulo contiene una breve descripción de los conceptos relacionados con la administración, etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, así como las técnicas y herramientas útiles en cada fase para la aplicación práctica

Para diseñar estrategias que disminuyan sus deficiencias, las empresas cuentan con una herramienta útil: el diagnóstico, por medio del cual es posible detectar las fortalezas y debilidades con el fin de emprender acciones que permitan mejorar los resultados, enfocado a la prevención de riesgos.

Apoyándonos además de los conceptos de las Tecnologías de la Información y Comunicación, las cuales marcan un parte aguas dentro de los nuevos procesos administrativos.

4.1. Proceso Administrativo

4.1.1. Concepto de Administración

Diversos autores a lo largo del tiempo han definido el concepto de Administración:

Para Fayol (1916), considera que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.



Koontz y O´Donnell (1986), es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996), proceso de planificación, organización, dirección y control de trabajo de los miembros de la organización de usar los recursos disponibles en la organización para alcanzar sus metas.

Con base en lo anterior se puede definir administración como un conjunto de elementos, procesos y métodos que buscan coordinar adecuadamente los recursos con que cuenta una organización para lograr los objetivos planteados con mayor productividad.

Al paso del tiempo los estudios de área han identificado diversas etapas en el proceso administrativo:

Tabla 1. Diversas etapas del proceso administrativo.

AUTOR	ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
Henri Fayol (1916)	Previsión, Organización; Comando, Organización, Control
Koontz O´Donnell (1986)	Planeación, Organización, Obtención de Recursos, Dirección, Control.
George R Terry (1956)	Planeación, Organización, Ejecución, Control.
Leonard Kazmier (1974)	Planeación, Organización, Dirección, Control.

FUENTE: Elaboración propia a partir de Münch (2010).



Las funciones o fases básicas del proceso administrativo son planeación, organización, dirección y control que en su conjunto engloban las demás fases planeadas por diversos autores, en esta investigación se tomarán en cuenta las cuatro fases mencionadas.

4.1.2. Planeación

De acuerdo a Schermerhorn (2001) la planeación es el proceso de establecer objetivos de desempeño y determinar qué debe hacerse para lograrlos.

Planear es definir los objetivos y determinar los medios para alcanzarlo, resaltando la importancia de analizar por anticipado los problemas, plantear posibles soluciones y señalar los pasos necesarios para lograr con eficiencia los objetivos.

La realización de una buena planeación crea una base que sustenta el desarrollo adecuado de las fases siguientes del proceso administrativo; es decir, si la empresa define claramente hacia dónde quiere llegar, podrá definir cómo lograrlo; quién lo hará y orientará eficazmente los esfuerzos para alcanzarlo. Además, si sabe qué se quiere lograr, al paso del tiempo le será más fácil determinar en qué medida lo ha cumplido y tomará acciones para impulsar y/o corregir las desviaciones necesarias.

4.1.2.1. Importancia y Ventajas de la Planeación.

La planeación proporciona la dirección que se va a seguir en todos los niveles de la organización, de tal manera que facilita la coordinación de las



actividades que conduzcan al logro de las metas organizacionales, propiciando el adecuado uso de recursos.

Referente a la importancia Münch (2010) señala que la planeación genera las siguientes ventajas:

- Prepara a la empresa para hacer frente a contingencias futuras.
- Establece un sistema racional para la toma de decisiones.
- Reduce los niveles de incertidumbre en el futuro.
- Mejora la orientación para la acción.
- Mejora la coordinación.
- Maximiza el aprovechamiento de recursos y tiempo en todos los niveles de la organización.
- Proporciona los elementos para llevar a cabo el control.

4.1.2.2. Etapas de la Planeación

De acuerdo a Koontz (1986), los pasos generales para llevar a cabo la planeación son los siguientes:

- Atención a las oportunidades.
- Establecimiento de objetivos.
- Desarrollo de premisas.
- Determinación de cursos alternativos de acción.
- Determinación de cursos alternativos de acción.
- Formulación de planes derivados.
- Traslado de planes a cifras por medio de un presupuesto.



4.1.2.3. Tipos de Planes

Se distinguen diversas clases de planes dependiendo de la línea de acción estratégica que siguen el plazo, la especificidad; estratégicos, tácticos y operativos y por frecuencia de uso; largo y corto plazo. (Robbins y Coulter, 2005) categorizan de la siguiente forma los planes:

- Planes estratégicos: planes que abarcan a toda la organización, establecen objetivos generales y tratan de posicionarla en su ambiente interno.
- Planes tácticos: traducen los planes estratégicos en objetivos específicos para áreas particulares de la organización.
- Planes operativos: centran su acción en el corto plazo y traducen los planes tácticos en metas y acciones específicas.

Por el tiempo:

- Planes a largo plazo: planes cuyo horizonte temporal es mayor a tres años.
- Planes a corto plazo: planes que abarcan un año o más.

Por el grado de especificidad:

- Planes específicos: tienen objetivos definidos con claridad y no dan cabida a malas interpretaciones.
- Planes direccionales: planes flexibles que establecen lineamientos generales. Tienen un punto focal pero no atan a los gerentes a objetivos y cursos de acción específicos.

Por la frecuencia de uso:

- Plan de uso único: plan que sirve para satisfacer las necesidades de una situación particular o singular.
- Plan permanente: son planes continuos que ofrecen una guía para las acciones de la organización que se realizan de manera repetitiva.

4.1.2.4. Técnicas de Planeación

Según Schermerhorn (2001) menciona las siguientes Técnicas de Planeación:

- a) Pronósticos: pronosticar es un proceso de predecir lo que sucederá en el futuro.
- b) Planeación por contingencias: identifica los cursos, alternativas de acción que pueden implementarse cuando se presenten problemas.
- c) Planeación por escenarios: identifica futuros escenarios alternativos y crea planes para tratar con cada uno de ellos.
- d) Benchmarking: se usa la comparación externa para obtener ideas para la planeación. Esta técnica consiste en buscar las mejores prácticas, cosas que las personas y organizaciones realizan y les ayudan a lograr un desempeño superior.
- e) Planeación participativa: incluye a las personas que se verán afectadas por los planes y/o a quienes se les pedirá que colaboren en su intervención.

4.1.3. Organización

La organización comprende el establecimiento de una estructura intencional, formalizada y permanente de roles para las personas que integran la empresa, de esta forma los responsables de la administración aseguran que todos tengan el conocimiento de los papeles que han de desempeñar para el logro de objetivos, esto implica identificar y asignar a todas las clases de tareas que han de ejecutarse para el logro de propósitos de la empresa.

La organización se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales



necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia, entendiéndose como la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

4.1.3.1. Importancia y Ventajas de la Organización

Münch (2010) atribuye la importancia de la organización a los factores que a continuación se mencionan:

- Es de carácter continuo, dado que la empresa y sus recursos están sujetos a cambios constantes.
- Es un medio a través del cual se establece la mejor forma de lograr los objetivos de la organización.
- Suministra los métodos para desempeñar eficientemente las actividades.
- Evita la lentitud en las actividades, reduciendo costos e incrementando la productividad.
- Elimina la duplicidad de funciones.

Moreno (2001), indica como ventajas de la organización las siguientes:

- Se conocen mejor las actividades, los miembros del grupo saben qué funciones desempeñar.
- Hay mejores relaciones en el trabajo al existir relaciones laborales definidas.



- Contribuye a la especialización, disminuyendo la rotación y aumentando el conocimiento del trabajador con respecto a la actividad que le corresponde desarrollar.
- Facilita la delegación de autoridad ya que se conocen las actividades que las personas llevarán a cabo.
- Incrementa la eficiencia en las actividades desempeñadas.

4.1.3.2. Etapas de la Organización

La fase de la organización comprende tres etapas, mismas que se describen de la siguiente manera:

- 1) Funciones: la determinación de cómo deben dividirse y asignarse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general.
- 2) Jerarquías: fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización.
- 3) Puestos: las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.

Los pasos para organizar de acuerdo a Moreno (2001), consisten en:

- 1) Conocer y entender el objetivo: el objetivo debe de ser conocido y entendido claramente, de manera que los esfuerzos de la organización vayan de acuerdo con el trabajo que se ha de ejecutar y con los fines que se persiguen.



- 2) Descomponer en actividades: las actividades que se consideran necesarias para alcanzar los objetivos deberán descomponerse hasta el punto en que cada uno requiera que casi sólo un trabajador le dedique todo su tiempo.
- 3) Clasificar las actividades en unidades prácticas: una vez determinadas las actividades mínimas, se clasifican por similitud existente entre ellas hasta llegar a grupos principales integrados sobre una base funcional.
- 4) Asignar personal: una vez determinada cada actividad o grupo de estas, y definidas las obligaciones, se debe indicar quiénes van a desempeñarlas.
- 5) Delegar autoridad: para que cada miembro del grupo cumpla con o que se le ha asignado, se le deberá delegar toda la autoridad que el mismo trabajo requiera.

4.1.3.3. Técnicas de la Organización

M ünch (2010) esquematiza las siguientes técnicas de organización:

- a) Organigramas: los organigramas son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, muestran las interrelaciones, funciones, niveles jerárquicos, obligaciones y autoridad existentes.
- b) Manuales: documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa.



- c) Diagramas de procedimientos: representaciones gráficas que muestran la secuencia de pasos para la realización de una determinada actividad o proceso en la organización.

- d) Análisis de puestos: técnica en la que se clasifican pormenorizadamente las tareas que se desempeñan en una unidad de trabajo específica, así como las características, conocimientos y aptitudes que debe poseer el personal que lo desempeña.

4.1.4. Dirección

La dirección consiste en impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social con el fin de que el conjunto de todas ellas realice de la manera más eficaz los planes señalados (Reyes, 2004).

Tal y como menciona Schermerhorn (2001), la fase de dirección se relaciona estrechamente con el factor humano que ejecuta las actividades en la empresa. Dirigir, en la interpretación, es el proceso de despertar el entusiasmo de la gente para cumplir planes y lograr los objetivos.

La dirección permite que todos los miembros de un organismo social cooperen para el logro de los objetivos planteados, realizando las tareas que le son asignadas con eficacia y eficiencia.



4.1.4.1. Importancia y Ventajas de la Dirección.

La trascendencia de la dirección se atribuye a los siguientes factores:

- Pone en marcha los lineamientos establecidos durante la planeación y organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables en los miembros de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es un factor determinante de la productividad.
- La calidad de la dirección se refleja en el logro de los objetivos, implementación de métodos de organización y en la eficiencia de los métodos de control.
- Es el medio de establecimiento de la comunicación necesaria para que la organización funcione.

4.1.4.2. Etapas de la Dirección.

Moreno (2001), señala que la dirección de una empresa supone:

- 1) Que se delegue autoridad, ya que administrar es "hacer a través de otros".
- 2) Que se ejerza esa autoridad para lo cual deben precisarse sus tipos, elementos, clases, auxiliares, etc.
- 3) Que se establezcan canales de comunicación a través de los cuales se ejerza y se controlen sus resultados.
- 4) Que se supervise el ejercicio de la autoridad en forma simultánea a la ejecución de las órdenes.



La dirección incluye el proceso de la delegación de autoridad, liderazgo, comunicación y supervisión.

4.1.5. Control

Münch (2010), conceptualiza esta fase del proceso administrativo como la ideal para establecer estándares que evalúen los resultados obtenidos y que contribuyan a una mejora continua en las operaciones, a partir de la información obtenida de los procedimientos utilizados en una institución al momento de iniciar con un proceso de planeación, con la intención de corregir los defectos en la ejecución de los mismos, percibiéndose como un método.



5. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC'S)

Las Tecnologías de la Información y las comunicaciones TIC's se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...).

El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre.

Es deseable alcanzar una sociedad del conocimiento donde la inclusión de los individuos en la generación de conocimiento sea total, que las sociedades del conocimiento sean fuentes de desarrollo para todos, y sobre todo para los países menos adelantados (Castells, 1995).

Hoy en día cada adelanto tecnológico puede leerse en primera instancia como un progreso social. Sin embargo, ese progreso no llega a todos los estratos sociales por igual, hay sectores sociales a los cuales esos adelantos no benefician, y la diferencia entre los que sí están integrados a esa nueva tecnología y los que no, marca desniveles en el acceso, uso y beneficios de esas nuevas tecnologías.

En este sentido Villatoro (2005), refiere que los profundos cambios de la ciencia en el siglo XX han originado una tercera revolución industrial: la de las nuevas tecnologías, que son fundamentalmente intelectuales. Esa revolución ha ido acompañada de un nuevo avance de la mundialización y ha sentado las bases



de una economía del conocimiento, en la que éste desempeña un papel fundamental en la actividad humana, el desarrollo y las transformaciones sociales.

La brecha digital (digital divide) es probablemente uno de los primeros conceptos con que se inicia la reflexión alrededor del tema del impacto social de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Desde entonces se percibe que estas tecnologías van a producir diferencias en las oportunidades de desarrollo de las poblaciones y que se establecerá una distancia entre las que tienen y las que no tienen acceso a las mismas (Castells, 1995).

Una de las TIC que ha recibido la mayor atención en el último tiempo es Internet. En rigor, Internet es bastante más que una plataforma tecnológica para el intercambio de información. Más específicamente, consiste en una tecno-estructura cultural comunicativa, que permite la resignificación de las experiencias, del conocimiento y de las prácticas de interacción humana (Cabero, 1998).

Simbólicamente, Internet ha sido construida como un fenómeno de dos caras. Para algunos, constituye una herramienta al servicio de la homogeneización y hegemonía cultural que facilita la reproducción de las inequidades existentes.

Para otros, representa la promesa del bienestar en distintos ámbitos del desarrollo, como la educación, la superación de la pobreza, el mejoramiento de la gestión pública a través del e-gobierno, la promoción del capital social, la creación de ciudadanía, la protección de los derechos humanos y el fortalecimiento de la democracia. Diferentes países de la región han procurado hacer realidad la promesa de desarrollo y bienestar asociada a la difusión de las nuevas TIC, mediante la implementación de iniciativas nacionales tendientes a lograr la universalización del acceso a la Internet (Villatoro, 2005).



5.1. Concepto de Tecnologías de la Información y Comunicación (Tic's)

Existen múltiples definiciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (Cabero, 1998).

Las nuevas tecnologías encuentran su papel como una especialización dentro del ámbito de la Didáctica y de otras ciencias aplicadas de la Educación, refiriéndose especialmente al diseño, desarrollo y aplicación de recursos en procesos educativos, no únicamente en los procesos instructivos, sino también en aspectos relacionados con la Educación Social y otros campos educativos. Estos recursos se refieren, en general, especialmente a los recursos de carácter informático, audiovisual, tecnológicos, del tratamiento de la información y los que facilitan la comunicación (Bautista y Alba, 1997).

Las características que diferentes autores especifican como representativas de las TIC, recogidas por (Cabero, 1998) son:

5.1.1. Inmaterialidad

En líneas generales podemos decir que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizan la creación (aunque en algunos casos sin referentes reales, como pueden ser las simulaciones), el proceso y la comunicación de la



información. Esta información es básicamente inmaterial y puede ser llevada de forma transparente e instantánea a lugares lejanos.

5.1.2. Interactividad

La interactividad es posiblemente la característica más importante de las TIC para su aplicación en el campo educativo. Mediante las TIC se consigue un intercambio de información entre el usuario y el ordenador. Esta característica permite adaptar los recursos utilizados a las necesidades y características de los sujetos, en función de la interacción concreta del sujeto con el ordenador.

5.1.3. Interconexión

La interconexión hace referencia a la creación de nuevas posibilidades tecnológicas a partir de la conexión entre dos tecnologías. Por ejemplo, la telemática es la interconexión entre la informática y las tecnologías de comunicación, propiciando con ello, nuevos recursos como el correo electrónico, etc.

5.1.4. Instantaneidad.

Las redes de comunicación y su integración con la informática, han posibilitado el uso de servicios que permiten la comunicación y transmisión de la información, entre lugares alejados físicamente, de una forma rápida.



5.1.5. Elevados Parámetros de Calidad de Imagen y Sonido.

El proceso y transmisión de la información abarca todo tipo de información: textual, imagen y sonido, por lo que los avances han ido encaminados a conseguir transmisiones multimedia de gran calidad, lo cual ha sido facilitado por el proceso de digitalización.

5.1.6. Digitalización

Su objetivo es que la información de distinto tipo (sonidos, texto, imágenes, animaciones, etc.) pueda ser transmitida por los mismos medios al estar representada en un formato único universal. En algunos casos, por ejemplo los sonidos, la transmisión tradicional se hace de forma analógica y para que puedan comunicarse de forma consistente por medio de las redes telemáticas es necesario su transcripción a una codificación digital, que en este caso realiza bien un soporte de hardware como el modem o un soporte de software para la digitalización.

5.1.7. Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos

Es posible que el uso de diferentes aplicaciones de la TIC presente una influencia sobre los procesos mentales que realizan los usuarios para la adquisición de conocimientos, más que sobre los propios conocimientos adquiridos. En los distintos análisis realizados, sobre la sociedad de la información, se remarca la enorme importancia de la inmensidad de información a la que permite acceder Internet.



En cambio, muy diversos autores han señalado justamente el efecto negativo de la proliferación de la información, los problemas de la calidad de la misma y la evolución hacia aspectos evidentemente sociales, pero menos ricos en potencialidad educativa -económicos, comerciales, lúdicos, etc.-. No obstante, como otros muchos señalan, las posibilidades que brindan las TIC's suponen un cambio cualitativo en los procesos más que en los productos. Ya hemos señalado el notable incremento del papel activo de cada sujeto, puesto que puede y debe aprender a construir su propio conocimiento sobre una base mucho más amplia y rica.

Por otro lado, un sujeto no sólo dispone, a partir de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de una "masa" de información para construir su conocimiento sino que, además, puede construirlo en forma colectiva, asociándose a otros sujetos o grupos. Estas dos dimensiones básicas (mayor grado de protagonismo por parte de cada individuo y facilidades para la actuación colectiva) son las que suponen una modificación cuantitativa y cualitativa de los procesos personales y educativos en la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).

5.1.8. Penetración en todos los sectores (culturales, económicos, educativos, industriales...)

El impacto de las TIC no se refleja únicamente en un individuo, grupo, sector o país, sino que, se extiende al conjunto de las sociedades del planeta. Los propios conceptos de "la sociedad de la información" y "la globalización", tratan de referirse a este proceso.



Así, los efectos se extenderán a todos los habitantes, grupos e instituciones conllevando importantes cambios, cuya complejidad está en el debate social hoy en día (Beck, 1998).

5.1.9. Innovación

Las TIC están produciendo una innovación y cambio constante en todos los ámbitos sociales. Sin embargo, es de reseñar que estos cambios no siempre indican un rechazo a las tecnologías o medios anteriores, sino que en algunos casos se produce una especie de simbiosis con otros medios.

Por ejemplo, el uso de la correspondencia personal se había reducido ampliamente con la aparición del teléfono, pero el uso y potencialidades del correo electrónico han llevado a un resurgimiento de la correspondencia personal.

5.1.10. Tendencia hacia automatización

La propia complejidad empuja a la aparición de diferentes posibilidades y herramientas que permiten un manejo automático de la información en diversas actividades personales, profesionales y sociales. La necesidad de disponer de información estructurada hace que se desarrollen gestores personales o corporativos con distintos fines y de acuerdo con unos determinados principios.



5.1.11. Diversidad

La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas.

Para Adell (1997), se está produciendo un cambio de paradigma, dadas las características y nuevas posibilidades que ofrecen las redes telemáticas, así este autor plantea que "el paradigma de las nuevas tecnologías son las redes informáticas.

Los ordenadores, aislados, nos ofrecen una gran cantidad de posibilidades, pero conectados incrementan su funcionalidad en varios órdenes de magnitud.

Formando redes, los ordenadores sirven como herramienta para acceder a información, a recursos y servicios prestados por ordenadores remotos, como sistema de publicación y difusión de la información y como medio de comunicación entre seres humanos (Adell, 1997).

Castells (1995), presenta la noción de paradigma tecnológico enfatizando su carácter abierto, adaptable e integrador: Para este autor, las características del paradigma tecnológico son:

- La información es su materia prima.
- Su capacidad de penetración se produce en todos los ámbitos sociales.
- La lógica de interconexión en el sistema tecnológico es la morfología de la red, que permite dotar de estructura y flexibilidad al sistema.
- Su flexibilidad y capacidad para reconfigurarse, permitiendo la fluidez organizativa.



- Convergencia e integración de tecnologías específicas en un sistema general.

Un efecto de esta interacción entre las innovaciones tecnológicas y las estructuras sociales es el nuevo sistema económico global que se está conformando: el fenómeno de la globalización”.



6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El concepto sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad, es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplean para garantizar que la organización realice todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. Es una herramienta que permite dar coherencia a todas las actividades que se realizan, y en todos los niveles, para alcanzar el propósito de la organización. Una organización crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite alinear todos los esfuerzos en la misma dirección y esta dirección apunta a la visión.

Dicho esquema se guiará de acuerdo a lo establecido la norma ISO 9001, así como de los conceptos fundamentales que debe contener un SGC, como lo son; el enfoque del sistema para la gestión, enfoque al cliente, liderazgo, enfoque basado en procesos, participación del personal, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (ISO 9001:2015).

En las organizaciones actuales escuchamos constantemente mencionar las frases: "Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad", "El Sistema de Gestión de la Calidad de ...", sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo (ISO 9000:2015).



Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2000).

Como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: Agua, clima, tierra y aire.

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2000).

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (Real Academia Española, 2000).

De estas dos definiciones podemos concluir que un Sistema de Gestión de la Calidad son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, según (ISO 9001:2015), se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional
2. Planificación (Estrategia)
3. Recursos
4. Procesos
5. Procedimientos

La Estructura Organizacional, es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la



manera en que la institución organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación, constituye al conjunto de actividades que permiten a la institución trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una institución:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso, es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la institución (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

Los Procesos, son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y actividades, así como sus responsables (Mateo, 2009).

Los Procedimientos, son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.



Todos estos elementos descritos anteriormente, están relacionados entre sí (de ahí a que es un SISTEMA) y a su vez son gestionados a partir de tres procesos de gestión, como bien dice Juran: Planear, Controlar y Mejorar.

La Planificación de la Calidad: Son actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad (Juran, 2001).

La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos:

1. Establecer el proyecto
2. Identificar los clientes
3. Identificar los requisitos del cliente
4. Desarrollar el producto
5. Desarrollar el proceso
6. Desarrollar los controles y enviar a operaciones

Para Juran (2001), el Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se encuentren.

La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico (Curtis, 1998).

Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solo bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre



ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.

Podría utilizarse la analogía del cuerpo humano, en donde todo el cuerpo es un complejo sistema formado a su vez por varios elementos, tales como: Sistema Respiratorio, Sistema Digestivo, Sistema Circulatorio, etc. Cada uno de estos elementos que conforman al cuerpo humano están relacionados entre sí, y no es posible que el cuerpo humano pueda operar sin uno de ellos.

Continuando con la analogía anterior, se puede agregar que, si no hacemos una adecuada gestión sobre los elementos del cuerpo humano, nuestro Sistema Corporal empezará a fallar, provocando así un deterioro en nuestra salud, en el caso del Sistema de Gestión de la Calidad, provocará un deterioro en la Calidad de los productos o servicios que ofrezca la organización.

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité (ISO 9001: 2015).

Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta norma internacional está



prevista para ayudar al usuario a entender a los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta norma internacional (ISO 9001: 2015), propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio.

Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta norma internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en cada apartado de ella, para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una "declaración" que describe a cada principio, una "base racional" que especifica por qué la organización debería tratar este principio, "beneficios clave" que se atribuyen a los principios, y "acciones posibles" que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta norma internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC/1, y otras normas SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación (ISO 9001: 2015).



Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final de documento y un anexo A, el cual incluye un conjunto de diagramas de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los mismos.

6.1. ISO 9001:2015 – Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad

La norma (ISO 9001:2015) no es más que un documento que establece requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y que pertenece a la familia ISO 9000 la cual es un conjunto de normas que representa un consenso internacional en Buenas Prácticas de Gestión con el objetivo de que una organización pueda entregar productos y servicios que satisfagan los requisitos de calidad de los clientes.

La sociedad está más formada y demanda más, lo que hace a las partes interesadas más influyentes progresivamente. Esta norma internacional proporciona una manera de pensar más amplia en relación con la organización, proporcionando conceptos y principios fundamentales para utilizar en el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad.

La familia de normas ISO 9000 se divide en tres, como se presenta a continuación:



6.2. Familia de Normas ISO 9000

La ISO 9001:2015 es la única norma dentro de la familia que establece requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad y la única que es auditable y certificable.

Es necesario aclarar que la norma ISO 9001 solo establece requisitos, es decir, el Qué tenemos que hacer, pero no nos dice Cómo debemos de hacerlo por lo que contribuye a que el documento sea flexible y pueda ser aplicado a diversos sectores. A continuación se presentan algunos paradigmas de la norma:

La ISO 9001:2015 es la norma de fundamentos y vocabulario y en ella se encuentra la definición de los términos utilizados en todo el conjunto de normas que comprende la familia 9000, los 7 principios de la calidad en la cual está basada la familia de normas ISO 9000 y una breve introducción a los Sistemas de Gestión de Calidad.

La ISO 9004:2009 es una guía para la Gestión del Éxito Sostenido y puede ser utilizada como un complemento para el Sistema de Gestión de la Calidad, pero no como una guía para su implementación ya que el propósito de este documento es otro. A diferencia de la 9001, esta norma no provee requisitos y no es auditable.

6.3. El enfoque a Procesos

La ISO 9001:2015 se basa en un modelo enfocado a procesos en el cual la organización debe determinarlos y gestionarlos de manera sistemática.

6.4. Metodología Planear, Hacer, Verificar y Actuar PHVA

La norma también adopta la metodología PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) para la gestión de los procesos y como estrategia de la mejora continua, misma que fue desarrollada por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming y consiste en:

Gráfico 1. Círculo para la mejora continua de Shewart y Deming: Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA).



Fuente: Elaboración propia a partir de Shewart y Deming (1989).



- Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- Hacer: Implementar lo planificado;
- Verificar: realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario (James y Lindsay, 1999).

6.5. Los 7 Principios de la Calidad

Con el fin de conducir y administrar una Organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente (ISO 9001: 2015), menciona que se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una Organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.



La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de la organización. El diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad de una Organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la organización (ISO 9001:2015).

Se han identificado 7 principios de gestión de la calidad como un marco de referencia hacia la mejora del desempeño de una organización. Su objetivo es servir de ayuda para que las Organizaciones logren un éxito sostenido.

Estos principios los puede utilizar la dirección de la Organización como un marco de referencia para guiar a sus organizaciones en la consecución de la mejora del desempeño.

Estos principios se derivan de la experiencia colectiva y el conocimiento de los expertos internacionales.

La familia de normas ISO 9000 se basa en siete principios citados en la norma ISO 9001:2015 los cuales se mencionan a continuación:

6.5.1. Enfoque en el Cliente

Este principio lo que nos dice básicamente es que el cliente es primero, por lo que se debe de hacer todo el esfuerzo posible para satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas.



Beneficios:

Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente. Aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

Aplicar este principio se traduce en:

- Investigar y entender las necesidades del cliente y sus expectativas.
- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre estos resultados.
- Sistemáticamente administrar las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque balanceado entre la satisfacción del cliente y otras partes interesadas, como los propietarios, empleados, proveedores, financieros, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

6.5.2. Liderazgo

En la organización deben de haber líderes que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.



Beneficios:

La gente entenderá y se motivará con las metas y objetivos de la organización. Las actividades se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado.

Los malos entendidos de comunicación entre niveles en una organización se minimizarán.

Aplicar este principio se traduce en:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los clientes, propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Estableciendo metas y objetivos desafiantes.
- Crear y sostener valores, principios y modelos de ética en todos los niveles de la organización. Establecer confianza y eliminar temor.
- Proveer a la gente de los recursos adecuados, entrenamiento y libertad para actuar con responsabilidad. Inspirar, motivar y reconocer las contribuciones de la gente.

6.5.3. Compromiso del Personal

Lograr que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de la organización ayuda a que la organización logre los resultados deseados.

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.



Beneficios:

Motivar, involucrar al personal a través de la organización.

6.5.4. Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.

El personal se dará cuenta de su propio desempeño.

El personal se involucrará y participará en la mejora continua.

Aplicar este principio se traduce en:

- El personal entiende la importancia de su contribución y rol en la organización.
- El personal identifica restricciones para su desempeño.
- El personal identifica a los dueños de proceso y sus responsabilidades en los problemas para resolverlos.
- El personal evalúa su desempeño a través de las metas y objetivos personales.
- El personal busca activamente oportunidades para mejorar su competencia, conocimiento y experiencia. El personal busca libremente el conocimiento y la experiencia.
- El personal discute abiertamente temas y problemas de su labor.

6.5.5. Enfoque a Procesos

La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.



Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Beneficios:

Costos más bajos, tiempos ciclo más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.

- Mejora y consistencia de resultados.
- Enfoque y priorización de oportunidades de mejora.

Aplicar este principio se traduce en:

- Sistemáticamente, definir las actividades necesarias para obtener los resultados.
- Establecer claras responsabilidades para las actividades clave.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades clave.
- Identificar las interfaces de actividades clave a través y entre las funciones de la organización.
- Enfocarse en los factores –como recursos, métodos y materiales- que mejorarán las actividades clave de la organización.
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de actividades en clientes, proveedores y otras partes interesadas.

6.5.6. Mejora

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.



La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

Beneficios:

Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.

Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

Aplicar este principio se traduce en:

- Emplear un enfoque consistente con la organización y su desempeño.
- Proveer personal con entrenamiento en métodos y herramientas de mejora continua.
- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización.
- Establecer metas para guiar y medir la mejora continua.
- Reconocer y documentar mejoras.

6.5.7. Toma de decisiones basadas en evidencia

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.



Beneficios:

Decisiones informadas.

Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.

Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

Aplicar este principio se traduce en:

- Asegurar que los datos y la información son lo suficientemente actuales y disponibles.
- Hacer los datos accesibles a quienes los necesitan.
- Analizar datos e información utilizando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en hechos analizados, balanceados con la experiencia e intuición.

6.5.8. Gestión de las relaciones

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Beneficios:

Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes.

Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.

Optimización de costos y recursos.



Aplicar este principio se traduce en:

- Establecer relaciones que balanceen exigencias de corto plazo con consideraciones de largo plazo.
- Fusión de experiencia y recursos entre socios.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Aclarar y abrir comunicación.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer desarrollo conjunto y actividades de mejora.
- Inspirar, motivar y reconocer mejoras de proveedores.

Estos principios, en conjunto con la metodología PHVA y el enfoque a procesos, constituye la estructura en la cual se basan cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:20015, por lo que en esos elementos es donde se encuentra el corazón de la norma.

6.6. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los siete principios mencionados anteriormente. Algunos ejemplos que se pueden citar son:



6.6.1. Aumentar la satisfacción de los clientes

Un Sistema de Gestión de Calidad ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos. Hay que recordar que la calidad no es solo cumplir requisitos, sino de tener clientes satisfechos.

6.6.2. Reducir variabilidad en los procesos

A través de un Sistema de Gestión de Calidad podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.

6.6.3. Reducir costos y desperdicios

Un Sistema de Gestión de Calidad ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos.



6.6.4. Mayor rentabilidad

Al ayudar a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costos y desperdicios, su rentabilidad aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado y de tener no sólo clientes satisfechos, sino leales.

La implementación de ISO 9001:2015, no es el último paso que una organización debería de dar, de hecho es apenas el principio. Esta ISO solo ayuda a construir el esqueleto para el SGC de la organización y es a partir de este que se le da forma.

Por último hay que destacar que en una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad muchas veces se requiere que hayan cambios en algunos elementos culturales de la organización, pues como muy bien dijo Albert Einstein: "Si quieres lograr resultados diferentes, tienes que hacer cosas diferentes".



7. DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido (Normas Oficiales para la elaboración de Manuales Administrativos, 2017).

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

7.1. Ventajas de contar con Manuales de Procedimientos

- a) Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- b) Auxilian en la inducción al puesto.
- c) Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.



- d) Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- e) Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- f) Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- g) Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- h) Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- i) Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- j) Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- k) Son guías del trabajo a ejecutar.

Un sistema está basado en varios procedimientos interdependientes. Los manuales administrativos son considerados instrumentos que se encargan de mantener informado al personal y cambios en las actitudes de la gerencia, al establecer la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual puede ser un maravilloso instrumento administrativo, la clave para que los empleados ejecuten paso a paso sus funciones; estos son diseñados de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Por lo tanto estos manuales dependen de la información de las necesidades de cada empresa o institución privada o pública, para saber con qué tipo de manuales se debe contar; por tal motivo los manuales son clasificados, por su contenido o función (Franklin, 1998).

Se podría decir que el objetivo o función principales, plasmar la información general de manera documentada, para que sea utilizada como un instrumento de integración y orientación al personal existente y de nuevo ingreso, lo que permitirá



una rápida incorporación a la institución, y a una adecuada ejecución de las labores por desempeñar, propiciando la uniformidad y la eficiencia en el trabajo.

Para Franklin (1998), con la clasificación se constituye un complemento ideal de los organigramas, o mejor dicho, se complementan recíprocamente para dar información clara y detallada de la estructura y de las unidades que la integran. Estas unidades se señalan en los organigramas solamente con su título, pero el manual de organización las describe con detalle, en todo lo relativo a responsabilidades, tareas, atribuciones, deberes y funciones.

Por otro lado, el Manual de Organización contribuye a formular y crear la organización, así como al análisis de la misma, con la finalidad de hacer evaluaciones parciales o totales; la descripción de los puestos y unidades de la organización al facilitar el conocimiento parcial de los fines y objetivos de la empresa o institución; suministran información sobre las relaciones de las distintas unidades y especifican la autoridad; Constituye un medio eficaz de la dirección del personal para la preparación de cuadros directivos y empleados.

Las actividades y recursos de la institución, deben coordinarse racionalmente para facilitar el trabajo y la eficiencia; agrupación y asignación de actividades y responsabilidades; cuando en la institución surge la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización (Franklin, 1998).

Dentro de las instituciones es fundamental que se apliquen las normas y autorizaciones para la creación de los manuales de procedimientos, mismas que nos instruyen en las direcciones de funcionamiento de los procesos internos y/o externos de la organización.



La efectividad de los manuales administrativos radica en el análisis de cada proceso, actividad, función, tarea, etc., ya que este permitirá una elaboración precisa y logrará que el usuario encuentre una solución a sus problemas sin necesidad de consultar a los superiores.

De acuerdo Franklin (1998), entre los manuales encontramos 6 tipos, en el cual cada institución deberá escoger uno de ellos para resolver el problema que se le presente; así pues, los manuales administrativos representan una alternativa para lograr la reducción de errores, en la observancia de las políticas del organismo y facilitar la capacitación de nuevos empleados para proporcionar una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos.

7.2. Tipos de Manuales Administrativos

7.2.1. Clasificación de los Manuales Administrativos

Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones empresarias:

- a) Manual de Organización.
- b) Manual de Políticas.
- c) Manual de procedimientos y normas.
- d) Manual del Especialista.
- e) Manual del Empleado.
- f) Manual de Propósito Múltiple.



a) Manual de Organización

El manual de Organización es un documento normativo que contiene, de forma ordenada y sistemática, información sobre el marco jurídico-administrativo, atribuciones, antecedentes históricos, misión, visión, objetivos, organización y funciones de una dependencia o entidad. De este modo se constituye en un instrumento de apoyo para describir las relaciones orgánicas que se presentan entre las diferentes unidades de la estructura organizacional. Este manual define concretamente las funciones encomendadas a cada una de las unidades administrativas que integran la institución, asimismo, explica de forma integral y condensada, todos aquellos aspectos de observancia general en la institución, cuyo fin es lograr que todos sus integrantes logren conocer, familiarizarse e identificarse con la misma.

Los Manuales de Organización por el alcance de su información se pueden clasificar en:

- Manual General de Organización: refleja la estructura orgánica de la organización en su totalidad.
- Manual Específico de Organización: comprende las funciones y responsabilidades de una unidad administrativa en especial, de acuerdo a la división administrativa que posea en la Organización.

b) Manual de Políticas

El Manual de Políticas es el que contiene escritas en él las políticas establecidas por una instrucción, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Toda política debe estar



orientada hacia el objetivo primario o razón de ser de la Institución. Este Manual puede incluir las políticas generales de la institución, así como de las unidades administrativas de la misma.

Los Manuales de Políticas por el alcance de su información se clasifican en:

- ✓ Manuales Generales de Políticas: abarcan a toda la institución, incluye como elemento primario todas aquellas disposiciones generales, las cuales las establece cada unidad administrativa a efectos de sus propias responsabilidades y autoridad funcional.
- ✓ Manuales Específicos de Políticas: se ocupan de una función operacional o una unidad administrativa en particular.

c) Manual de Procedimientos y Normas

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.

Este tipo de Manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizacionales, con el fin de unificar criterios a los internos de la Institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas.

Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la



información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los Manuales de Procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además, contienen ilustraciones a base de formularios, fluxogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

En el Manual de Procedimientos se especifica:

- ✓ Quién debe hacer una actividad; son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.
- ✓ Qué debe hacerse en esa actividad; se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de estas.
- ✓ Cómo debe hacerse la actividad; se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.
- ✓ Dónde debe hacerse; se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.
- ✓ Cuándo debe hacerse la actividad; es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.
- ✓ Por qué se hace; busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.



La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse "a detalle", sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- ✓ La distribución que se hace de los documentos.
- ✓ El tipo de registros empleados.
- ✓ Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- ✓ Las probables causas de demora.
- ✓ Los formatos o cédulas que se realizan, su contenido, así como que parte o partes de las mismas se llenan y en qué área lo hacen.
- ✓ Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- ✓ La determinación que se requiere.
- ✓ Las firmas o autorizaciones necesarias.

Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que a continuación se presenta:

- ✓ Eliminar; la primera y más importante preocupación de este método es eliminar los que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.



- ✓ Combinar; si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

- ✓ Cambiar; en este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

- ✓ Mejorar; algunas ocasiones es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor.

Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilm es, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

- ✓ Mantener; consiste en conservar las actividades que como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar.

- ✓ Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.



d) Manual para Especialistas.

Contiene normas o indicaciones referidas exclusivamente a determinado tipo de actividades u oficios. Se busca con este Manual orientar y uniformar la actuación de los empleados que cumplen iguales funciones.

e) Manual del Empleado

Contiene aquella información que resulta de interés para los empleados que se incorporan a una empresa sobre temas que hacen a su relación con la misma, y que se les entrega en el momento de la incorporación. Dichos temas se refieren a objetivos de la empresa, actividades que desarrolla, planes de incentivación y programación de carrera de empleados, derechos y obligaciones, entre otros.

f) Manual de Propósitos Múltiples

Reemplaza total o parcialmente a los mencionados anteriormente, en aquellos casos en los que la dimensión de la empresa o el volumen de actividades no justifique su confección y mantenimiento.



7.3. Control Interno

7.3.1. Definición de Control Interno

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras (2013), lo define como “Un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Confiabilidad en la presentación de los informes financieros.
- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

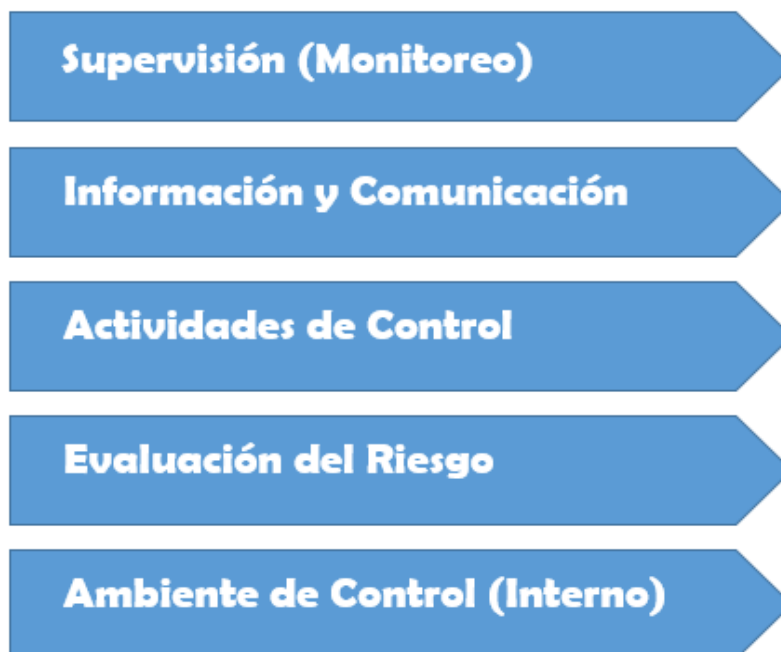
Para COSO y Mantilla (1999), el control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos y políticas diseñadas para asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión contables y administrativas de una organización. Constituye una serie de acciones que se relacionan entre sí y se extienden a todas las actividades de la organización, como tal el control interno está integrado a los procesos de: planificación, ejecución y supervisión, y a su vez entrelazado con las actividades operativas de una organización.

Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetos establecidos, ayuda a una entidad a alcanzar sus metas de desempeño y rentabilidad, prevenir o detectar la pérdida de recursos, asegurar confiabilidad de información, y cumplimiento de las leyes y regulaciones, con el fin de evitar situaciones de riesgo (Mantilla, 2005).

7.3.2. Componentes del Control Interno

Según el Marco de Referencia Integrado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (2013), el Control Interno comprende cinco categorías que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo. Los 5 componentes del Control Interno incluyen lo siguiente:

Gráfico 2. Los 5 Componentes del Control Interno



Fuente: Elaboración propia a partir de los 5 componentes del Control Interno COSO (2013).

De acuerdo a Mantilla (2005), el ambiente Interno, abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura.



Los factores del Ambiente Interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad, organiza y desarrolla a sus empleados.

En otro sentido nos señala que la evaluación de riesgos, permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva-probabilidad e impacto- y normalmente esa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual (Mantilla, 2005).

Conceptualiza que, las actividades de control; son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos y estas tienen lugar a través de toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades- tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Información y Comunicación: la información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un



mensaje claro desde la alta dirección de que debe considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos.

Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener los medios necesarios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas (COSO y Mantilla, 1999).

Monitoreo (Supervisión): La gestión de riesgos corporativos se supervisa, revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias de la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración (Mantilla, 2005).

Dada la interrelación y dinamismo que existe entre los diferentes componentes mencionados, nos permite inferir que el sistema de control interno no es un proceso lineal y en serie donde un componente influye exclusivamente al siguiente, sino que es un proceso interactivo y multidireccional, donde cualquier componente influye en el otro.



7.3.3. Limitaciones del Control Interno.

De acuerdo a COSO y Mantilla (1999), la eficiencia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones, siendo estas tomadas dentro de límites temporales, de acuerdo a la información disponible y usualmente bajo presión.

Entre las limitaciones del Control Interno se debe considerar:

- Los controles internos no proporcionan una protección absoluta con respecto a fraudes o errores sino una seguridad razonable sobre la información financiera obtenida, debido a los altos costos en los que tendría que incurrir una entidad para estudios periódicos sobre el riesgo de control en cada área, así como la actualización y evaluación continua de los controles internos.
- En la ejecución de los controles pueden cometerse errores por interpretaciones erróneas de las instrucciones, errores de juicio, descuido, o fatiga.
- Un objetivo del control interno es la segregación de funciones, es decir, designar a cada empleado una actividad diferente para evitar el cometimiento de fraudes, sin embargo este tipo de control puede ser burlado por colusión entre empleados, que significa, ponerse de acuerdo entre dos o más personas para cometer actos fraudulentos.
- Los factores externos que podrían afectar a la entidad están fuera del alcance de la dirección y de los controles internos establecidos.

Generalmente los controles internos se diseñan sobre actividades diarias que contienen transacciones implícitas que son repetitivas y no inusuales.



8.-MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE CAJA EGRESOS

El Departamento de Caja Egresos depende de la Dirección de Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Se encarga de la recepción, programación, elaboración, resguardo y entrega de la documentación para pagos de los recursos presupuestales establecidos en cada Plan Operativo Anual (POA) de las Unidades Responsables que forman parte de la Institución.

Está conformado por una serie de módulos, procesos y actividades dentro del departamento, cada uno con su control interno específico.

Módulos - Procesos:

- ✓ Recepción y revisión de las solicitudes de pago recibidas con documentación respectiva aprobada para pago de parte de las unidades responsables.
- ✓ Programación de las solicitudes recibidas para pagos.
- ✓ Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para cheque.
- ✓ Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para Transferencia Bancaria.
- ✓ Resguardo y control de pólizas cheques firmados.
- ✓ Entrega de cheques al usuario.
- ✓ Resguardo y control de pólizas de trasferencias.
- ✓ Recepción y revisión de documentación de pólizas cheques y transferencias entregadas e identificación de acuerdo a su naturaleza del pago para elaboración y envío de oficios al departamento de contabilidad,



comprobaciones y/o departamentos correspondientes; la documentación es procesada para cada caso.

Actividades:

- ✓ Solicitud de Chequeras de las Instituciones Financieras Bancarias que utiliza la Tesorería.
- ✓ Reporte diario solicitando los Recursos Financieros al Departamento de Caja Ingresos.
- ✓ Solicitud de requisición para material de oficina.
- ✓ Programa preventivo de mantenimiento de equipo de Cómputo.

Capital Humano del Departamento de Caja Egresos

Este cuenta con 11 analistas y un jefe de departamento, los cuales cuentan con un usuario y contraseña para el acceso al Sistema Integral de Información Administrativa SIIA WEB y SIIA SHAKE.

Cada uno con perfil necesario para realización de la actividad correspondiente al módulo y/o actividad que desempeña dentro del departamento.



8.1. Recepción y revisión de solicitudes de pago

Se recibe de parte del departamento de Control Presupuestal, en un listado con folio en original y copia; devolviendo la original firmada al momento, previamente revisando que estén físicamente los documentos enlistados. El listado detalla los siguientes datos;

- ✓ No. solicitud de pago,
- ✓ No. de aprobación,
- ✓ Nombre del beneficiario y
- ✓ Monto por parte de las unidades responsables.

Se firma de acuse en bitácora con nombre, fecha y hora en caso de recepción de una solicitud de pago extraordinaria.

En el caso de recibos de arrendamientos se reciben anexo a oficio firmado por el titular de la dependencia que lo solicite, los documentos que tengan retención de impuestos serán enviados por el departamento de Prestaciones Sociales.

La revisión de solicitudes de pago aprobadas se lleva a cabo verificando el No. de documentos que trae y la suma de soporte, indicados en la caratula de las solicitudes de pago; una vez que se verifica se pasa a realizar la programación de la solicitud de pago.

En caso de alguna anomalía se regresa mediante oficio o volante de devolución a la Unidad Responsable correspondiente para su corrección (Ver formulario 1, pág. 158).



8.2. Programación de las solicitudes recibidas para pagos

Esta se realiza de acuerdo a las instrucciones de la Dirección de Egresos.

Se asigna en el sistema SIIA WEB la fecha de pago según la naturaleza de cada caso y atendiendo a las instrucciones de la Dirección de Egresos.

Se lleva una bitácora para el control de los recursos asignados a cada fecha respectiva por cada día de programación asignado.

Los días a pagar que se programan las solicitudes de pagos aprobadas son: lunes, miércoles, viernes y quincena en día hábil.

Las solicitudes de pago se separan de acuerdo a fecha de programación y modo de pago (cheque/ transferencia), resguardándose en estante bajo llave.

8.3. Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha programada para cheque.

De acuerdo a la programación se captura dentro de la plataforma del Sistema Integral de Información Administrativa

1. SIIA WEB >
2. Dentro del módulo de pagos >
3. Insertando el número de aprobación >



4. Previamente asignado por el Departamento de Control Presupuestal; mismo que despliega los datos del movimiento tales como ;
5. Beneficiario y monto >
6. Del catálogo de cuentas se le asigna la cuenta del recurso presupuestal del que se pagará el documento, de acuerdo su naturaleza de pago >
7. Se le indica que el pago se hará mediante Cheque >
8. Al realizar este proceso el estatus del pago cambia en el sistema automáticamente a "para imprimir".
9. Al término de la captura de los pagos, se accesa en el SIIA SHAKE para proceder a la impresión ordenada y cronológica de cheques.
10. Dentro del módulo de Finanzas >
11. Pagos >
12. Se filtrara por número de chequera o cuenta contable según sea el caso >
13. Se ordena de forma ascendente por número de documento >
14. Se separa de la torre de cheques continuos, el o los que se imprimirán >
15. Se prepara la impresora con los cheques >
16. Dar clic a la opción Imprimir.

Una vez impresos los cheques se separan de la tira, se cortan las orillas y se engrapara a la documentación original comprobatoria del pago; para posteriormente enviarlos a firma mancomunada de los funcionarios autorizados que son; el Tesorero y el Director de Egresos de la Tesorería.

Al término de la impresión, el estatus del pago dentro del SIIA WEB cambia automáticamente a "En Firma", y se puede ver el número de cheque asignado.



Para el debido resguardo de cheques en blanco disponibles para elaboración (stock en Caja Egresos) mismo que para mayor seguridad se deberá tener un máximo de 400 y un mínimo de hasta 100 cheques por cuenta, dependiendo de la interacción de cada chequera.

Además se deberá llevar un control del almacén general de las chequeras, teniendo ordenado por cuentas y números de folios existentes, manteniendo siempre una existencia mínima disponible de 1,500 cheques por cuenta.

Para mayor control se deberá contar con un archivo en Hoja de Cálculo Excel que se llama Concentrado de Cuentas, que nos ayudará a tener un panorama general y preciso del uso de las chequeras.

Estará conformado con los siguientes datos; Banco, número de cuenta contable, número de cuenta bancaria, número de la chequera, fondo al que pertenece, descripción del uso de la chequera, ejercicio fiscal al que pertenezca (para las chequeras de Gasto Operativo, Estatal y Sindicatos), número de chequera, número del último cheque elaborado en el día y de cada cuenta (Ver formulario 2, pág. 159).

8.3.1. Recepción de cheques en firma

El administrativo responsable del módulo de "Ventanilla de entrega" será el encargado de estar pendiente de que los cheques dejados para firma de funcionarios estén listos, recogerlos y regresarlos al Departamento de Caja Egresos.



Este deberá verificar que todos los cheques estén firmados y en buen estado para su entrega, una vez verificados, son ordenados por cuenta y número consecutivo. Y se les cambia el estatus en el SIIA WEB, siguiendo el siguiente proceso;

1. SIIA WEB >
2. Caja Egresos Admin >
3. Cuentas x Pagar >
4. Se filtra por el Número de cuenta, Fecha de programación y Número de cheque > Y se le habilitara la Fecha Para Entregar >
5. Esto indicara en sistema, el estatus que guarda el cheque y aparecerá como "Para Entrega".

Se sellará la póliza cheque con los datos requeridos a llenar:

- ✓ Número de carta poder (registrada o por única vez).
- ✓ Identificación (tipo).
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Nombre completo.
- ✓ Domicilio completo.
- ✓ Y se procede al resguardo de los cheques póliza.

8.3.2. Resguardo y control de pólizas cheques firmados

Una vez que los cheques han sido firmados por las autoridades correspondientes, son pasados al Departamento de Caja Egresos para el realizar



el proceso correspondiente. Cuando no están en uso son guardados en custodia por el encargado del módulo de bajo llave para su seguridad.

Antes se debe verificar que todos los cheques estén firmados y en buen estado para su entrega, una vez verificados son ordenados y encarpados por número consecutivo y cuenta.

Una vez ordenados los cheques, el encargado de caja, en el SIIA WEB > por cuentas busca los cheques con estatus "En firma", para posteriormente cambiar el estatus introduciendo la fecha de recepción y este cambia a "Para entrega", lo cual indica que ya está listo para entrega al beneficiario.

Se sellará la póliza cheque con los datos requeridos a llenar:

- ✓ Número de carta poder (registrada o por única vez).
- ✓ Identificación (tipo).
- ✓ Número de identificación.
- ✓ Nombre completo.
- ✓ Domicilio completo.

Los días habilitados para pago serán los días lunes, miércoles y viernes, exceptuando los días de quincena que se pagara el día hábil al que corresponda independientemente a los antes mencionados y mediante la unífil, directo en ventanilla.



8.3.3. Entrega de cheques y cambio de estatus a "Entregado"

Una vez que el usuario solicita su cheque con su número de aprobación, se entregara la póliza cheque original para que el usuario la firme y llene los datos requeridos, en el caso de que faltaran firmas en la documentación correspondiente (solo en caso de ser el beneficiario, de lo contrario no se podrá entregar), una vez realizado pasara a ventanilla, con identificación presentada en mano, donde se verificara que todos los datos estén correctamente anotados, en caso de tener carta poder en ese momento se tendrá que hacer entrega en ventanilla para su revisión; en caso de carta poder por única vez, registro y archivo; en caso de que sea poder anual y, finalmente se le hará entrega del cheque.

8.3.4. Reposición de cheques

Se podrá hacer la reposición de un cheque por cualquiera de los siguientes casos: Extravío, maltrato, manchadura o rotura de parte del Beneficiario o bien por la devolución por alguna inconformidad del banco.

Para el primer caso, se tendrá que hacer la solicitud de reposición de cheque, mediante el formato establecido; el pago correspondiente y acompañarlos del cheque original en el Departamento de Caja Ingresos, para que validen el cheque, y determinen la autorización de dicha solicitud (Ver formulario 3, pág. 160).

En caso de ser aprobada, él mismo enviara la documentación soporte para la reelaboración del cheque al Departamento de Caja Egresos y directo al módulo de "Elaboración de cheques".



El Jefe del Departamento o administrativo autorizado cancelara el cheque presentado, siguiendo el siguiente proceso;

1. SIIA WEB >
2. Caja Egresos Responsables >
3. Pagos >
4. Filtrar datos del cheque >
5. Seleccionarlo en la lista >
6. Clic en la pestaña [Borrar No. Cheq/Trans] >
7. Clic en botón hoja >
8. Clic botón menos.

Al término de este procedimiento el cheque se podrá enviar a imprimir sin necesidad de volver a capturar los datos de pago del beneficiario, mostrando el estatus de SIIA WEB "Para Imprimir", y aparece con el número de cheque asignado.

A continuación, proceder a la impresión de cheque mediante el siguiente proceso;

1. SIIA SHAKE >
2. Dentro del módulo de Finanzas >
3. Pagos >
4. Filtrar por número de chequera o cuenta contable según sea el caso >
5. Filtrar el número de documento;
6. Se prepara la impresora con el cheque limpio correspondiente y dar clic a la opción Imprimir >



Una vez impreso el cheque, se cortaran las orillas y se engrapara a la documentación original comprobatoria del pago; para posteriormente enviarlo a firmas mancomunadas de los funcionarios autorizados que son; el Tesorero y el Director de Egresos de la Tesorería.

Al término de la impresión, el estatus del pago dentro del SIIA WEB cambia automáticamente a "En Firma".

Una vez firmado se resguardara en el módulo de Entrega de cheques, hasta el día de la entrega programada. El tiempo estimado del procedimiento será de un día hábil. Para el segundo caso, se realizará el mismo procedimiento con excepción de pago por reposición de parte del beneficiario.

8.4. Registro de beneficiarios para entrega de cheques

Los días de pago habilitados son los lunes, miércoles y viernes, con la excepción de los días de quincena que se pagará el día hábil que corresponda.

Los días viernes y los días de quincena hábiles, se colocan formatos en hoja, donde los usuarios anotaran el número de persona y el nombre del beneficiario, para que su pago sea ubicado dentro del sistema SIIA WEB o

SHAKE según su instrucción de pago; de una manera más ágil, ordenada y reduciendo el tiempo de espera de este (Ver formulario 4, pág. 161).



8.5. Requisitos

Los requisitos que tiene el usuario para recoger su cheque, dependiendo si es el beneficiario, un tercero, un proveedor, etcétera, son:

8.5.1. Identificación.

Esta deberá ser presentada independientemente si es el beneficiario o es un tercero. Debe estar vigente y en buena condición.

- ✓ IFE
- ✓ INE
- ✓ Licencia para conducir vigente
- ✓ Credencial de la UMSNH
- ✓ Cedula Profesional
- ✓ Pasaporte
- ✓ Cartilla Militar

Si el que recoge es un tercero deberá presentar Carta Poder.



8.5.2. Carta Poder (Tipos)

Carta Poder personal simple.

Carta poder simple de papelería u oficio dirigido al Tesorero de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, en donde especifique el o los cheques que se autorizan recoger, deberá estar firmada por el otorgante, el apoderado y dos testigos, debe especificar la vigencia de esta y anexar copia fotostática clara y legible de las identificaciones tanto del otorgante, como del apoderado.

Carta notarial personal.

Carta poder expedida mediante un notario donde especifique la autorización para recoger el o los cheques, la vigencia, los otorgantes y los apoderados de este, anexando una copia de ambos.

Carta notarial constitutiva.

Copia del acta constitutiva notarial donde especifique de manera clara los socios, apoderado legal y vigencia anexando una copia del apoderado.

Carta empresarial.

Será realizada en hoja membretada y sellada de la empresa, dirigida al Tesorero de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, redactando la



vigencia y firmada por el responsable legal y/o dueño(s) de la empresa que le otorgan el poder a un trabajador para que recoja los cheques y copias de sus respectivas identificaciones.

Notas: En caso de ser una carta poder para un solo cobro, esta será anexada a la póliza deseada, si es para un periodo de tiempo determinado será capturada en la base de datos del SITUM, otorgándole un numero secuencial seguido del año de captura (001/20XX). Y la original archivada en la carpeta de palanca designada para cartas poder del año en curso.

En el caso de gastos de marcha, liquidaciones, seguros de vida, gratificaciones no será válida ningún tipo de carta poder ya que el usuario debe acudir personalmente al cobro de este.

8.6. Captura y elaboración de pagos de las solicitudes de acuerdo a la fecha, modo transferencia bancaria

- ✓ De acuerdo a la programación se captura dentro del SIIA >
- ✓ Dentro del módulo de pagos >
- ✓ Insertando el número de aprobación previamente asignado >

Mismo que despliega los datos del movimiento tales como; beneficiario y monto, se le asigna la cuenta del recurso presupuestal del que se pagará el documento, de acuerdo su naturaleza, se le indica que el pago se hará mediante Tránsito seleccionando la cuenta correspondiente al beneficiario.



Al realizar este proceso el estatus del pago cambia en el sistema automáticamente a "para imprimir".

Se hace en forma consecutiva y cronológica. Al realizar la impresión del pago en SIIA WEB, el estatus cambia automáticamente en sistema a "en firma".

Se anexa a la póliza de transferencia la documentación original respectiva para la elaboración de oficio para autorización de las transferencias; firmando el Tesorero y el Director de Egresos de la UMSNH de acuerdo a la fecha de programación correspondiente, para llevarse a cabo las transferencias Electrónicas en la fecha señalada, se saca una copia del oficio para control de archivo.

Una vez firmado se generan archivos para pago de acuerdo a las cuentas pagadoras de las que se realizaran las transferencias electrónicas.

Se verifica que los archivos para realizarse el pago sean las cantidades correctas de acuerdo a la programación del día, para el envío de estos.

Se resguardan los comprobantes de los archivos que se envían a los bancos, para el control que se lleva por fecha de programación.

Se imprimen 2 tantos de los comprobantes de las transferencias electrónicas, una para resguardo del archivo que se lleva y el otro para anexar a cada una de las transferencias realizadas.

Este control se resguarda en archivadores de palanca; separando por mes, día para su identificación en caso de consulta física.

En algunos casos dependiendo del Banco, si cuentan con sistemas que generan archivos de las Transferencias realizadas, se procede a bajar y se resguarda electrónicamente para su consulta en caso de ser necesaria.

Una vez realizadas las transferencias en el SIIA WEB se procede a cambiarle el estatus de "En firma" a "Entregado" con la misma fecha de programación.



8.7. Recepción y revisión de documentación de pólizas cheques y transferencias entregadas

El administrativo encargado de este proceso de Recepción y Revisión de documentación de pólizas cheque y transferencias entregadas, será el responsable de clasificar de acuerdo a la naturaleza de pago, es decir, por número de cuenta, tipo de pago y ordenar de forma ascendente por número de cheque y/o número de transferencia, las pólizas que le sean entregadas por parte del administrativo de "Ventanilla de Pago". Le deberán de ser entregadas las que correspondan a los pagos realizados en el día de pago hábil.

Se deberá revisar que haya sido llenado cada campo de manera correcta en las pólizas de pago cuyos cheques ya han sido entregados a los beneficiarios. Y en caso de faltar algún dato, contactar al beneficiario o persona que haya recibido el cheque, para que complete los mismos.

8.8. Elaboración y envío de oficios al Departamento de Contabilidad, Comprobaciones y/o departamentos correspondientes

Para la elaboración y envío de oficios al Departamento de Contabilidad, Comprobaciones y/o departamentos correspondientes; la documentación deberá ser procesada para cada caso, según su naturaleza de pago, para lo cual, se deberá elaborar un listado, descargado directamente de la página del Sistema de Información de la Tesorería de la Universidad Michoacana SITUM.



Se deberá elaborar un oficio dirigido a la Dirección de Contabilidad en donde se le especifique el tipo de la entrega de pólizas cheques; cheques, cheques cancelados, vales, transferencias, gastos de marcha, seguros de vida, gratificaciones, liquidaciones y/o cheques cancelados, así como, el periodo de entrega a que correspondan, adjunto con la relación de los mismos (Ver formulario 5, pág. 162).

8.9. Procesamiento de la documentación anexa a las pólizas de pago según su naturaleza

En el caso de las Pólizas cheques pagadas con normalidad;

8.9.1. Gastos de marcha

Se armará 1 juego con la documentación original y 2 juegos de copias, integrados con la siguiente documentación

- ✓ Copia de la Póliza Cheque de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia u original de la Póliza Cheque (si la hay) del recibo de firmado por él o los beneficiarios.
- ✓ Dictamen.
- ✓ Pliego de responsabilidades (si lo hay)
- ✓ Copia de IFE o INE de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia del R.F.C. de cada uno de los beneficiarios.



El juego de toda la documentación original se envía a la Dirección de Contabilidad y los juegos de las copias uno será para la secretaría auxiliar del Tesorero y la otra para encargada de pago a jubilados.

8.9.2. Seguro de vida

Se armará 1 juego con la documentación original y 3 juegos de copias, integrados con la siguiente documentación:

- ✓ Copia de la Póliza Cheque de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia original del recibo firmado por el o los beneficiarios.
- ✓ Dictamen
- ✓ Pliego de responsabilidades (si lo hay).
- ✓ Copia de IFE o INE de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia del R.F.C. de cada uno de los beneficiarios.

El juego de toda la documentación original se envía a la Dirección de Contabilidad y los juegos de las copias uno será para la Contraloría de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, la secretaría auxiliar del Tesorero y la otra para encargada de pago a jubilados.



8.9.3. Gratificaciones

Se armará 1 juego con la documentación original y 2 juegos de copias, integrados con la siguiente documentación:

- ✓ Copia de la Póliza Cheque de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia original del recibo firmado por el o los beneficiarios.
- ✓ Dictamen
- ✓ Pliego de responsabilidades (si lo hay).
- ✓ Copia de IFE o INE de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia del R.F.C. de cada uno de los beneficiarios.

El juego de toda la documentación original se envía a la Dirección de Contabilidad y los juegos de las copias uno será para la Secretaria Auxiliar del Tesorero y la otra para encargada de pago a jubilados.

8.9.4. Liquidaciones

Se armará 1 juego con la documentación original y 2 juegos de copias, integrados con la siguiente documentación:

- ✓ Copia de la Póliza Cheque de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia original del recibo firmado por el o los beneficiarios.
- ✓ Dictamen
- ✓ Pliego de responsabilidades (si lo hay).
- ✓ Copia de IFE o INE de cada uno de los beneficiarios.
- ✓ Copia del R.F.C. de cada uno de los beneficiarios.



El juego de toda la documentación original se envía a la Dirección de Contabilidad y los juegos de las copias uno será para la Secretaría Auxiliar del Tesorero y la otra para encargada de pago a jubilados.

8.10. Identificación de vales

Se consideran vales la siguiente documentación;

- Fondo revolvente inicial;
- Préstamos de confianza;
- Recibos de anticipo de gasto;
- Recibos a cuenta de sueldo.

Cuando sean identificados cualquiera de estos 4 documentos considerados Vales, se tendrá que seguir con el siguiente proceso; Se saca copia del documento y esta se engrapa anexa a la póliza original y se le sella con la leyenda que la documentación original está en custodia del Departamento de Comprobaciones y se envía a la Dirección de Contabilidad, mediante oficio.

El Vale original una vez pagado y firmado por los titulares a los que se les otorga, se enviara mediante oficio al Departamento de Comprobaciones con los siguientes sellos en su frente:

- ✓ Recibido
- ✓ Fondo al que pertenece
- ✓ Fecha en que se entregó al departamento de Comprobaciones
- ✓ Documentación en custodia



Dicha documentación original se quedará en custodia del Departamento de Control Presupuestal en tanto dure el reintegro del mismo; este puede ser todo el año o según su naturaleza de pago.

8.11. Solicitud de requisición para material de oficina

Se solicitara la requisición de material para suministros de oficina, se realizaran en el SITUM los primero 7 días del mes mediante un oficio firmado por el Jefe del Departamento, el Director de Egresos y el analista que la elabora.

8.12. Mantenimiento preventivo del equipo de trabajo

Determinar las condiciones de operación del equipo de cómputo para disminuir los daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallas.

Esto con la finalidad de diagnosticar el estado de operación de los equipos y poder realizar un mantenimiento preventivo.



8.13. Control Interno

Se realiza un inventario del equipo de cómputo que se tiene a resguardo del departamento y se calendarizaran las acciones de mantenimiento en un intervalo de 15 días.

8.14. Contactos y horarios de atención al usuario

El analista encargado de la entrega de pagos al beneficiario ubicado en la ventanilla, será el mismo que brinde atención e información a los beneficiarios que así lo soliciten durante cualquier momento de la jornada laboral en periodos hábiles, mismos que son de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas

Para efectos de pago de documentos mediante cheques, se brindará un horario de atención de 10:00 a 14:00 hrs, previa la fecha de programación de pago de su documento. Los días destinados para entrega de pagos programados serán lunes, miércoles y viernes; durante periodos hábiles.

Cualquiera de los 11 analistas del Departamento de Caja Egresos deberá ser capaz de brindar información a los beneficiarios que se pongan en contacto a través de las líneas telefónicas; así como de canalizar adecuadamente al analista correspondiente cuando dicha consulta sea más específica.

El analista encargado de la recepción de documentos para revisión, será el encargado de llevar el control del correo electrónico institucional recibido, turnar según la consulta recibida al analista correspondiente para finalmente y de ser solicitado, dar respuesta por el mismo medio al beneficiario que la solicito.



9. GUIA DE PROCESOS (CAPTURAS DE PANTALLA)

9.1. Programación de pagos en SIIA WEB

El o los analistas autorizados y encargados para realizar esta función del proceso administrativo de pago, será necesario abrir el navegador y entrar a la siguiente dirección <http://www.siaa.umich.mx>, dentro del cuadrante de USUARIOS REGISTRADOS dar clic en el botón de SIIA WEB – Sistema Integral de Información Administrativa.

Pantalla 1. Portal de acceso a SIIA Web.

www.siaa.umich.mx

SIIAUMSNH

e.SIIA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Sistema Integral de Información Administrativa

<p>USUARIOS REGISTRADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Alumnos Profesores Administrativos (Consulta de control de asistencia, CFDI) Consulta docs. digitalizados de alumnos Comisión de becas (Consulta de registro de becas) <p>SIIA web Sistema Integral de Información Administrativa</p>	<p>INGRESO ESCOLAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Convocatoria 2016/2017 Convocatoria Extraordinaria Bachillerato Convocatoria Extraordinaria Licenciatura <p>ENCUESTA PROCESO DE INSCRIPCIÓN 14/15</p> <p>CONVOCATORIA BECAS 2016/2017 Ver convocatoria</p>
<p>AVISOS IMPORTANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicado No. 13/2017, pago pendientes 2016 y 1ra quincena enero 2017 <ul style="list-style-type: none"> Notificación SPUM Pago de adeudos 2016 y primer quincena 2017 Notificación SUEUM Pago de adeudos 2016 y primer quincena 2017 	<p>FORMULARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Inscripción al SIIA Presupuesto Servicio Social Recursos Humanos Aut. pago quincena via electrónica (SPUM) Aut. pago quincena via electrónica (SUEUM) Otro <p>ESCUELAS INCORPORADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Escuelas incorporadas (Secciones)

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Fuente: SIIA web



El paso anterior nos abre una ventana en donde se nos pide que ingresemos nuestro **usuario** y **contraseña**, misma que debió asignarse previamente por autorización del jefe del Departamento de Caja Egresos. Dar un clic en el Botón Entrar.

Pantalla 2. Ingreso de Usuario y Contraseña.

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Usuario:

Contraseña:

Entrar

- Guía para capturar Valores Alcanzados de Indicadores
- Matriz de Armonización Guía Contabilizadora y COG
- Manual para captura del POA (2015)
- Clasificador por Objeto del Gasto
- Manual de navegación SIIA-WEB

Con la finalidad de aumentar la seguridad en el acceso y utilización de la plataforma SIIAWeb del Sistema Integral de Información Administrativa, proporcionando una comunicación segura, hemos habilitado el acceso a través del protocolo TLS (Transport Layer Security) en la dirección <https://webapp.siaa.umich.mx/siaa/> que permite cifrar la comunicación de ida y vuelta al servidor. En caso de experimentar algún problema debido a esta opción, le rogamos nos contacte al teléfono (443) 322 3500 en las extensiones 1002,1012 ó 1005.

Importante: Internet Explorer no es totalmente compatible con este sistema, el sistema ha sido probado con éxito usando cualquiera de los siguientes navegadores:

Google Chrome Mozilla Firefox Safari

Nota: Da clic en el icono para descargar el navegador que deseas instalar.

Fuente: SIIA web



Al ingresar a la página del Sistema Integral de Información Administrativa SIIA WEB y de acuerdo a las funciones y atribuciones de cada integrante del equipo de trabajo encontraremos un menú de funciones del lado izquierdo de la página; **Cuentas x pagar**, **Cuentas x pagar anterior**, **Pagos**, **Programación de pagos**.

Pantalla 3. Despliegue de menú en Caja Egresos Admin



Fuente: SIIA web



Para el proceso de Programación de Pagos, dar clic en la opción **Cuentas x pagar**, misma que ofrecerá dos botones con las opciones: **De consulta** y **De trabajo**.

En la primera nos mostrará de manera ordenada en base al número de aprobación, todos los pagos que han sido autorizados previamente por parte del Departamento de Control Presupuestal, se recomienda esta opción cuando la intención sólo sea, como su nombre lo dice: de consulta.

En la segunda opción: **De Trabajo**, se recomienda cuando la intención sea la programación de pagos, pues, aunque muestra de manera desordenada (en números de aprobación) la información, es más ágil y eficiente para el propósito de Programación de Pagos.

Pantalla 4. Selección del submenú Cuentas x pagar y módulo De trabajo



Importante: Internet Explorer no es totalmente compatible con este sistema, el sistema ha sido probado con éxito usando cualquiera de los siguientes navegadores:



Google Chrome



Mozilla Firefox



Safari

Nota: Da clic en el icono para descargar el navegador que deseas instalar.

Fuente: SIIA web



Esta opción despliega la hoja de trabajo donde muestra el número de **CxPag** (Aprobación), número de **Doc Sol** (Solicitud), número de **Pago** (indica...), **Fecha** en la que se aprobó el documento, **Persona** (beneficiario del pago), **Fondo** al que pertenece el documento, **Chequera** (es la cuenta por de la cual se paga), **Cheque** (muestra el número de cheque que le corresponde al documento que se paga), **MODO** (muestra si el documento se está pagando mediante cheque o en transferencia), **Monto** (cantidad que se paga), información generada y otorgada por el Departamento de Control Presupuestal.

El proceso de Caja Egresos comienza a partir de; **Fec. Prog. Pago** (fecha en la que está programado el documento para su pago), **Fec. Entrega** (fecha en la que se está en condiciones de entregar el pago del documento), **Fec. Entregado** (fecha en la que el beneficiario recogió su pago) y **Estatus** (muestra si el pago, ya sea cheque o transferencia se encuentra en impresión, en firma de funcionarios, para entregar o si ya fue entregado).



Dar clic en el botón de **Filtro** (conito) para que nos abra la siguiente ventana.

Pantalla 5. Filtrado de Cuentas x Pagar

CxPag	Doc	CXPAG.filtro	Fecha	Persona	Fondo	Chequera	Cheque	MODO	Monto	Fec Prog Pago	Fec Entrega	Fec Entregado	Estatus
8854	8415	9789	14/02/2014			BBVA-BANCOMER		Cheque	\$9,076.27	21/02/2014	21/02/2014	25/02/2014	Entregado
10913	10347	12115	28/02/2014					Transfer	\$2,782.53	07/03/2014	07/03/2014	07/03/2014	Entregado
10916	10558	11385	28/02/2014	-1f				Cheque	\$3,870.00	07/03/2014	07/03/2014	14/03/2014	Entregado
11111	9094	13648	03/03/2014	40				Transfer	\$733.32	14/03/2014	14/03/2014	14/03/2014	Entregado
11913	11634	13656	06/03/2014	-3c				Transfer	\$1,658.80	14/03/2014	14/03/2014	14/03/2014	Entregado
13222	11627	14286	12/03/2014	-2f				Cheque	\$1,508.00	28/03/2014	28/03/2014	11/07/2014	Entregado
13807	13305	14709	14/03/2014	-1f				Cheque	\$25,520.00	28/03/2014	28/03/2014	11/04/2014	Entregado
14102	11819	15127	19/03/2014	37				Cheque	\$1,500.00	31/03/2014	27/03/2014	11/04/2014	Entregado
14103	13044	16510	19/03/2014	86				Transfer	\$2,771.19	04/04/2014	04/04/2014	04/04/2014	Entregado
14229	12069	14231	20/03/2014	89 CE				Transfer	\$100,000.00	20/03/2014	20/03/2014	20/03/2014	Entregado
14342	12910	16548	20/03/2014	40				Transfer	\$20,280.61	04/04/2014	04/04/2014	04/04/2014	Entregado
14377	12600	15862	20/03/2014	83				Transfer	\$13,466.68	31/03/2014	31/03/2014	31/03/2014	Entregado
14382	10262	15863	20/03/2014	81 BE				Transfer	\$12,719.69	31/03/2014	31/03/2014	31/03/2014	Entregado

Fuente: SIIA web



Dentro de la opción de botón de filtrar, ingresar en **CxPag** el número de aprobación y dar clic en el botón **Filtrar**.

Pantalla 6. Insertar cuentas x pagar

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/SIIA/

Cuentas x Pagar para mi ordenado:
[Sale]

<- Regresa **Filtrar**

Caja Egresos Adms
Cuentas x Pagar
Cuentas x Pagar anterior
Pagos
Programación de pagos

CxPag:
DocSol:
Pago:
Fecha:
Persona:
Fondo:
Chequera:
Cheque:
MODO:
Monto:
Fec Prog Pago:
Fec Entrega:
Fec Entregado:
Estatus:

Fuente: SIIA web



En este nos muestra la información del documento tal como número de aprobación y beneficiario, dar un clic en el Botón Editar;

Pantalla 7. Botón Edición

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Cuentas x Pagar (lista no ordenada)

Caja Egresos Admin

CxPag	DocSol	Pago	Fecha	Beneficiario	Fondo	Chequera	Cheque	MODO	Monto	Fec Prog Pago	Fec Entrega	Fec Entregado	Estatus
8843728	3612306		23/02/2018		37076	SIN BANCO		Transfer	\$17,703.00	28/03/2018			Programado

<< Inicio << Pag Anterior Pag Siguiente >> Final >>

Fuente: SIIA web



En la opción Fecha de Programación de Pago, dar clic en el botón con el calendario y seleccionar el día y el mes en que se pagará; a continuación dar un clic en el Botón guardar.

Pantalla 8. Despliegue de calendario

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Cuentas x Pagar
[Salir]

Caja Egresos Admin
Cuentas x Pagar
Cuentas x Pagar anterior
Pagos
Programación de pagos

CxPag: 3613

Pago :

Fecha : 23/02/2017

Persona : 100117

Fondo : 137076

Chequera :

Fecha de Programación de Pago : 12/07/2017

Fecha Para Entregar :

Fecha Entregado :

Escoge Fech...
about:blank
Julio < 2017 >
Julio 2017
Lu Ma Mi Ju Vi Sa Do
1 2
3 4 5 6 7 8 9
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30
31
javascript:winMain,document.g...

Fuente: SIIA web



Y quedará registrada la programación del pago y en el sistema se aparecerá activado ese nuevo campo.

Pantalla 9. Programación de pago

Fuente: SIIA web



9.2. Captura de pagos en SIIA WEB e impresión de cheques en SIIA

SHAKE

Dentro de este Portal se darán de alta todos los pagos que correspondan al SIIA WEB y que estén Aprobados por el Departamento de Control Presupuestal y el proceso será como a continuación se muestra. Esta función será exclusiva del analista encargado del proceso de Elaboración de Cheques, el cual deberá contar con usuario y contraseña.

Dentro del portal de Internet, se escribe la dirección <https://webapp.siaa.umich.mx/siaa/>

Al entrar a la página, se escribirá el Usuario (Número de empleado) y la Contraseña proporcionado previamente por la Dirección General de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Dar un clic en Entrar.

Pantalla 10. Ingreso de usuario y contraseña

La imagen muestra una captura de pantalla de un navegador web. En la barra de direcciones se muestra la URL <https://webapp.siaa.umich.mx/siaa/>. El encabezado de la página indica "Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo" y "Sistema Integral de Información Administrativa".

Hay un formulario de inicio de sesión con los campos "Usuario:" (conteniendo el número "1") y "Contraseña:" (con caracteres ocultos por puntos). Un botón "Entrar" está situado a la derecha de los campos. Seis flechas negras apuntan hacia el botón "Entrar" desde la derecha.

A la derecha del formulario, hay un menú de enlaces:

- Guía para capturar Valores Alcanzados de Indicadores
- Matriz de Armonización Guía Contabilizadora y COG
- Manual para captura del POA (2015)
- Clasificador por Objeto del Gasto
- Manual de navegación SIIA-WEB

Debajo del formulario, un recuadro rojo contiene el siguiente texto:

Con la finalidad de aumentar la seguridad en el acceso y utilización de la plataforma SIIAWeb del Sistema Integral de Información Administrativa, proporcionando una comunicación segura, hemos habilitado el acceso a través del protocolo TLS (Transport Layer Security) en la dirección <https://webapp.siaa.umich.mx/siaa/> que permite cifrar la comunicación de ida y vuelta al servidor. En caso de experimentar algún problema debido a esta opción, le rogamos nos contacte al teléfono (443) 322 3500 en las extensiones 1002,1012 ó 1005.

Debajo de esto, un texto rojo indica:

Importante: Internet Explorer no es totalmente compatible con este sistema, el sistema ha sido probado con éxito usando cualquiera de los siguientes navegadores:

Se muestran los logos de Google Chrome, Mozilla Firefox y Safari.

Nota: Da clic en el ícono para descargar el navegador que deseas instalar.

Fuente: SIIA web



Dentro de la plataforma se abrirá, dando un Clic el Menú de Caja Egresos Admin.” Y a continuación se abrirá el submódulo “pagos”.

Pantalla 11. Despliegue de menú en Caja Egresos Admin



Fuente: SIIA web



Daremos clic al Submenú de Pagos.

Pantalla 12. Submenú de "Pagos"



Fuente: SIIA web



Seleccionar la opción de Botón, De trabajo, esto nos abrirá el catálogo de los pagos registrados previamente a manera de presentación del módulo y esta opción es la más recomendada por su rapidez;

Pantalla 13. Selección de módulo De trabajo



Fuente: SIAA web



Dar clic en el botón "+". Para ingresar los datos del documento a pagar.

Pantalla 14. Botón Más

id	FECHA	IDP	Nombre	CxPag	IDCH	Chequera	MODO	CHEQTRAN	MONTO	BANC	URES
7472	06/02/2014	81013124	EL LOPEZ MIRANDA	7457	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque		95000		603 - Secretaría Administrativa
11481	05/03/2014	-3083	ASBEL GUZMAN CORONA	11057	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4333	29000		606 - Secretaría Auxiliar
7179	31/01/2014	92001912	VICTOR BUJELNA ACOSTA	7142	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4185	5000		412 - Centro de Psicología y Psicometría
7964	10/02/2014	9007393	NORA LISBETH LOMELI SERRANO	7588	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4204	5124		605 - Tesorería
11572	05/03/2014	-2517	MACARIO RAMOS CHAVEZ	9971	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4365	7500		606 - Secretaría Auxiliar
2442956	28/10/2016	-18480	ALFONSO GARCIA CONTRERAS	2206483	51	SANTANDER No Cta: 65502387285	Cheque	1040	4136.35		
14260	20/03/2014	-2094	JOSE SERVANDO ARIAS SOLORIO	12192	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4467	2668		652 - Dirección de Servicios Generales
14266	20/03/2014	2002612	ALBERTO ZAVALA CERDA	12195	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4469	6698.11		107 - Escuela Preparatoria "Gral. Lázaro Cárdenas"
14271	20/03/2014	-3470	JORGE HIDALGO LUGO	12852	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4473	9280		606 - Secretaría Auxiliar
14277	20/03/2014	3001075	JORGE ALARCON IBARRA	12856	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4477	6189.76		652 - Dirección de Servicios Generales
14279	20/03/2014	89000676	MEDARDO SERNA GONZALEZ	13092	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4479	7000		404 - Coordinación de Posgrado
14281	20/03/2014	95001646	YARERI SANCHEZ MAGAÑA	13368	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4480	6942.32		508 - Centro Cultural Universitario
14282	20/03/2014	-2012	MARIA EVELIA MEJIA MENDOZA	13067	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	4481	870		501 - Secretaría de Difusión Cultural y Extensión Universitaria
14421	20/03/2014	89001660	RODOLFO AGUILERA VILLANUEVA	14021	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Transferencia 596		59066.11	3021	605 - Tesorería
17297	09/04/2014	-3954	Comision Federal de Electricidad	17020	2	BBVA BANCOMER No Cta: 0193351750	Cheque	5040	23251		652 - Dirección de Servicios Generales 307 - Instituto de

Fuente: SIIA web



En CxPag, se inserta el Número de aprobación anotado en el documento instrucción de pago. Dar Tab o Enter y se desplegarán automáticamente el monto y el nombre del beneficiario.

Pantalla 15. Inserte Cuenta x Pagar

Es seguro | https://webapp.siaa.umich.mx/siaa/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

1 Pagos [Salir]

Caja Egresos Admin

- Cuentas x Pagar
- Cuentas x Pagar anterior
- Pagos
- Programación de pagos

ID: []

CxPag: [] Monto: \$280.00

Persona: 400 E

Chequera: BANAMEX No Cta: 0 Tipo: Cheque

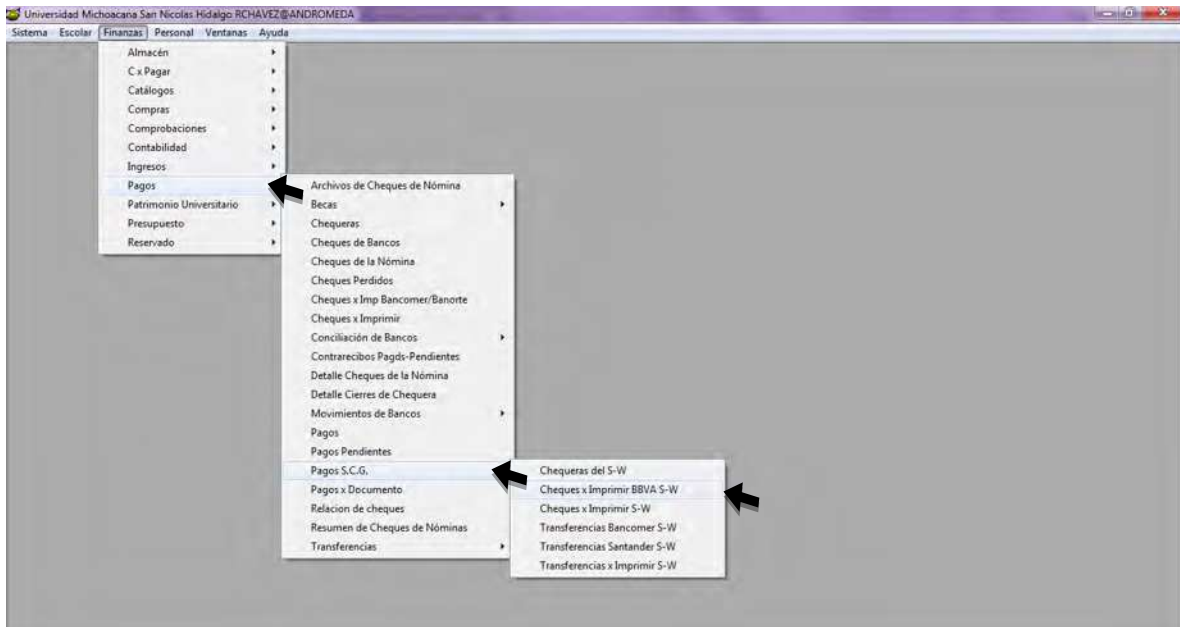
Oficio (opcional): []

Fuente: SIAA web

Para imprimir cheques de cualquiera de las siguientes Cuentas, seguir el siguiente procedimiento;

- Subsidio Federal - BBVA BANCOMER
- Cuentas Sindicatos - BANORTE
- Ingresos Propios - BANORTE
- Ingresos Generados - BBVA BANCOMER

Pantalla 17. Despliegue de menú Finanzas

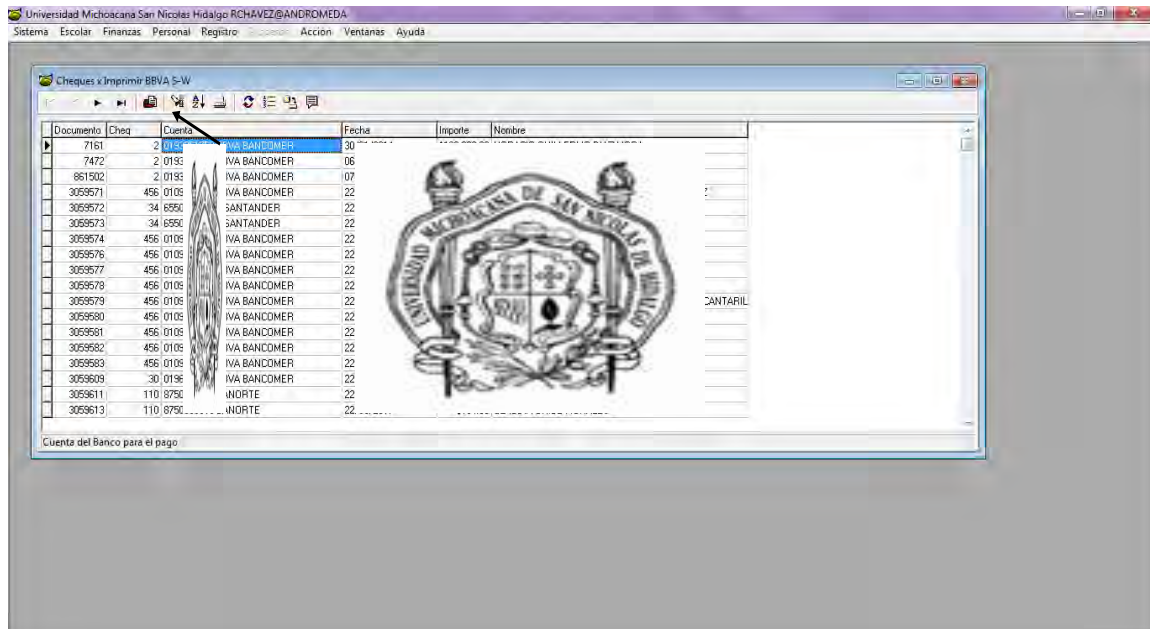


Fuente: SIIA SHAKE

- ✓ Accesar al SIIA SHAKE >
- ✓ Módulo Finanzas >
- ✓ Pagos >
- ✓ Pagos S.C.G. >
- ✓ Cheques x Imprimir BBVA S-W

Dar clic en el Botón filtrar para seleccionar el número de la chequera que se desea imprimir.

Pantalla 18. Filtrado de Cuenta a Imprimir

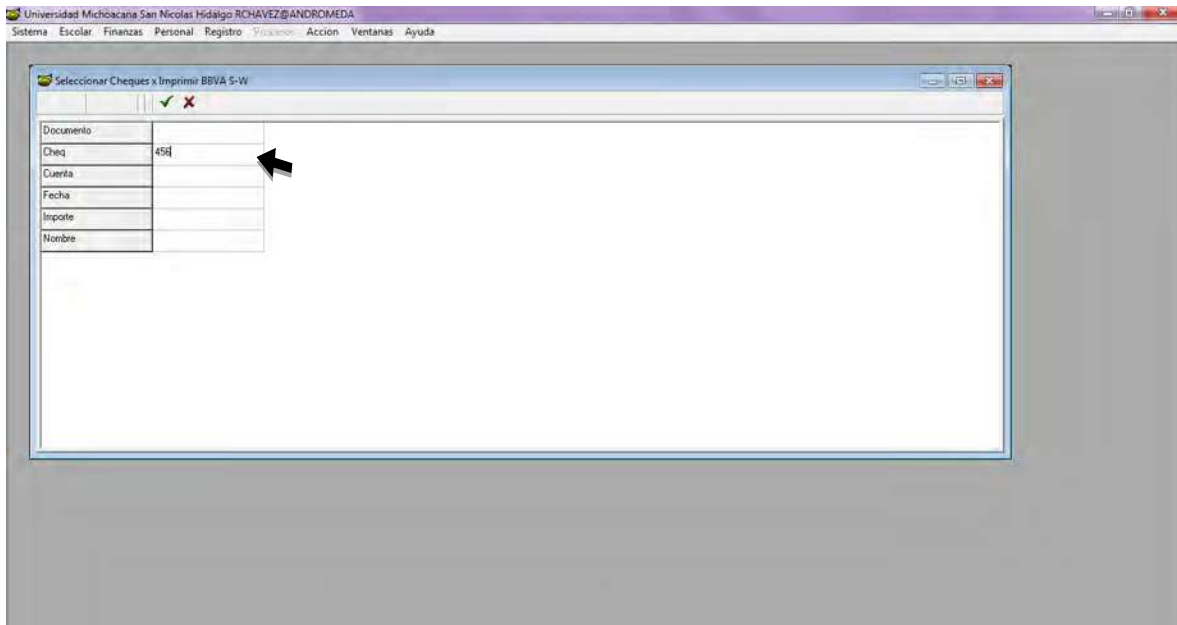


Fuente: SIIA SHAKE



Escribir el número de la chequera de la cual se desea imprimir; ya sea uno o varios cheques.

Pantalla 19. Filtrado por número de chequera

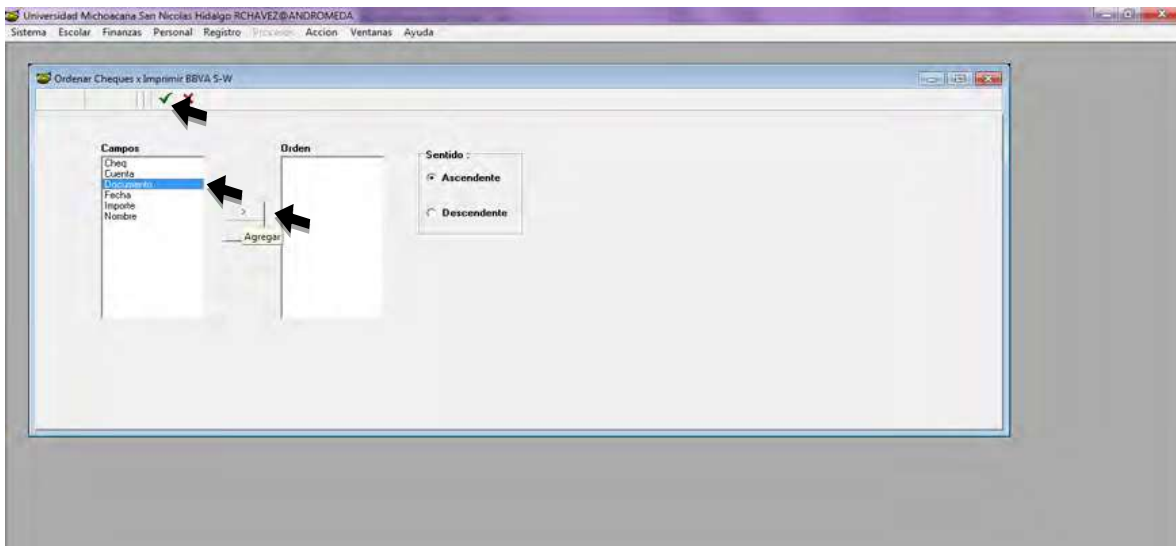


Fuente: SIIA SHAKE



Dar clic en el botón ordenar en el listado de Campos, seleccionar el parámetro de orden que deseamos, en este caso Documento, opción que nos dará la impresión de los cheques ordenados de acuerdo al orden en que se capturaron los documentos. Clic en palomita verde para confirmar la indicación.

Pantalla 20. Ordenar cheques por imprimir

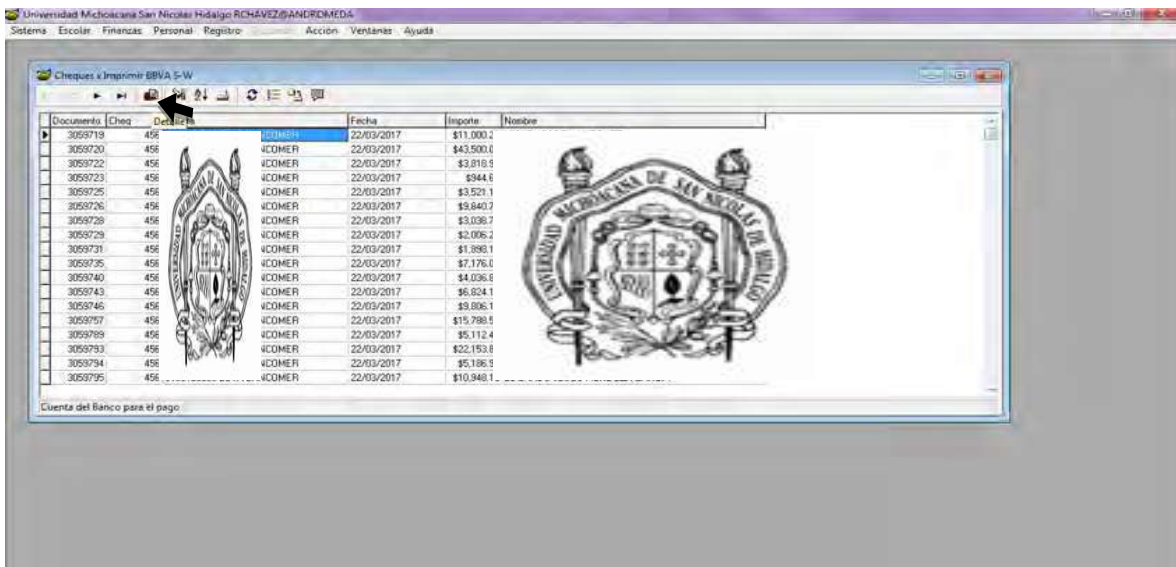


Fuente: SIIA SHAKE



Nos mandara a la pantalla del menú de **Cheques x Imprimir BBVA S-W** ya con los documentos ordenados de manera ascendente y de la chequera seleccionada. Dar clic en el botón imprimir.

Pantalla 21. Botón Imprimir

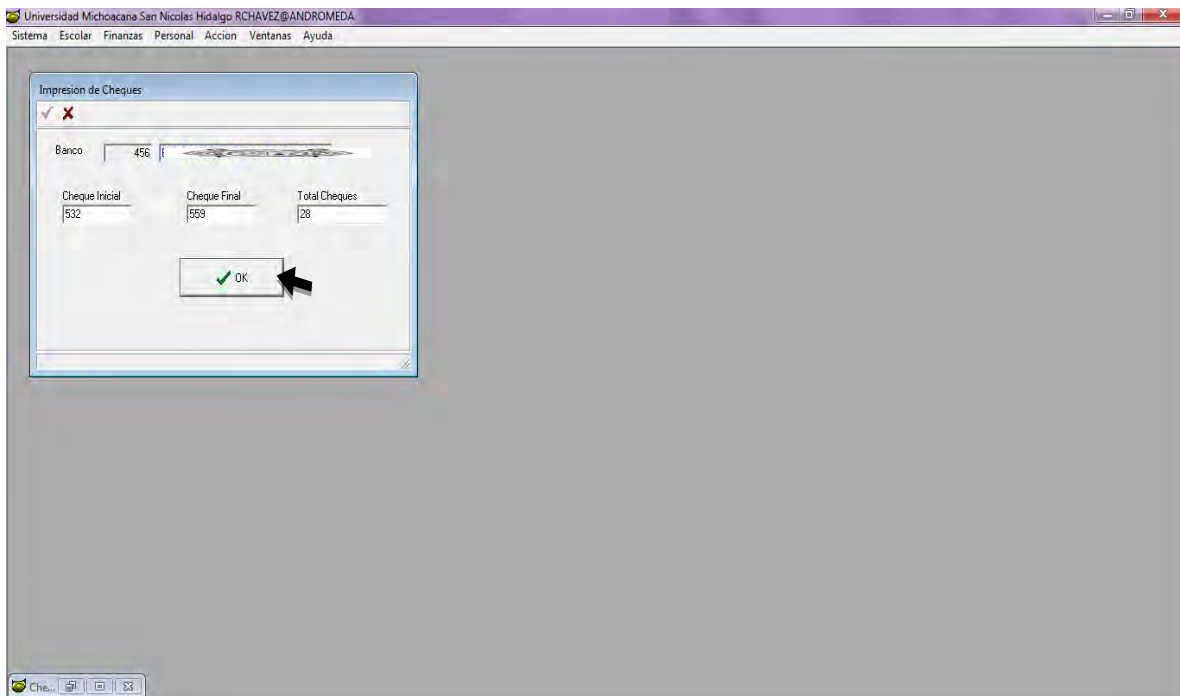


Fuente: SIIA SHAKE



En este proceso es importante verificar el rango de números de cheque a imprimir, así como, el total de cheques; preparar la impresora con los cheques de la cuenta que se imprimirán. Dar clic en el botón OK 3 veces

Pantalla 22. Cheque Inicial y Cheque Final



Fuente: SIIA SHAKE



Se limpian las orillas de la Póliza Cheque y se anexa a la documentación original, para conseguir las firmas mancomunadas de los funcionarios autorizados.

9.3. Captura de pagos de préstamos de confianza en SIIA SHAKE

Este Modulo se utiliza para capturar un nuevo pago por concepto de Préstamo de Confianza y se debe realizar dentro del SIIA SHAKE; y se imprimirá dentro del mismo sistema. El proceso deberá ser el siguiente:

Abrir la plataforma del SIIA SHAKE, mediante usuario y contraseña asignados al analista. Dar enter;

Pantalla 23. Ingreso a SIIA SHAKE

Login UMSNH

Nombre

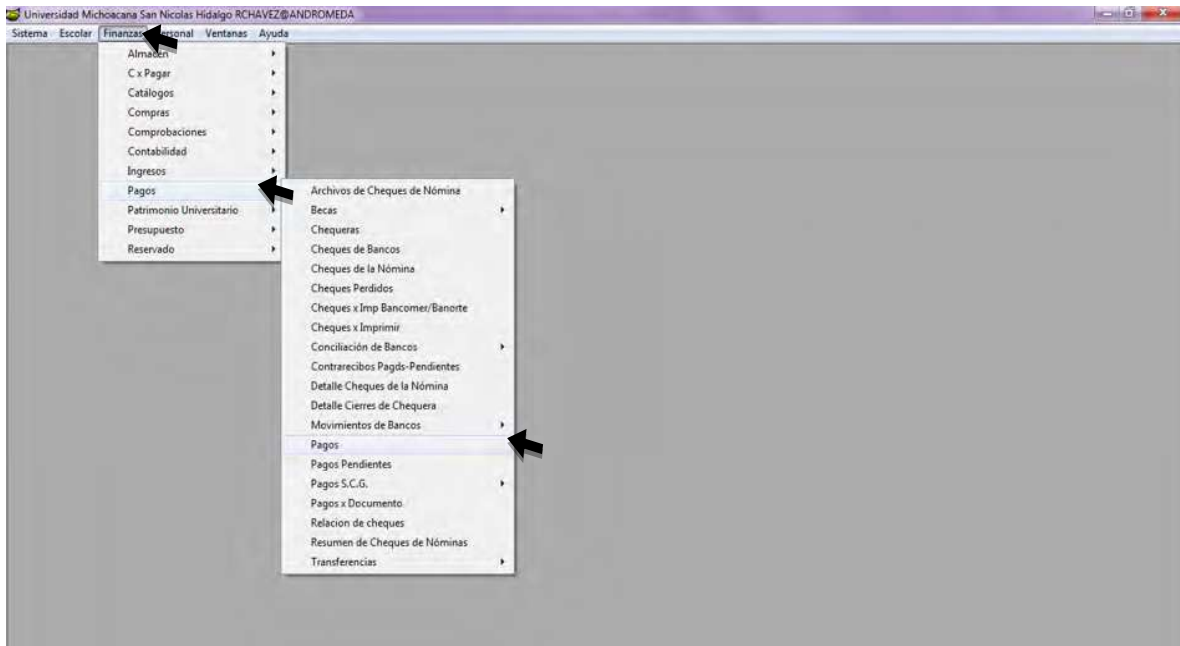
Contraseña

DataBase ANDROMEDA

Fuente: SIIA SHAKE

Del menú del módulo de finanzas, desplegar los submódulos > Pagos > Pagos >

Pantalla 24. Submódulos Pagos; Pagos

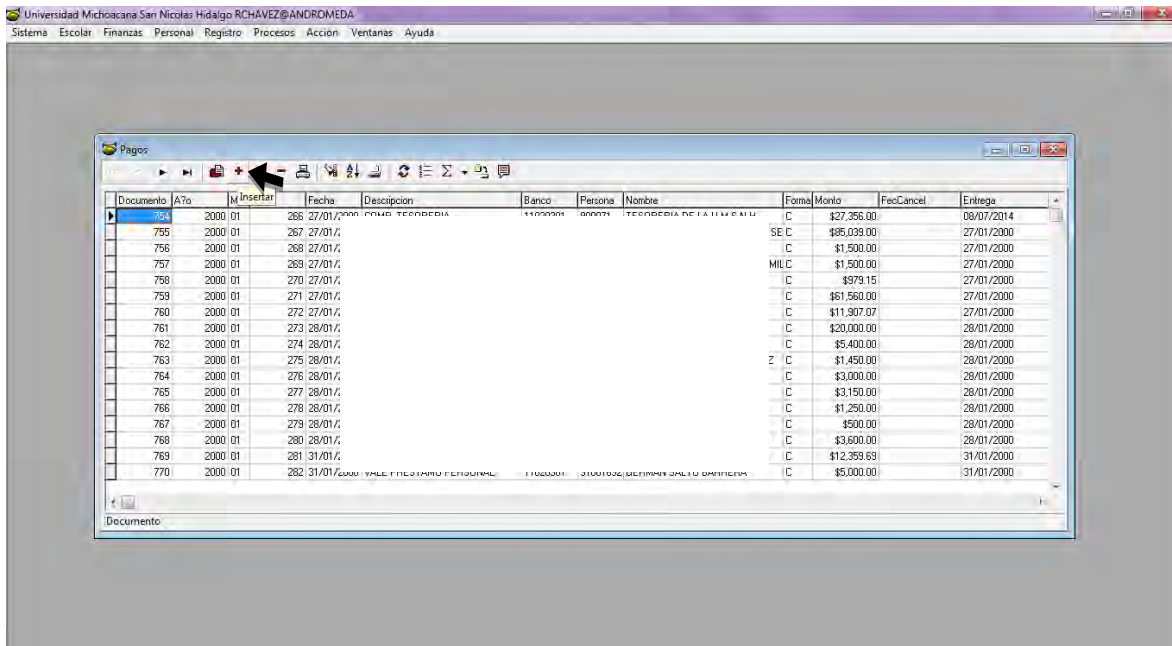


Fuente: SIIA SHAKE



Ya que abre la ventana de Pagos se selecciona el botón con signo de más, esto es para insertar un nuevo pago.

Pantalla 25. Botón más

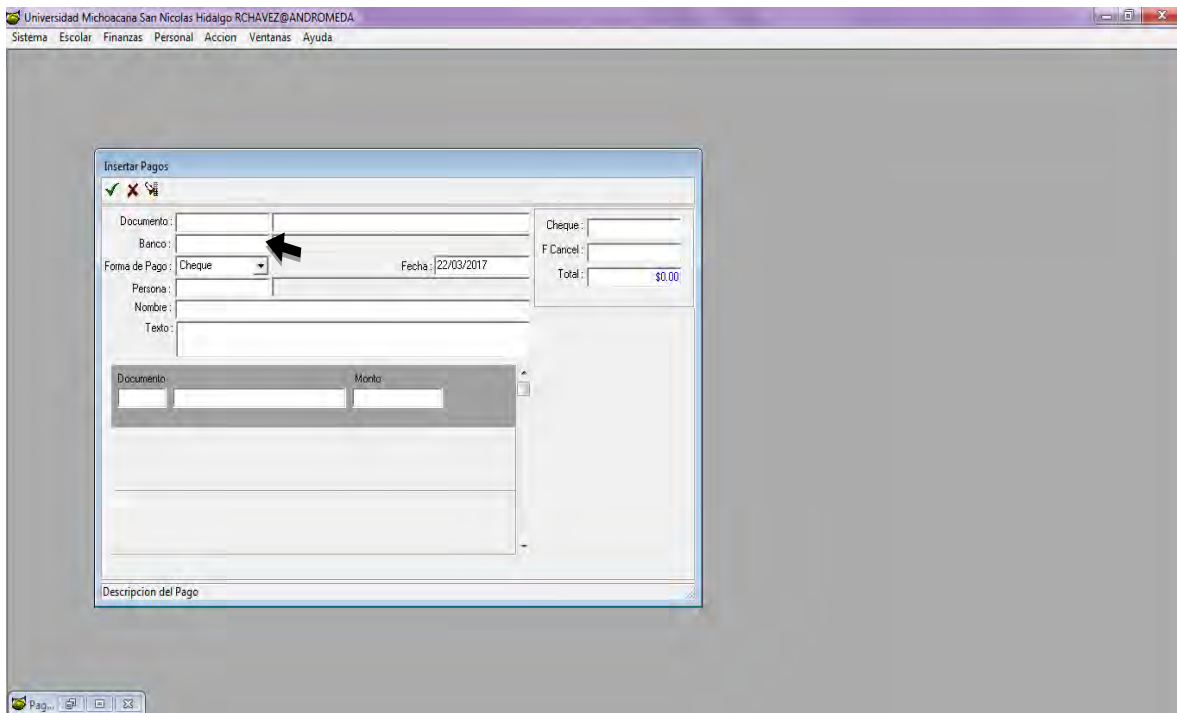


Fuente: SIIA SHAKE



Se abrirá esta ventana de trabajo en la cual se tendrá que escribir en el campo de Banco, el número de cuenta asignado para el tipo de pago que deseamos capturar; y damos un Tab para desplegar los datos como son: el uso de la cuenta y descripción;

Pantalla 26. Insertar Cuenta Contable



Fuente: SIIA SHAKE



En forma de pago, asignaremos el modo del mismo, Cheque o transferencia; la fecha de elaboración del pago; se insertara el número de persona y en automático nos da el nombre de la misma, en caso de querer que el pago salga a nombre diferente del otorgado se escribirá en el campo de "Nombre", este modo sólo se usará para gastos de marcha, en donde los beneficiarios son distintos y varios para un solo número de persona; por último se inserta el número de documento (este es otorgado por el departamento de Control Presupuestal cuando autoriza el pago) y nos muestra el concepto del pago, así como el total del pago.

Pantalla 27. Datos del beneficiario y Documento x pagar

Documento	Monto
8317638	\$15,000.00

Fuente: SIIA SHAKE

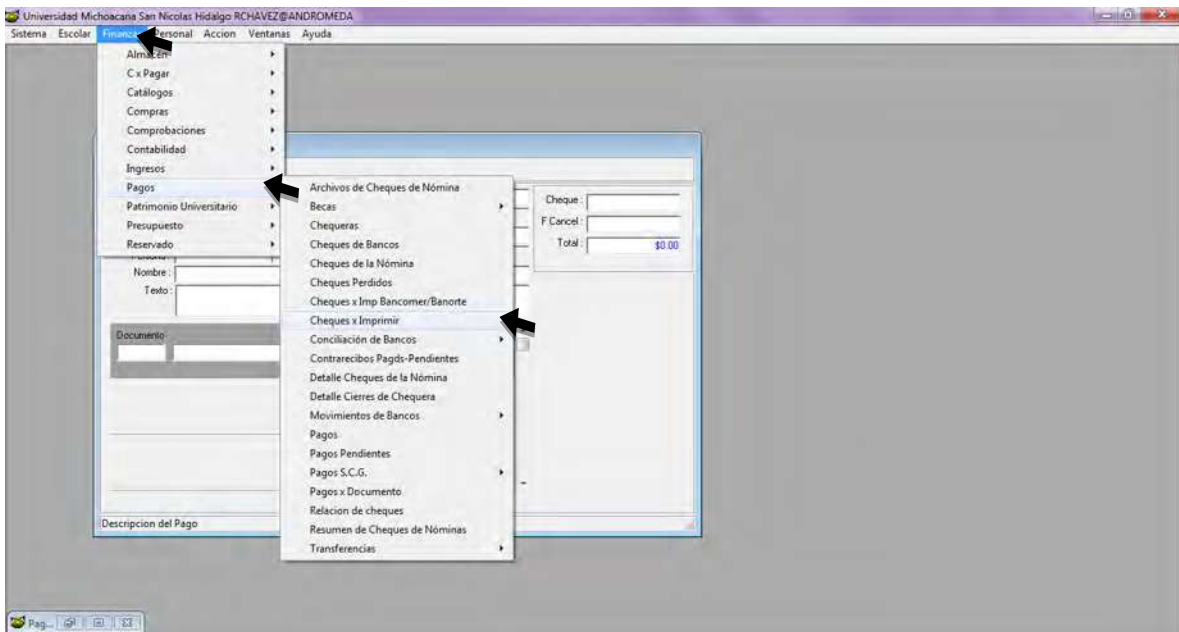


Para guardar el movimiento se da Clic en la palomita verde o se usan simultáneamente las teclas Enter + Control para aceptar.

Para imprimir.

Se despliega el menú del Módulo de Finanzas; Pagos; Cheques x imprimir.

Pantalla 28. Cheques por Imprimir

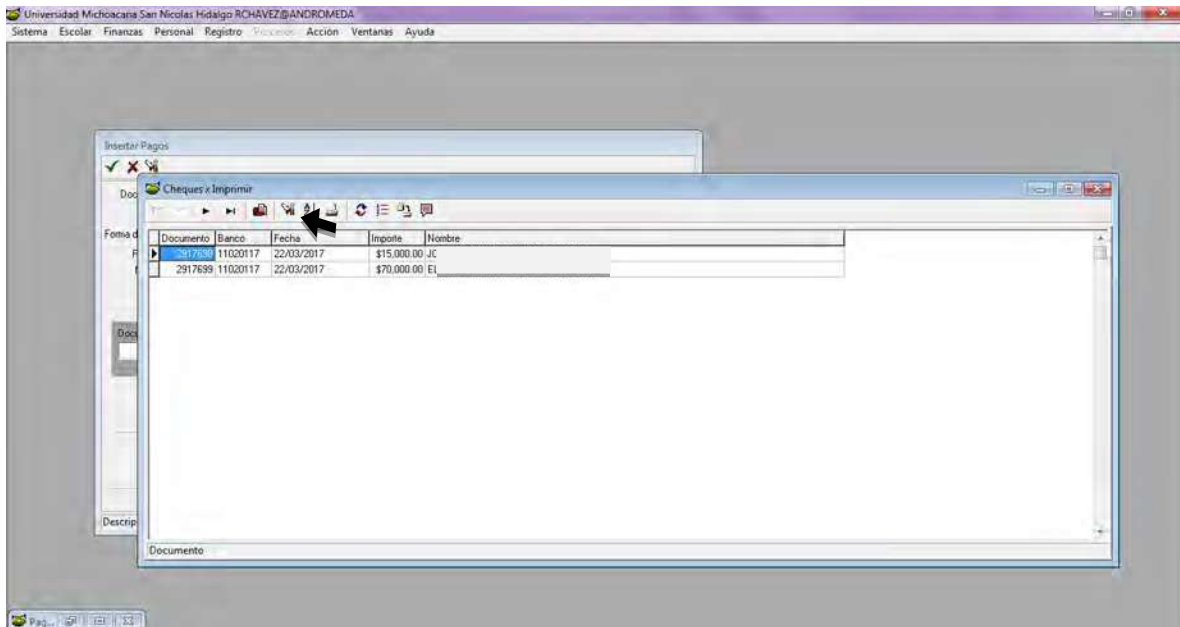


Fuente: SIIA SHAKE



De los documentos desplegados, se selecciona la Cuenta de la cual deseamos imprimir los pagos, pulsando el botón seleccionar (la lamparita).

Pantalla 29. Filtrado de Documento a Imprimir

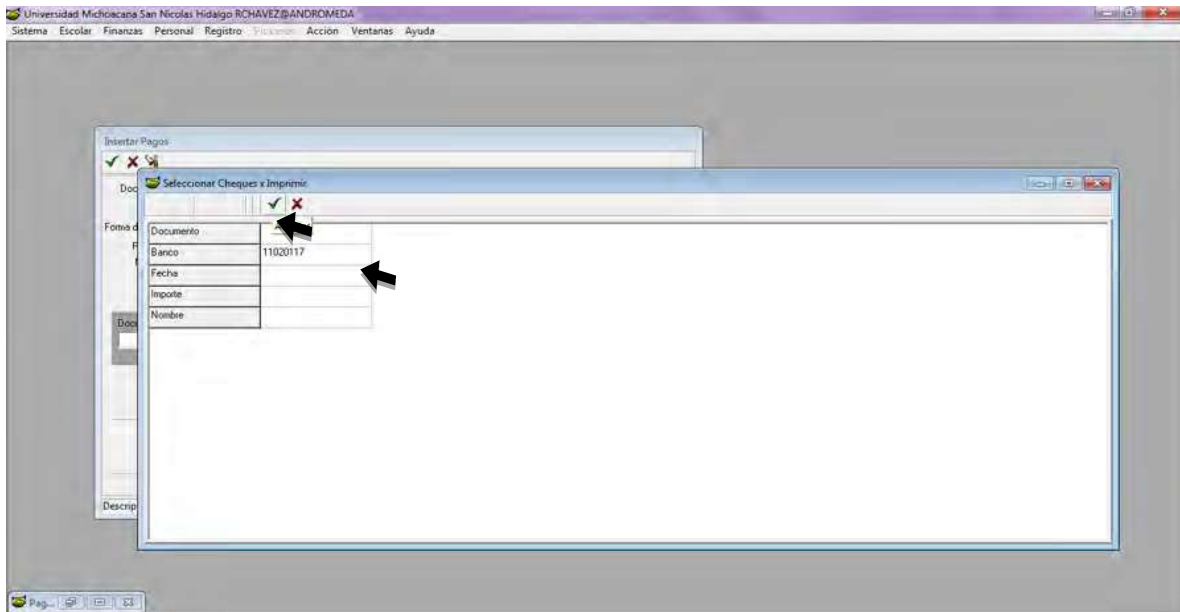


Fuente: SIIA SHAKE



En el campo de Banco, escribiremos la cuenta Contable de la cual deseamos imprimir el o los pagos.

Pantalla 30. Botón Aceptar

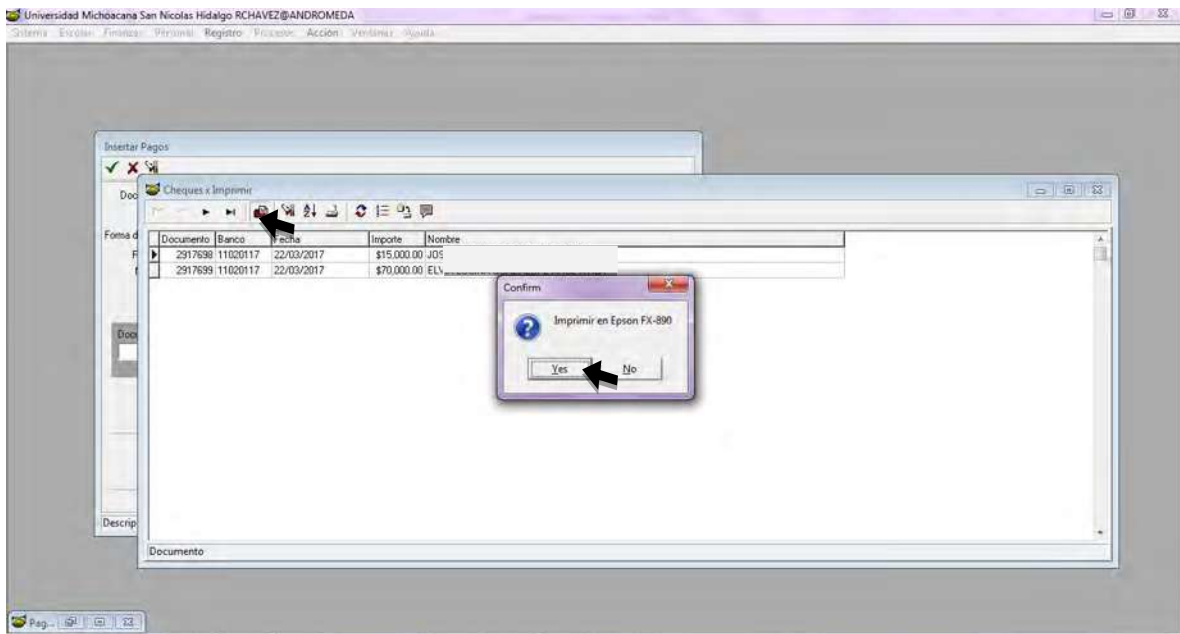


Fuente: SIIA SHAKE



Una vez seleccionada la Cuenta Contable con el o los pagos que deseamos imprimir; damos clic en el botón "Detalle", mismo que nos manda la ventanilla de confirmación de impresión.

Pantalla 31. Confirmación de Impresión

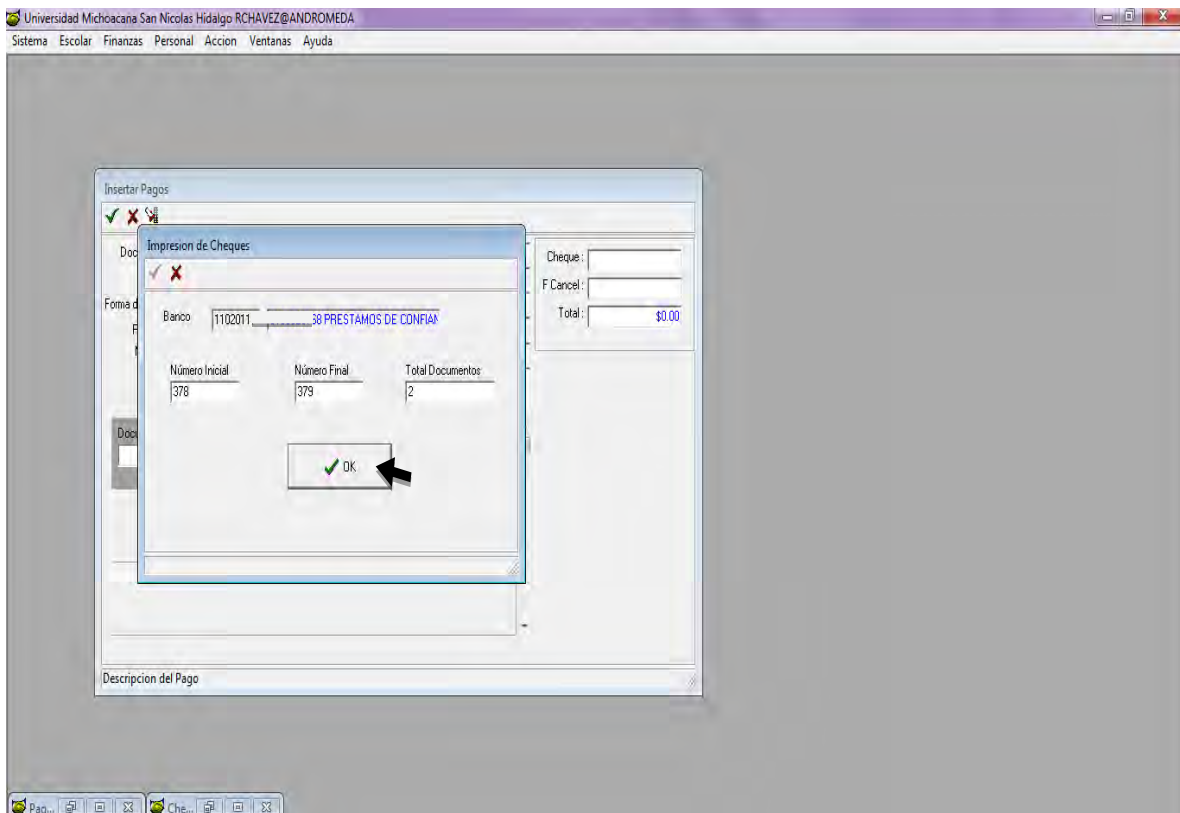


Fuente: SIIA SHAKE



Al aceptar la impresión, nos dará una nueva confirmación donde nos muestra el número de Cuenta Contable; el tipo o uso de la Cuenta; y nos dará el número inicial y final de impresión y el Total de documentos de pago a imprimir.

Pantalla 32. Botón O K



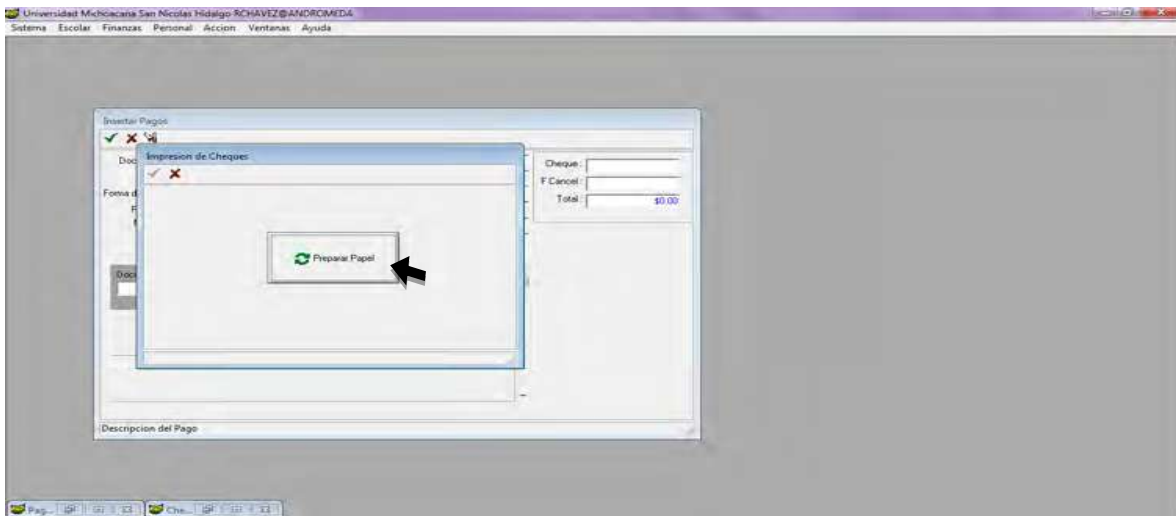
Fuente: SIIA SHAKE



En ese momento se comprobaba que físicamente se cuentan con esos números de cheque y se procede a colocar las pólizas cheque en la impresora, para proceder a la impresión de los mismos.

Se prepara el papel y se da clic en el botón Preparar papel una vez realizado.

Pantalla 33. Botón Preparar Papel

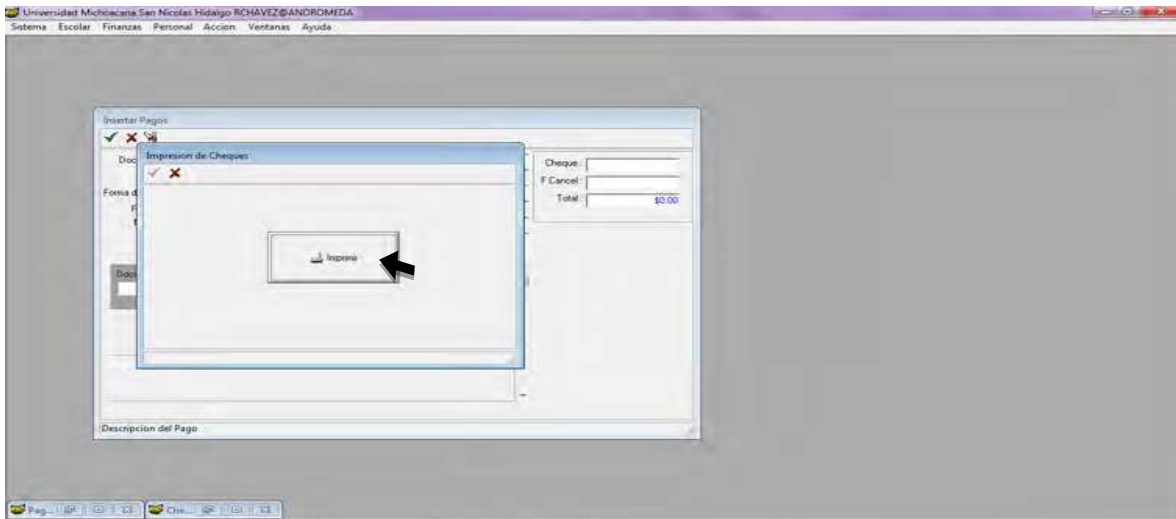


Fuente: SIIA SHAKE



Se confirma la indicación, dando clic en el botón "Imprimir"; asegurándonos nuevamente que este colocado el tiraje correcto de cheques a imprimir.

Pantalla 34. Botón Imprimir



Fuente: SIIA SHAKE



Se limpian las orillas de la Póliza Cheque y se anexa a la documentación original, para conseguir las firmas mancomunadas de los funcionarios autorizados.



9.4. Captura de pagos de liquidaciones en SIIA SHAKE

Este Modulo se utiliza para capturar un nuevo pago por concepto de liquidación dentro del SIIA SHAKE y se imprimirá dentro del mismo sistema. El proceso deberá ser el siguiente:

Pantalla 35. Ingreso a SIIA SHAKE

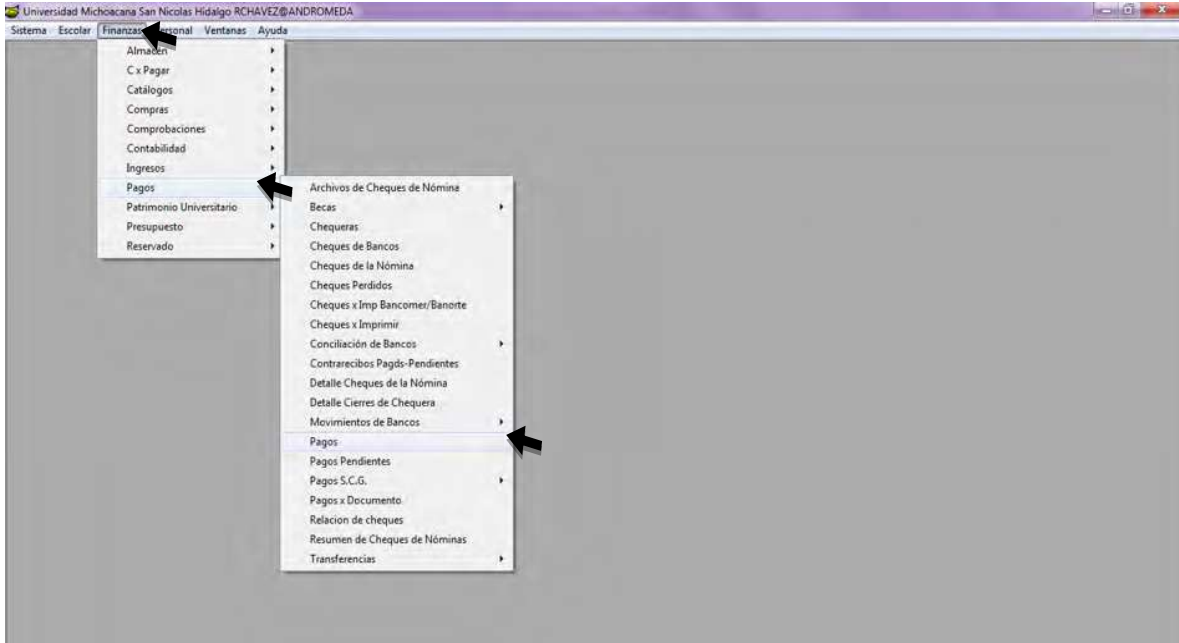
Login UMSNH

Nombre	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>
DataBase	ANDROMEDA

Fuente: SIIA SHAKE

Desplegar el menú del módulo de finanzas > Pagos > Pagos >

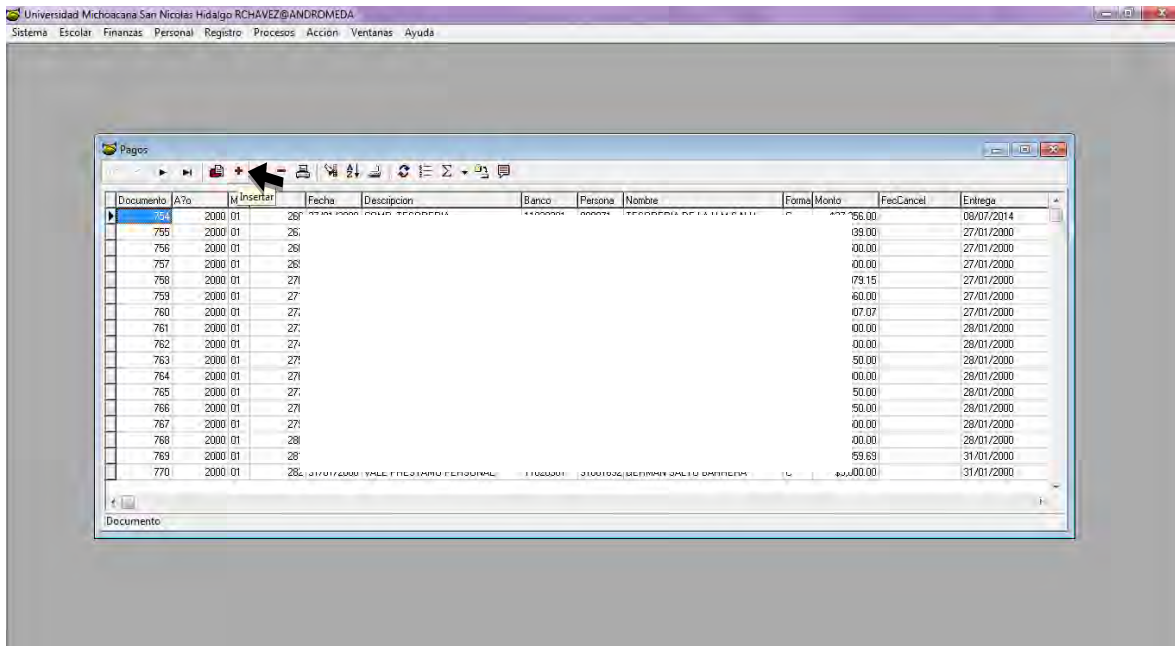
Pantalla 36. Submenú Pagos; Pagos.



Fuente: SIIA SHAKE

Ya que abre la ventana de Pagos se selecciona el Botón con signo de Más, esto es para insertar un nuevo pago.

Pantalla 37. Botón Más, para un pago nuevo



Fuente: SIIA SHAKE



Al insertar el número de cuenta contable y dar Tab, nos despliega datos como el uso de la cuenta o descripción; en forma de pago, asignaremos el modo del mismo, Cheque o transferencia; la fecha de elaboración del pago; se insertara el número de persona y en automático nos da el nombre de la misma.

Pantalla 38. Insertar Cuenta Contable

Universidad Michoacana San Nicolás Hidalgo RCHÁVEZ@ANDROMEDA
Sistema Escolar Finanzas Personal Accion Ventanas Ayuda

Insertar Pagos

Documento:

Banco: 11021318

Forma de Pago: Cheque Fecha: 27/04/2017

Persona: 9198038

Nombre:

Texto:

Cheque:

F Cancel:

Total: \$0.00

Documento	Monto

Persona a la que se le paga:

Fuente: SIIA SHAKE



Por último, se inserta el número de documento (este es otorgado por el departamento de Control Presupuestal cuando autoriza el pago) y nos muestra el concepto del pago, así como el total del mismo.

Para guardar el movimiento se da clic en la palomita verde o se usa el comando con las teclas Enter + Control para aceptar.

Pantalla 39. Datos del Beneficiario y del Documento de Pago

Universidad Michoacana San Nicolás Hidalgo RCHÁVEZ@ANDROMEDA
Sistema Escolar Finanzas Personal Accion Ventanas Ayuda

Insertar Pagos

✓ ✕

Aceptar into:

Banco: 11021318 CTA.01 Cheque:

Forma de Pago: Cheque Fecha: 27/04/2017 F Cancel:

Persona: 919838 Total: \$0.00

Nombre:

Texto:

Documento	LIG	Monto
562436	0	\$0.00

Numero del Documento a Pagar

Pag...

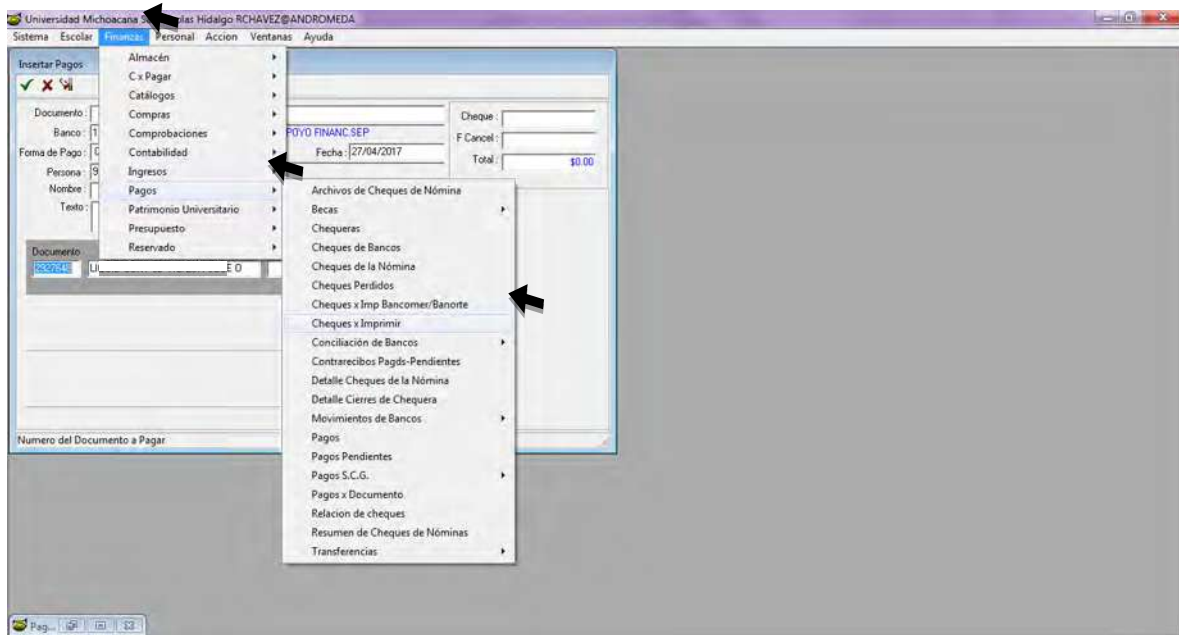
Fuente: SIIA SHAKE



Para imprimir.

Se despliega el menú del módulo de Finanzas; Pagos; Cheques x Imprimir.

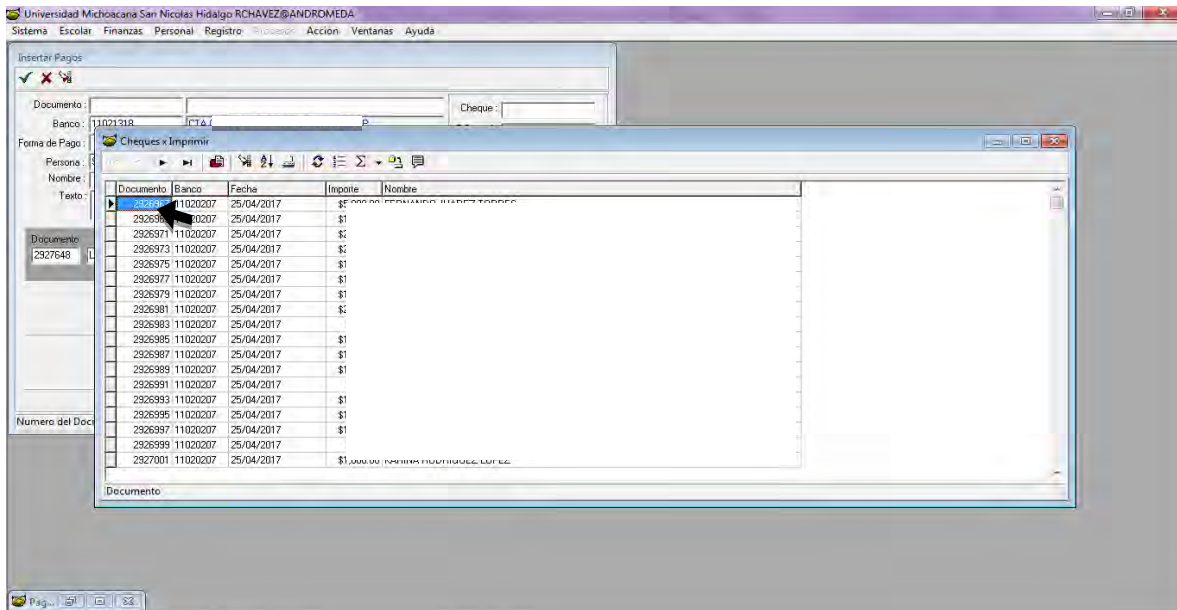
Pantalla 40. Cheques x Imprimir



Fuente: SIIA SHAKE

De los documentos desplegados, se selecciona la Cuenta de la cual deseamos imprimir los pagos, pulsando el botón seleccionar (la lamparita).

Pantalla 41. Botón Filtrar

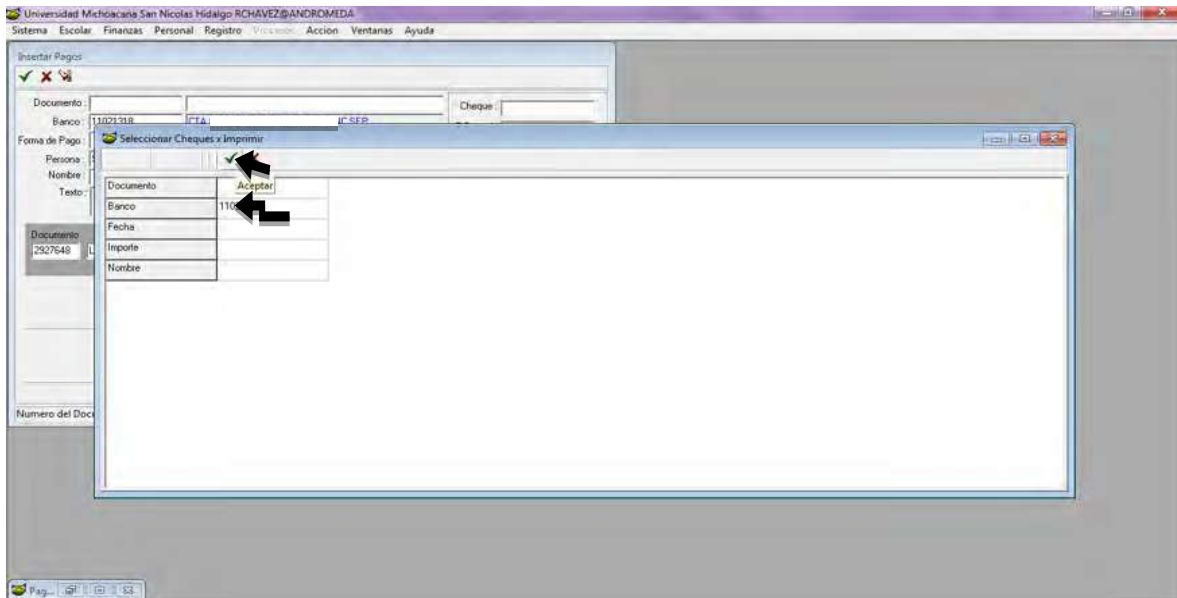


Fuente: SIIA SHAKE



En el campo de Banco, escribiremos la Cuenta Contable de la cual deseamos imprimir el o los pagos.

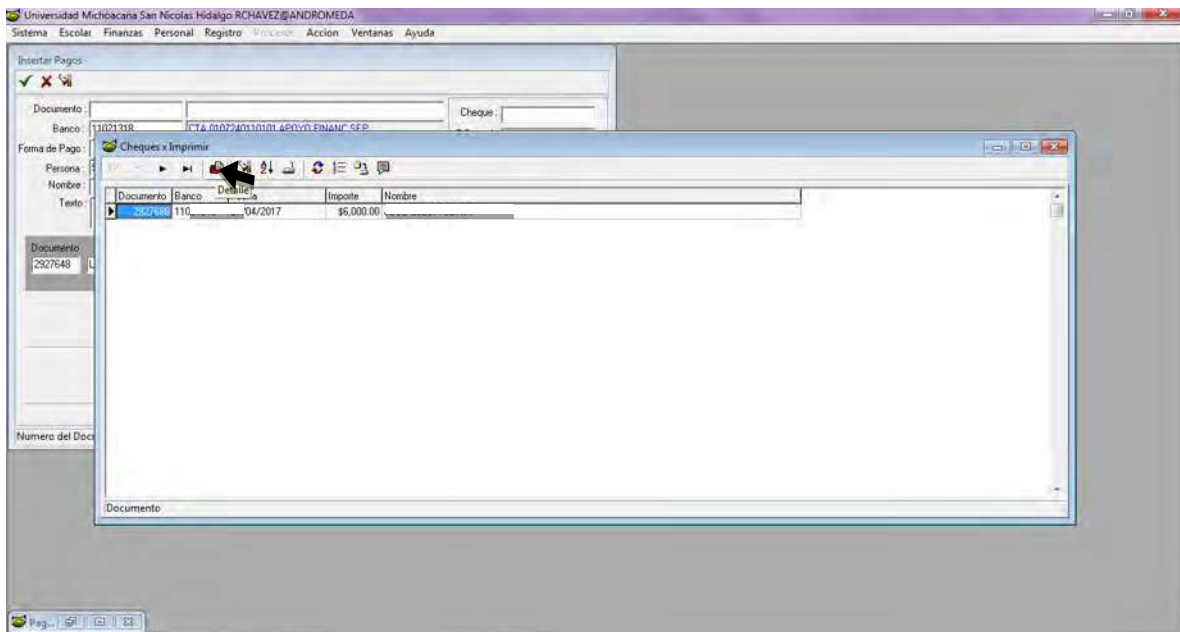
Pantalla 42. Selección de Cuenta x Imprimir



Fuente: SIIA SHAKE

Una vez seleccionada la Cuenta Contable con él o los pagos que deseamos imprimir; damos clic en el botón "Detalle", mismo que nos manda la ventanilla de Confirmación de Impresión.

Pantalla 43. Botón Imprimir

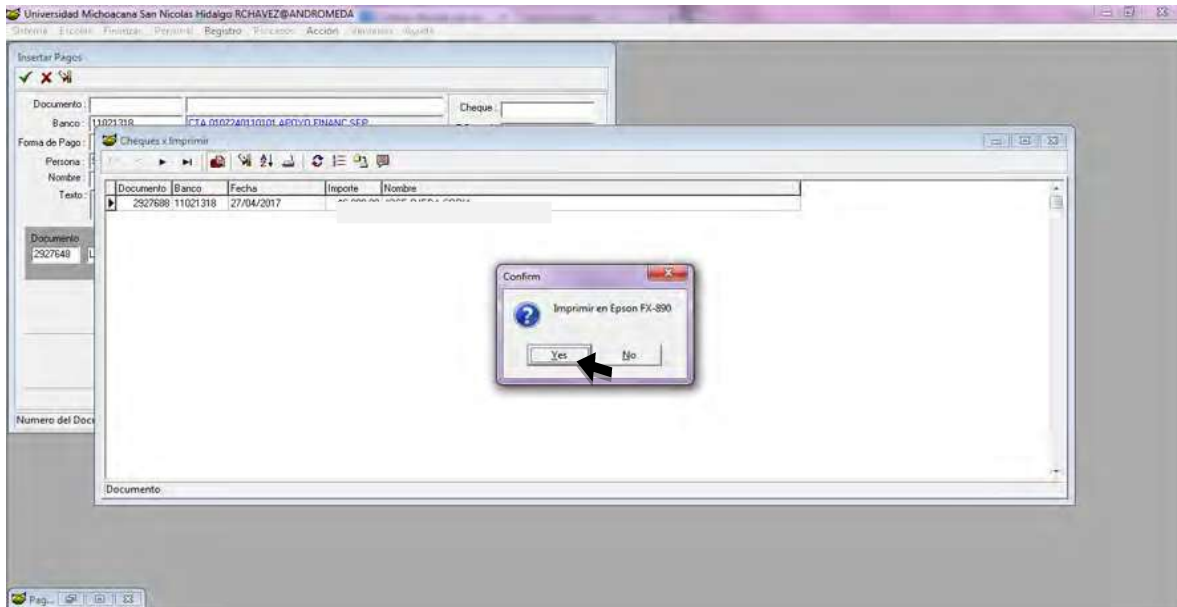


Fuente: SIIA SHAKE



A continuación se activaran 3 ventanas, una después de la otra, una vez aceptadas, con la finalidad de confirmar la proceso de impresión.

Pantalla 44. Imprimir en

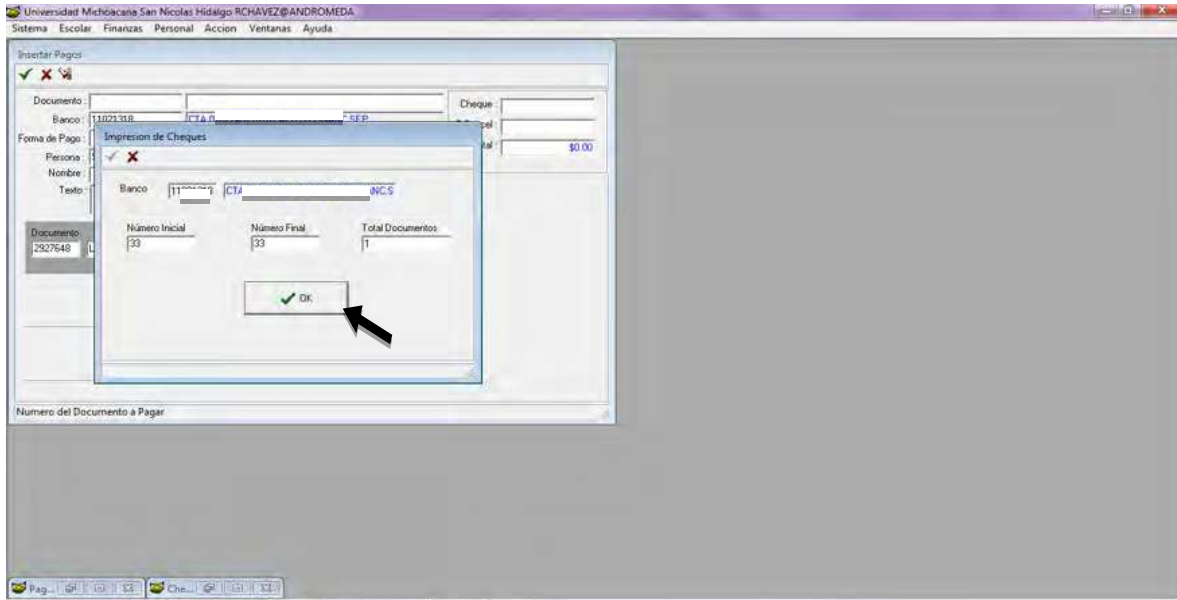


Fuente: SIIA SHAKE



Al aceptar la impresión, nos dará una nueva confirmación donde nos muestra el número de Cuenta Contable; el tipo o uso de la Cuenta; y nos dará el número inicial y final de impresión y el total de documentos de pago a imprimir.

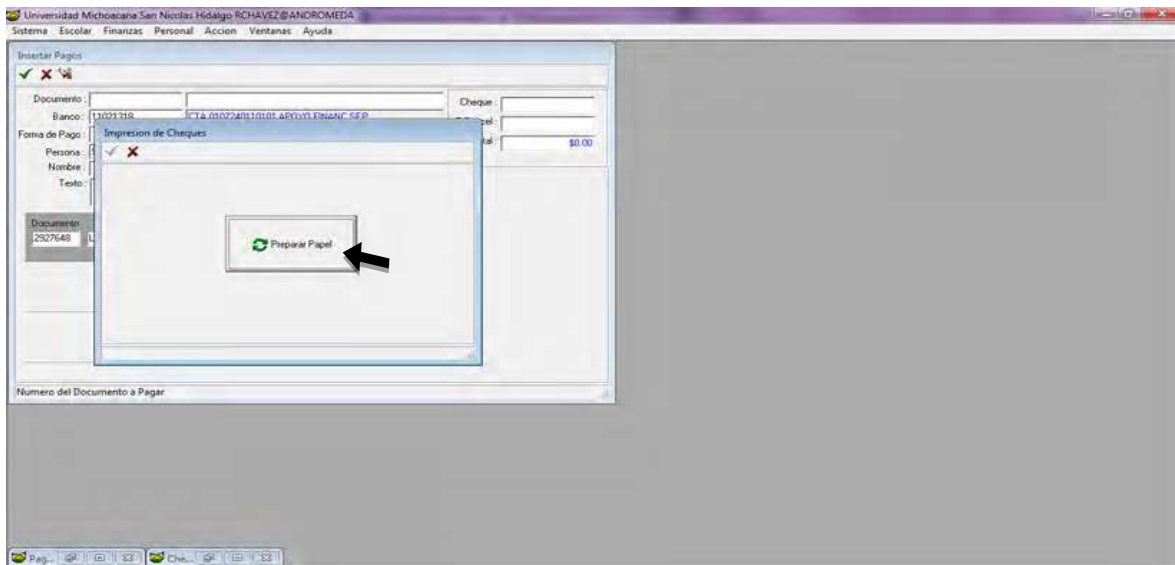
Pantalla 45. Botón O K



Fuente: SIIA SHAKE

En ese momento se comprobaba que físicamente se cuentan con esos números de cheque y se procede a colocar las pólizas cheque en la impresora, para proceder a la impresión de los mismos. Se prepara el papel y se da clic en el botón Preparar papel una vez realizado.

Pantalla 46. Botón Preparar Papel

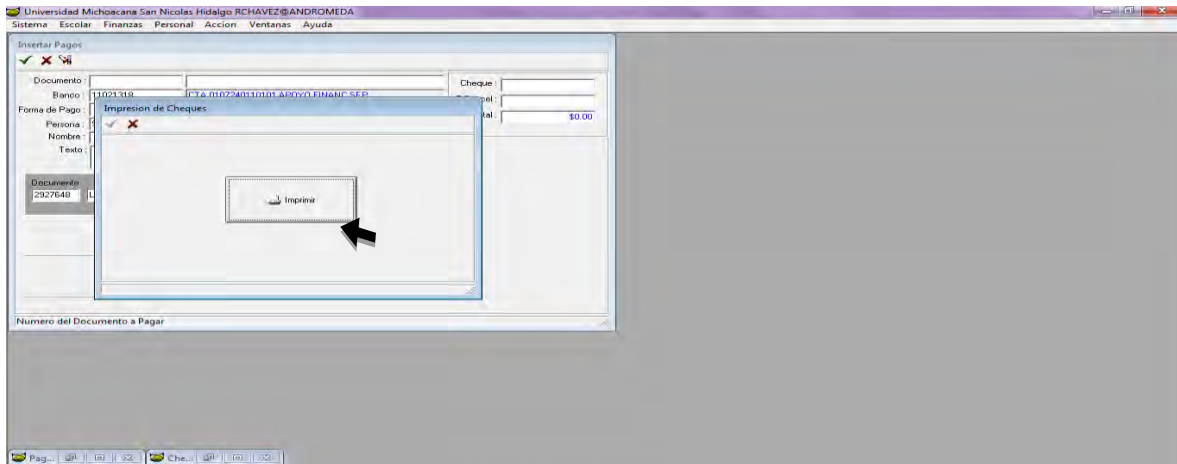


Fuente: SIIA SHAKE



Se confirma la indicación, dando clic en el botón "Imprimir"; asegurándonos nuevamente que este colocado el tiraje correcto de cheques a imprimir.

Pantalla 47. Botón Imprimir



Fuente: SIIA SHAKE

Se limpian las orillas de la Póliza Cheque y se anexa a la documentación original, para conseguir las firmas mancomunadas de los funcionarios autorizados.

9.5. Altas de beneficiarios para pago mediante transferencia

El siguiente proceso se deberá realizar tantas veces como sea recibida una nueva solicitud de pago mediante el modo transferencia; mismo que se hace mediante formato de solicitud (Ver formulario 6, pág. 163).

Se ingresará dentro de la plataforma del Sistema Integral de Información Administrativa SIIA WEB, con el usuario y contraseña asignada a cada analista;

Pantalla 48. Página principal de la plataforma SIIA Web

SIIA UMSNH	
e.SIIA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO Sistema Integral de Información Administrativa	
USUARIOS REGISTRADOS <ul style="list-style-type: none"> Alumnos Profesores Administrativos (Consulta de control de asistencia, CFDI) Consulta docs. digitalizados de alumnos Comisión de becas (Consulta de registro de becas) <p>SIIA web Sistema Integral de Información Administrativa</p>	INGRESO ESCOLAR Convocatoria de Ingreso 2017/2018 CONVOCATORIA BECAS 2017/2018 Ver convocatoria
AVISOS IMPORTANTES Presentación de Opiniones y Propuestas 	FORMULARIOS <ul style="list-style-type: none"> Inscripción al SIIA Presupuesto Servicio Social Recursos Humanos Aut. pago quincena vía electrónica (SPUM) Aut. pago quincena vía electrónica (SUEUM) Otro ESCUELAS INCORPORADAS <ul style="list-style-type: none"> Escuelas incorporadas (Secciones)

Fuente: SIIA Web



En los campos señalados; correspondientes, se ingresara el número de usuario y la contraseña previamente asignadas, después dar Enter.

Pantalla 49. Ingreso de Usuario y Contraseña

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Usuario:

Contraseña:

- Guía para capturar Valores Alcanzados de Indicadores
- Matriz de Armonización Guía Contabilizadora y COG
- Manual para captura del POA (2015)
- Clasificador por Objeto del Gasto
- Manual de navegación SIIA-WEB

Cierre ejercicio presupuestal 2017

Importante: Internet Explorer no es totalmente compatible con este sistema, el sistema ha sido probado con éxito usando cualquiera de los siguientes navegadores:

Google Chrome Mozilla Firefox Safari

Nota: Da clic en el ícono para descargar el navegador que deseas instalar.

Fuente: SIIA Web



Dentro de la plataforma se seleccionara y dará clic en el menú Caja Egresos Responsables;

Pantalla 50. Módulos activos



Fuente: SIA Web



Se selecciona y da clic el submenú Datos Bancarios;

Pantalla 51. Selección del Submódulo; Datos Bancarios



Fuente: SIA Web



Se desplegará un catálogo de los registros previos y dentro de este, se seleccionará el botón más, para agregar los datos de un nuevo Beneficiario;

Pantalla 52. Módulos activos

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Errores bancarios
(Solo)

Profesores
Tesorería
Contabilidad Admin
Reportes Globales
Informes financieros
Informes financieros Consolidados
Caja Egresos Admin
Admin Control Presupuestal
Convenios
Comprobaciones
Contabilidad Operativos
Deudoras
Caja Ingresos Supervisor
Cajeros
Caja egresos Responsables
Chequeras
Contrato Serv. Prof.
Datos bancarios
Honorarios x Prest. Serv. Prof.
Pagos

ID registro	Banco	PERSNOMBRE	Cuenta
24	11021		78
31	11021		66
42	11021		076
56	11021		209
61	11021		17
71	11021		344
72	11021		53
81	11021		797
82	11021		061
91	11021		922
101	11021		64
111	11021		92
131	11021		663
132	11021		401
133	11021		646
134	11021		902
135	11021		352
136	11021		169
137	11021		642
138	11021		639
139	11021		625
140	11021		742
141	11021		152
151	11021		23
161	11021		561
171	11021		725
181	11021		12
191	11021		99

Fuente: SIA Web



Nos despliega la siguiente ventana en donde tendremos que llenar de acuerdo a los datos proporcionados por el beneficiario solicitante. El primer dato previamente confirmado en el sistema, será el número de beneficiario y nos dará por default el nombre del mismo;

Pantalla 53. Llenado de datos del Beneficiario

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
[Salir]

ID :	<input type="text"/>
Beneficiario :	<input type="text" value="9515"/> UAC
Banco :	BANCO DEL BAJO
CLABE :	<input type="text"/>
Cuenta :	<input type="text"/>
Gupo :	<input type="text"/>
Activa :	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Clase(s) de fondo :	Clave Nombre
Tipo(s) documento :	Clave Nombre
Notas :	<input type="text"/>

Profesores
Tesorería
Contabilidad Admin
Reportes Globales
Informes financieros
Informes financieros Consolidados
Caja Egresos Admin
Admin Control Presupuestal
Convenios
Comprobaciones
Contabilidad Operativos
Deudores
Caja Ingresos Supervisor
Cajeros
Caja egresos Responsables
Chequeras
Contrato Serv. Prof.
Datos bancarios
Honorarios x Prest. Serv. Prof.
Pagos

Fuente: SIIA Web



A continuación seleccionaremos del catálogo de cuentas la correspondiente a la perteneciente al beneficiario solicitante (al momento de recibir la solicitud se deberá verificar si está dentro del catálogo de cuentas de la tesorería de la UMSNH);

Pantalla 54. Selección de Banco

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
[Salir]

ID :	
Beneficiario:	-9515 - JA
Banco :	BANAMEX
CLABE :	
Cuenta :	
Gupo :	
Activa :	
Clase(s) de fondo:	
Tipo(s) documento:	
Notas :	

Menú desplegable de Bancos:

- BANCO DEL BAJIO
- BANCO DEL BAJIO
- CI BANCO
- LIVERPOOL
- BANCO DEL EJERCITO
- BANCO WALMART
- BANK OF AMERICA MEXICO
- BANSEFI
- SCOTIA BANK INVERLAT
- BBVA BANCOMER
- BANRURAL
- INVERSION CONACYT
- DEPOSITOS POR IDENTIFICAR
- BBVA BANCOMER
- SANTANDER
- BANAMEX**
- SANTANDER
- CTA PUENTE FIDEIC PROMEP/FOMES
- BANCRECER
- HSBC
- BANORTE

Fuente: SIA Web



Se escribe el número de Cuenta Clabe proporcionado por el beneficiario solicitante;

Pantalla 55. Insertar Clabe

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
(Salir)

Profesores
Tesorería
Contabilidad Admin
Reportes Globales
Informes financieros
Informes financieros Consolidados
Caja Egresos Admin
Admin Control Presupuestal
Convenios
Comprobaciones
Contabilidad Operativos
Deudores
Caja Ingresos Supervisor Cajeros
Caja egresos Responsables
Chequeras
Contrato Serv. Prof.
Datos bancarios
Honorarios x Prest. Serv. Prof.
Pagos

ID :
Beneficiario: -9515 - JAC
Banco : BANAMEX
CLABE :
Cuenta :
Gupo :
Activa : Si No
Clase(s) de fondo:
Clave Nombre
Tipo(s) documento:
Clave Nombre
Notas :

Fuente: SIA Web



A continuación se escribe el número de Cuenta proporcionado por el beneficiario solicitante;

Pantalla 56. Insertar Cuenta

Fuente: SIIA Web



Se selecciona el grupo al que pertenecerán los datos insertados en este caso y para efectos de los procesos del Departamento de Caja Egresos, corresponderá el Grupo de CAJA EGRESOS -PROVEEDOR DE LA CAJA EGRESOS;

Pantalla 57. Selección de grupo de trabajo

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios [Salir]

Grupo	Nombre
<< Pag Anterior	Cerrar
AMBAS CAJAS	PROVEEDORES COMUNES
CAJA EGRESOS	PROVEEDOR DE LA CAJA DE EGRESOS
CIC	Registros para los proyectos CIC
CONVENIOS	Convenios
PFI_PROMEP	PROVEEDOR DE PFI, PROMEP, ETC
>> Pag Siguiente	>>

ID : []

Beneficiario : [-9515 - JA]

Banco : [BANAMEX]

CLABE : [0]

Cuenta : [86]

Gupo : []

Activa : SI No

Clase(s) de fondo: [+] [-]
Clave Nombre

Tipo(s) documento: [+] [-]
Clave Nombre

Fuente : SIA Web



Se procede a la activación de la cuenta dando clic al botón sí, del sub menú Activa;

Pantalla 58. Activar Cuenta

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
[Salir]

Grupo	Nombre
<< Pag Anterior	Cerrar Pag Siguiente >>
AMBAS_CAJAS	PROVEEDORES COMUNES
CAJA_EGRESOS	PROVEEDOR DE LA CAJA DE EGRESOS
CIC	Registros para los proyectos CIC
CONVENIOS	Convenios
RIFI_PROMEP	PROVEEDOR DE RIFI, PROMEP, ETC
<< Pag Anterior	Cerrar Pag Siguiente >>

ID :

Beneficiario:

Banco :

CLABE :

Cuenta :

Grupo :

Activa : Sí No

Clase(s) de fondo:

Tipo(s) documento:

Notas :

Fuente: SIIA Web



Se agregarán mediante el Botón “más” tantas veces sea necesario, según la clase (s) de fondo y tipo (s) de documento de acuerdo a la naturaleza del pago que se realizara mediante el uso de la cuenta proporcionada por el Beneficiario solicitante;

Pantalla 59. Clase y Tipo de Fondo

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

CAJA_EGRESOS: PROVEEDOR DE LA CAJA DE EGRESOS
CIC: Registros para los proyectos CIC
CONVENIOS: Convenios
PFI_PROMEP: PROVEEDOR DE PFI, PROMEP, ETC

Reservado todos los derechos. No se permite la explotación económica ni la transformación de esta obra. Queda permitida la impresión en su totalidad.

Profesores
Tesorería
Contabilidad Admin
Reportes Globales
Informes financieros
Informes financieros Consolidados
Caja Egresos Admin
Admin Control Presupuestal
Convenios
Comprobaciones
Contabilidad Operativos
Deudores
Caja Ingresos Supervisor
Cajeros
Caja egresos Responsables
Chequeras
Contrato Serv. Prof.
Datos bancarios
Honorarios x Prest. Serv. Prof.
Pagos

Registrar datos bancarios [Salir]

Proveedores: CAJA_EGRESOS, PROVEEDOR DE LA CAJA DE EGRESOS, CIC, Registros para los proyectos CIC, CONVENIOS, Convenios, PFI_PROMEP, PROVEEDOR DE PFI, PROMEP, ETC

<< Pag Anterior Cerrar Pag Siguiente >>

ID :
Beneficiario : -9515 - JAC
Banco : BANAMEX
CLABE : 002
Cuenta : BC
Gupo : CAJA_EGRESOS
Activa : SI No
Clase(s) de fondo :
Clave: 1100 | GÉNÉRICO
Tipo(s) documento :
Clave: 16 | Recibo de Pers Adsc a la Univ.
17 | Recibo Proveed(no adsc a la U)
18 | Recibo Con retención ISR
915 | Canc de Recibo de Pers Adsc a la Univ.
Notas :

Fuente: SIA Web



Dar clic en el Botón Guardar y los datos previamente insertados quedarán guardados en el Catálogo Datos Bancarios de Beneficiarios

Pantalla 59. Guardar Registro

Es seguro | https://webapp.sia.umich.mx/sia/

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
[Salir]

Grupo: (DATOSBANClmEB) Nombre:

<< Pag Anterior Cerrar Pag Siguiente >>
AMBAS_CAJAS PROVEEDORES COMUNES
CAJA_EGRESOS PROVEEDOR DE LA CAJA DE EGRESOS
CIC Registros para los proyectos CIC
CONVENIOS Convenios
PFI_PROMEP PROVEEDOR DE PFI, PROMEP, ETC
<< Pag Anterior Cerrar Pag Siguiente >>

ID :
Beneficiario: -9515 - JAC
Banco: BANAMEX
CLABE: 0024
Cuenta: 8078
Gupo: CAJA_EGRESOS
Activa: Si No
Clase(s) de fondo:
Clave Nombre
1100 GÉNÉRICO

Fuente: SIA Web



En caso de que se desee insertar nuevos Datos Bancarios de un Beneficiario, bastará con dar clic en el Botón más y repetir el proceso anterior, y así las veces que sea necesario.

Pantalla 60. Botón Más; agregar un nuevo registro

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
Sistema Integral de Información Administrativa

Registrar datos bancarios
[Salir]

ID registro	Banco	Nombre banco	PERS	PERSONOMBRE	Cuenta
7376	112209	BANAMEX	9519	JAG	TAR 9076134896

Fuente: SIA Web



**10. FORMULARIOS OFICIALES PARA EL MANEJO DE DOCUMENTACION
INTERNA Y EXTERNA**

Formulario 1. Volante de Devolución de Caja Egresos

	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo Sistema de Gestión de la Calidad Volante de Devolución de Caja Egresos	Formulario
		TES_Fo_VolaDevoCaja
		Versión: 001
		Emisión: 15/106/2017

FORMULARIO DE VOLANTE DE DEVOLUCIÓN DE CAJA EGRESOS

1
Número _____
Departamento al que devuelve: _____

2
Número de documento _____

3
Fecha del documento _____

4
Beneficiario _____

5
Importe del documento _____

6
Fecha de Devolución _____

7

Motivo de la Devolución

8

9

Nombre y firma del Analista Responsable

10

Nombre, firma y fecha de recibido



Formulario 2. Concentrado de cuentas en archivo hoja de cálculo excel

Microsoft Excel interface showing a spreadsheet for account concentration. The spreadsheet has columns for various account details and rows for data entry.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
	BANCO	No. CHEQUERA	CUENTA CONTABLE	FONDO	CONCEPTOS APLICABLES	AJUSTE IMPRESORA	OBSERVACION	CUENTA BANCARIA	VISTAS SIA	ULTIMO CHEQ EN USO (CAMBIAR DIARIO)	ULTIMO CHEQUE EN TESO	STATUS	STOCK EN TESO	ULTIMO NUM DE CAJA	EXISTENCIA TOTAL	Promedio de Uso	
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	

Hoja1

LISTO 90%



Formulario 3. Solicitud de Reposición de Cheque

Morelia, Mich., a ____ de _____ de 20XX.

XX. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
xxxxxxxxx de la Universidad Michoacana
de San Nicolás de Hidalgo.
Presente.

Por medio de la presente solicito a usted, de la manera más atenta, la cancelación y reposición del (los) cheque(s):

No. CHEQUE	IMPORTE	CUENTA	BANCO
XXXXX	XXXXX	XXXXXX	XXXXXXXXXX

Correspondiente (s) al pago de: _____.

Lo anterior debido a:

Robo Extravío Deterioro Se anexa Cheque

Si	No
----	----

El banco lo devolvió por la causa No. Otro

Sin otro particular por el momento, agradezco su atención al presente.

ATENTAMENTE

Nombre y firma del beneficiario



Formulario 4. Registro de Beneficiarios para entrega de cheques.

REGISTRO DE BENEFICIARIOS PARA ENTREGA DE CHEQUES			
No.	No. APROBACIÓN	NOMBRE COMPLETO DEL BENEFICIARIO	No. CHEQUE
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



Formulario 5. Oficios de Envío / Solicitud de Documentación Original



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE
SAN NICOLAS DE HIDALGO

"2017, Año del Centenario de la Constitución y de la
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo"



TESORERÍA
CAJA EGRESOS
Of. No. XX/20XX

C. P. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX,
DIRECTOR (A) DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA
UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLAS DE HIDALGO.
P R E S E N T E.

Por medio del presente solicito a Usted la documentación original de las pólizas que a
continuación se enlistan;

Sin otro particular me es grato enviarle un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e

Morelia, Mich., a XX de XXXXXX de 20XX.

Departamento de Caja Egresos

XXXXXXXXXXXXXX

C.c.p. Expediente

XXXXXX*XXX



Formulario 6. Solicitud de alta de beneficiario para pago por transferencia

M.G.P. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
Tesorero de la Universidad Michoacana de
San Nicolás de Hidalgo.
P R E S E N T E.

Número de Beneficiario

Atención al Departamento de Caja Egresos

Por medio de la presente, solicito a usted que los pagos que realice la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo a favor de : _____.

Se realicen mediante transferencia interbancaria a la cuenta que a continuación se detalla:

Institución Bancaria: _____.

Titular de la Cuenta: _____.

Número de Cuenta: _____.

Clabe (18 Dígitos): _____.

R.F.C.: _____.

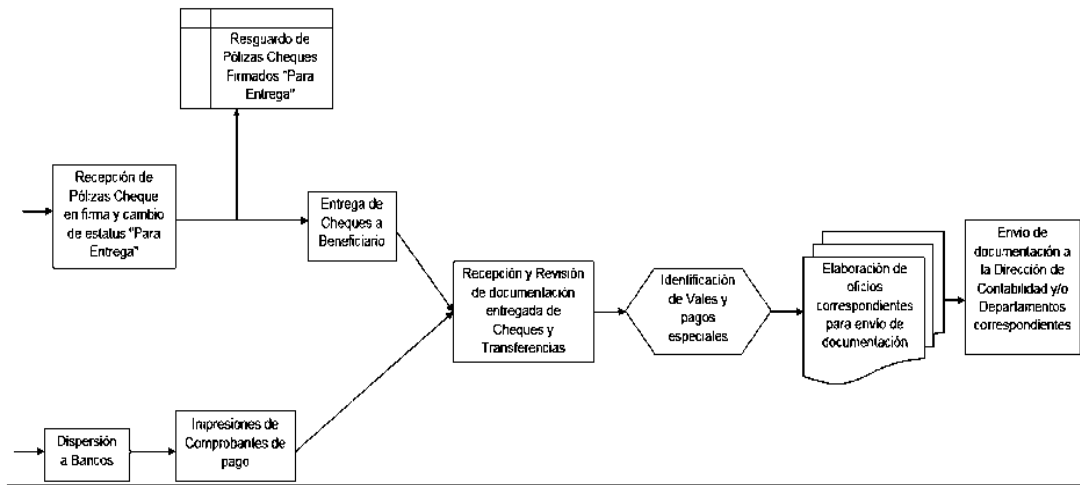
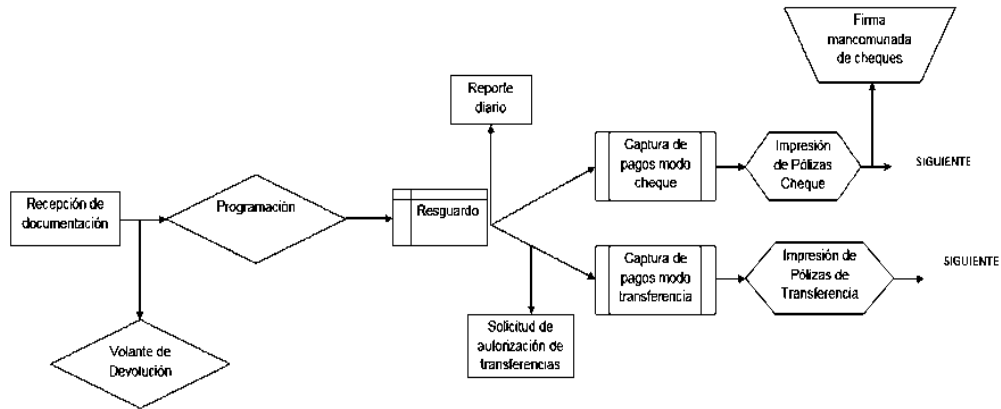
Morelia, Mich., a _____.

Nombre y firma del solicitante

Número de Empleado



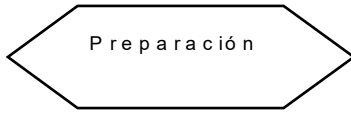
10.1. Diagrama de flujo de los Procesos del Departamento de Caja Egresos.



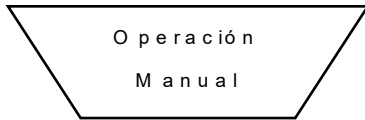
Fuente: Elaboración propia basada en los procesos del Departamento de Caja Egresos



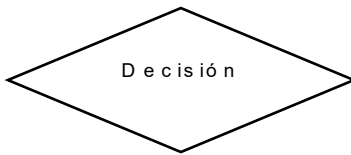
10.1.1. Simbología.



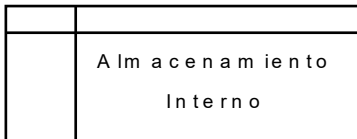
Preparación



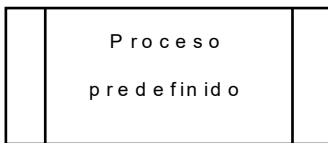
Operación
Manual



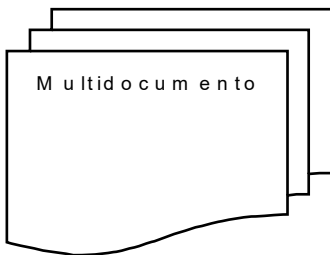
Decisión



Almacenamiento
Interno



Proceso
predefinido



Multidocumento



11. CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que el presente Manual de Procedimientos Administrativos resulta una herramienta administrativa indispensable para el Departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, ya que contribuye a lograr mayor eficiencia, optimización de los recursos, tanto humanos como en los procesos; es de gran apoyo en la necesidad, de que las políticas sean respetadas, de que la prevención de riesgos en los procesos sea reducida, evitar que los cambios en el sistema organizacional surjan de una decisión demasiado rápida, reducir el periodo de capacitación de los analistas, facilitar la inducción de los nuevos administrativos a cualquiera de las funciones que se realizan dentro del Departamento de Caja Egresos y así como la estandarización de sus procesos.

Por otra parte se puede concluir que sin una estructura estandarizada en los procesos adecuados, el personal difícilmente podrá contribuir al logro de los objetivos de la Institución. En este caso el Departamento de Caja Egresos se mostrará más eficiente si su estructura está diseñada para cubrir las necesidades enfocándose en la prevención de riesgos, tal como lo recomienda la ISO 9001:2015.

Mientras más clara sea la definición de un puesto, las actividades a realizar y la comprensión de las relaciones de autoridad y las relaciones informales con otros puestos se contribuirá en la prevención de riesgos y se evitarán conflictos, reflejándose en el aumento de la productividad de las personas.

El objetivo principal de esta tesis es la realización de una propuesta de un Manual de Procedimientos Administrativos en el Departamento de Caja Egresos de la Tesorería de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, mismo que permitiría la documentación de sus procedimientos, para hacer tangibles y transferibles sus conocimientos y experiencias; dicho Manual se encuentra



integrado en el Capítulo 8. Esto se logró, al cumplir con los objetivos específicos de la investigación, los cuales se detallan a continuación:

Al llevar a cabo el análisis de la situación del Departamento de Caja Egresos resultó evidente la necesidad de formalizar su estructura orgánica y estandarizar sus procesos ya que se encontraba sin una definición clara de las funciones en el personal.

Como resultado del análisis se pudieron identificar los principales procesos que se realizan actualmente en el Departamento, se encontraron las deficiencias que existen en los procesos para definir áreas donde se puede mejorar y así eficientar los recursos. Además estas actividades se documentaron en el Manual y de una forma sintetizada en el diagrama de flujo general y por áreas anexos a la presente tesis; con esto se logró señalar puntualmente y de manera lógica y estructurada los procesos y sus respectivas relaciones; determinando las labores a efectuarse y los responsables de las mismas, así como, simplificar su análisis y hacerlas fácilmente transmisibles para cualquier miembro del Departamento de Caja Egresos.

Para lograrlo fue necesario analizar y documentar cada uno de los procedimientos propios del Departamento de Caja Egresos para garantizar que la información que se procesa en él, es veraz; y de esta manera proporcionar una herramienta administrativa confiable a los usuarios y dueños de los procedimientos. El manual incluye los formatos de registro que permiten guardar la información necesaria que sirva para la toma de decisiones. También se hace referencia a los lugares donde se extrae la información para poder utilizarla en el llenado de los formatos.



12. RECOMENDACIONES.

Se recomienda que el Departamento de Caja Egresos tome en consideración la propuesta del Manual de Procedimientos Administrativos realizado y lo proporcione a todos los implicados en el proceso sustancial del mismo, mediante una reunión general informativa, de ratificación de actividades y de explicación de realización de sus procesos; para que de esta manera se puedan estandarizar los procesos realizados, así como, la mejora en la calidad y eficiencia de los servicios prestados a los beneficiarios.

La clara definición de las responsabilidades además generaría una reducción en el tiempo de ejecución de las mismas al ser realizadas por una persona capacitada para ello, o bien, que si alguno de los responsables llegará a faltar, se tenga el conocimiento del presente Manual de Procedimientos y se pueda recurrir a él para cumplir con cualquiera de las funciones sustantivas del Departamento y no parar con el proceso; también disminuiría el trabajo del Jefe del Departamento otorgando mayor tiempo para realizar sus actividades específicas de su puesto.



13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Adell, J. (1997). *Nuevas tecnologías, comunicación audiovisual y educación*. Barcelona: Cedecs.

Ander – Egg, E. (1998). *Introducción a las Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Humanitas.

Arias, F. (1998). *Lecturas para el Curso de Metodología de la Investigación*. Trillas.

Bateman, S. (2004). *Administración un Nuevo Panorama Competitivo*. Ed. 6ta. México: Mc Graw Hill.

Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Ed. 4ª. Barcelona: Paidós.

Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Granada, España: Grupo Editorial Universitario.

Castells, M. (1995). *La ciudad informacional: tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza Editorial.

COSO. (2013). *Control Interno- Marco Integrado*. España: PWC-España.

COSO Comité de Organizaciones Patrocinadoras, Committe of Sponsoring Organizations. (1992). *Control Interno: Marco de Referencia Integrado*. Recuperado el 08/12/2017, de <http://www.coso.org/>.

COSO y Mantilla, S. (1999). *Control interno: Estructura conceptual integrada: Herramientas de evaluación, reporte a partes externas, estructura conceptual y resumen ejecutivo*. ECOE.

Curtis, A. (1998). *Planeación de Procesos*. Ed. 2da. Limusa.

Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Ed. 10. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Franklin, B. (1998). *Organización de empresas, Análisis, diseño y estructura*. México: Mc Graw Hill.



Diseño de un Manual de Procedimientos Administrativos de Entradas y Salidas de Materiales Importados en la Empresa National Oilwell de Venezuela C.A. Anaco. Edo. de Anzoátegui.

Gómez, G. (1998). *Planeación y Organización de Empresas*. Ed. 8va. Mc Graw Hill.

Gómez, G. (1997). *Sistemas Administrativos México*. Mc Graw Hill.

Goode, W. y Hatt, P. (2004). *Métodos de Investigación Social*. Ed. 2. México: Trillas.

Guía Técnica para Documentar Procedimientos (2001). Departamento de Organización. Recuperado el 18/01/2017, de https://info.jalisco.gob.mx/sites/default/files/leyes/dom_p187-d2_001_guia_tecnica_para_elaborar_manual_de_politicas_adminivas_0.pdf

Hamermersh (1994). *Planeación Estratégica, o Cómo se las arreglan los Gerentes Triunfadores*. Limusa.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Ed. 3ra. Mc Graw Hill,

IMNC (2003). *Orientación Sobre el Concepto y Uso del Enfoque Basado en Procesos para los Sistemas de Gestión ISO/TC 179/SC 2/N 544R2*.

ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.

ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015). *Sistemas de gestión de la calidad Requisitos*.

James, R. y Lindsay, W. (1999). *Administración y Control de la Calidad*. Ed. 4ta. Paraninfo.

Jiménez, W. (1968). *Introducción a la Administración Pública*. Fondo de Cultura Económica.

Johnson, G. y Scholes, K. (2001). *Dirección Estratégica*, Ed.5ta. Madrid: Prentice Hall.

Juran, J. (2001). *Manual de Calidad*. Ed. 5ta. España: Mc Graw Hill

Kast, F. y Rosenzweig, J. (1988). *Administración De las Organizaciones: Enfoque de sistemas de contingencias*. Ed. 4. Madrid, España: Mac Graw Hill.

Koontz, O'Donnell. (1986). *Administración*. Ed.8va. México: McGraw-Hill.



- Laris, F. (1999). *Administración Integral. Ed.15va. México, Distrito Federal: Oasis.*
- Lineamientos. Diario Oficial. (03/01/2017). Recuperado el 28/03/2017, de <http://diariooficial.segob.mx/normasOficiales.php>.
- Mantilla, S. (2005). Auditoria del Control Interno. Ecoe.
- Manual de Estilo de Publicaciones de la American Psychological Association, American Psychological Association; Manual moderno 2001.
- Mateo, R. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente.* Recuperado el 15/12/2017, de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>.
- Monrroy Godinez, María Lourdes, Aspectos Metodológicos para la Investigación, Edit. Instituto Tecnológico de Acapulco, 1ra. Edición 1999.
- Moreno, L., Peris, F. y González, T. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos.* España: Prentice Hall.
- Morrisey, G. (1996). *Planeación Táctica, Produciendo Resultados.* Prentice Hall,
- Montero, M. (2005). *Investigación Documental: Técnicas y Procedimientos.* Venezuela: Panapo.
- Muñoz de la Torre Javier Eliseo, Montenegro Ávila Carlos, Programa Institucional de Innovación y Desarrollo de Acapulco 2001-2006, Primera Edición. Dic. 2003.
- Ogliastri Enrique, Manual de Planeación Estratégica, Edit. Ediciones Unidas, 7a. Edición 1992.
- Münch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo.* Distrito Federal, México: Pearson.
- Ordaz, Z. y Saldaña, V. (2006). *Análisis y Crítica de la Metodología para la realización de planes regionales en Estado de Guanajuato.*
- Pixel-bit. 1997. No.9. Bautista, A. y Alba, C. ¿Qué es Tecnología Educativa?. <http://www.us.es/pixelbit/art94.htm>
- Padrinos, F. (1996). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales.* Ed. 34ª. México: Siglo XXI.
- Principios de la Gestión de la Calidad. (28/09/2015). Recuperado el 06/12/2017, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/10/iso-9001-principios-sistemas-gestion-calidad/>



Real Academia Española. (2000). Diccionario de la Lengua Española. Ed. 21°. España: Espasa Calpe, S. A.

Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, 23 de enero del 2005.

Reyes, A. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Ed. 6ta. México: Pearson.

Salkind, N. (2000). *Métodos de Investigación*. Prentice Hall.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Venezuela. Caracas: Panapo.

Schermerhorn, J. (2001). *Administración*. Distrito Federal, México: Limusa.

SEGOB. Normas Oficiales para la elaboración de Manuales Administrativos. (2017). Recuperado el 28/03/2018, de <http://diariooficial.segob.mx/normasOficiales.php>.

Secretaría de la Contraloría General, Dirección General de Desarrollo Administrativo del Estado de Sonora, Guía para la elaboración del manual de procedimientos, Edición 2006.

Secretaría Técnica de la Comisión Interna de Administración y Programación. (07/12/1992). *Manual de Organización del Instituto Tecnológico. Dirección General de Institutos Tecnológicos*. México, D.F.. Recuperado el 25/11/2017, de http://www.dgest.gob.mx/web/index.php?option=com_content&task=view&id=18&itemid=82

SIIA. Sistema Integral de Información Administrativa (S.F.). Recuperado el 19/10/2016, de <http://www.siaa.umich.mx>

Sistemas de Gestión de la Calidad. (ISO 9000:2015). Requisitos, Norma Mexicana IMNC. NMX-CC-9000-IMNC-2015: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.

Sistema de Gestión de la Calidad. (18/09/2015). Tecnológico Nacional de México. Recuperado el 28/03/2017, de http://www.dgest.gob.mx/web/index.php?option=com_content&task=view&id=18&itemid=82

Sterner George A. Planeación Estratégica lo que todo lector debe saber, 1ra. Edición 1997.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Ed. 6ta. México: Prentice Hall.



SITUM (S.F.) Misión y visión de la Tesorería de la UMSNH. Recuperado el 16/nov/2017, de <http://www.situm.umich.mx/tesoreriaerp/index.php/inicio/logout>.

Tamayo, M. (1994). El Proceso de la Investigación Científica. Ed. 4ta. México: Limusa.

Tecla J. Alfredo, Teoría, Métodos y Técnicas en la Investigación Social Ediciones Talleres, 14a. Edición 1995.

Terry, George R, Principios de Administración, Edit. CECSA. Edición 1962.

UMSNH. Recuperado de <http://www.umich.mx/>

Villa Gómez, Trabajo Realizado para Determinar las Causas del Atraso en la Entrega de Información, Departamento de Planeación del Instituto Tecnológico de Acapulco, 2006.

Villatoro, P. y Silva, A. (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. Santiago, Chile: CEPAL.