



## 0.- INTRODUCCIÓN

### 0.1.- HISTORIA

El Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, es una Institución que surgió en el año de 1944, siendo fundado por el Lic. Jorge Cerdán, Gobernador del Estado de Veracruz, quién se preocupó por brindar a los trabajadores al servicio de la educación diversas prestaciones que apoyaran su situación económica y respaldaran su futuro personal y familiar.

El 8 de Mayo de 1967 se renueva la Ley que regía al Seguro Social del Magisterio Veracruzano, durante el mandato del Gobernador del Estado de Veracruz, Lic. Fernando López Arias y cambia el nombre de la Institución por el de SEGURO SOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EDUCACIÓN DEL ESTADO DE VERACRUZ (SSTEEV).

Actualmente la Ley No.4 es la que rige al Seguro Social de los Trabajadores de la Educación del Estado de Veracruz, y marca los lineamientos generales respecto al funcionamiento de la Institución; como organismo descentralizado con personalidad jurídica independiente, con una estructura administrativa cuyo órgano máximo es el Consejo de Administración integrado por un Presidente, un Tesorero, un Secretario y dos Vocales representantes sindicales.

Las finalidades de esta Institución marcadas por la Ley No. 4 son:

- a) Conceder un seguro de defunción en beneficio de los familiares o herederos de los asegurados.
- b) Conceder a los Derechohabientes préstamos a corto plazo.
- c) Ministran a los Derechohabientes, en lo posible, medicamentos a menor precio que el de plaza.

### 0.2.- ALCANCE

**El presente manual aplica para los procesos de Recepción, Validación, Autorización, Captura de datos, Emisión y firma electrónica de cheques, Respaldo de información y Entrega de Prestamos a Corto Plazo al Departamento de Caja del SSTEEV.** El proceso descrito por la Institución se lleva a cabo en sus instalaciones en la ciudad de Xalapa, Veracruz.

### 0.3.- REFERENCIAS NORMATIVAS

**DISTINTIVO VERACRUZ A LA CALIDAD "Desarrollo de Proveedores Confiables - Requisitos".**

**LEY NÚMERO CUATRO DEL SSTEEV.**

**REGLAMENTO DE LA LEY NÚMERO CUATRO DEL SSTEEV.**

**ACUERDOS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL SSTEEV "relativos al Proceso de Préstamos a Corto Plazo".**

**MANUALES NORMATIVOS DEL SSTEEV "Manuales de Organización, Políticas, de Procedimientos de la Subdirección de Finanzas y de Trámites y Servicios".**

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



## 1.- IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL DERECHOHABIENTE PARA DARLE UN VALOR SUPERIOR.

### 1.1.- REQUISITOS GENERALES

En el SSTEVEV para asegurarnos que se cumplen los requerimientos del Derechohabiente hemos decidido implantar un sistema de calidad, apegado al modelo "Distintivo Veracruz a la Calidad" Desarrollo de Proveedores Confiables, con lo cual aseguraremos que los aspectos clave para el control interno de los procesos y productos se encuentren dentro de los estándares aplicables.

### 1.2.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Al comprometerse el SSTEVEV a ser una Institución que se encuentra dentro de estándares de calidad la Dirección-Gerencia, ha decidido implantar un Sistema de Calidad; se tiene la convicción de que cada integrante de la Institución debe estar consciente de lo que esto significa, por lo que se le comunicará constantemente a sus integrantes la importancia de cumplir con los requerimientos del Derechohabiente (considerando también a sus Beneficiarios).

Para declarar el compromiso que la Institución tiene con el cumplimiento de los requisitos del Derechohabiente se establece la siguiente:

#### **POLÍTICA DE CALIDAD DEL SSTEVEV**

*En el SSTEVEV creemos que las prestaciones de seguridad social son un compromiso para la satisfacción de las necesidades de nuestros derechohabientes y de sus beneficiarios, por lo que nos comprometemos a otorgar un servicio de seguridad social eficaz y eficiente que cumpla con lo establecido en la normatividad y se mejore continuamente.*

#### **POLÍTICA DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES**

*En el Departamento de Prestaciones Sociales del SSTEVEV nos comprometemos a cumplir cabalmente con la normatividad en materia de pago de prestaciones de seguridad social y a mejorar continuamente la transparencia, oportunidad, honestidad, servicio y atención personalizada que brindamos a nuestros derechohabientes y sus beneficiarios.*

Para asegurar la correcta implantación del sistema de calidad así como de su eficacia y capacidad de mejora, la Subdirección de Finanzas llevará al cabo reuniones **trimestrales** para la revisión del sistema de calidad (..) con la Dirección-Gerencia, durante los siguientes 15 días hábiles a la fecha de terminación del periodo.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



### 1.3.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO Y/O SERVICIO.

Para la determinación de los requisitos relacionados con el préstamo a corto plazo, se ha implementado la utilización del **Formato Pagaré SF-PS-02**, documento que detalla las condiciones en las que se otorgará el servicio al Derechohabiente.

Una vez realizada la revisión de los requisitos e iniciado el servicio, no es posible modificar la solicitud del Derechohabiente, por lo que no es aplicable la comunicación de los cambios pertinentes a las partes interesadas.

En el SSTE EV revisamos los requisitos del Derechohabiente para determinar que tenemos la capacidad de respuesta esperada, de acuerdo a las condiciones de nuestro servicio.

### 1.4.- COMUNICACIÓN CON EL DERECHOHABIENTE

La Institución ha determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los Derechohabientes, relativas a:

- a) La información sobre el producto y/o servicio; a través de la **guía de usuario SST-GUS-PS**, la **página electrónica IT-1.4.0-02** ([www.ssteev.gob.mx](http://www.ssteev.gob.mx)), así como de la información del **Programa Manos Limpias Cuentas Claras** (implementado en su aspecto de desarrollo administrativo) **SST-CAR-01** que se encuentra en el Área de Préstamos.
- b) Las consultas y atención de servicio (directamente en el Área de Préstamos) ; y,
- c) La retroalimentación del Derechohabiente, incluyendo sus **quejas y sugerencias** en los Buzones de la Contraloría Interna (mediante el formato **FR-1.4.1-01**).

## 2.- VALIDACIÓN DEL SISTEMA DE PLANEACIÓN SOBRE LAS BASES DE UN LIDERAZGO EFECTIVO

### 2.1.- PLANEACIÓN

La Dirección-Gerencia se asegura de tener una planeación estratégica con el fin de establecer metas, los caminos para alcanzarlas y la evaluación de la eficacia y eficiencia:

#### Valores

Transparencia  
Honestidad  
**Cuantía**  
**Equidad**  
Eficiencia y  
Servicio.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



### Misión

Institución de servicio dedicada a proporcionar seguridad social a los trabajadores de la educación en el Estado de Veracruz, mediante el otorgamiento de las prestaciones que su Ley establece, para coadyuvar a elevar su calidad de vida, a través de una administración transparente y eficiente de las aportaciones de sus derechohabientes y del patrimonio Institucional.

### Visión

Ser una institución reconocida por brindar seguridad social, que opere con equilibrio financiero y reservas adecuadas que le permitan otorgar prestaciones decorosas, y a través de una administración transparente, honesta y eficiente, fortalecer la credibilidad y confianza de sus derechohabientes.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el SSTE EV los objetivos de calidad en el Departamento de Prestaciones Sociales son indispensables para alcanzar la visión de la Institución; por lo anterior hemos definido como objetivos:

- a) Disminuir a un máximo de **15** minutos el tiempo de recepción y trámite para pago de las solicitudes de préstamos.
- b) Cumplir con nuestro compromiso de **entrega de documentos para** trámite<sup>1</sup> y (..) pago de acuerdo con el cuadro siguiente:

HORARIO A DERECHOHABIENTES	
RECEPCIÓN <sup>1</sup> DE DOCUMENTOS	PAGO
De 8:00 a 14:00	A partir de las 9:00 cada 15 minutos.

HORARIO A SINDICATOS	
RECEPCIÓN <sup>2</sup> DE DOCUMENTOS	PAGO
De 8:00 a 12:00	A partir de las 14.

- c) Determinar la satisfacción del Derechohabiente a través de la aplicación periódica de la **Encuesta de Satisfacción de Prestaciones Sociales formato FR-4.1.1-01.**

**Nota:** El número de trámites realizados o las contingencias económicas por causas externas al SSTE EV (en este caso, que las oficinas retenedoras no hagan el pago de las retenciones en tiempo y forma); **no condicionará el Distintivo de Calidad.**

Además de la Planeación Estratégica se tiene el **Plan de Calidad PDC** el cual ordena los procesos en un ciclo de mejora continua Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) haciendo que el sistema de calidad opere de acuerdo a la mejora continua.

<sup>1</sup> El número máximo de trámites diarios para cumplir con el contrato es de 120; en el caso de exceder este número se notificará al Derechohabiente el tiempo de entrega a través del Área de Prestamos.

Emisor / Revisa <b>C.P. Nadia Abraham Loya</b> Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales	Aprueba <b>Lic. Ricardo Olivares Pineda</b> Director Gerente
---	--



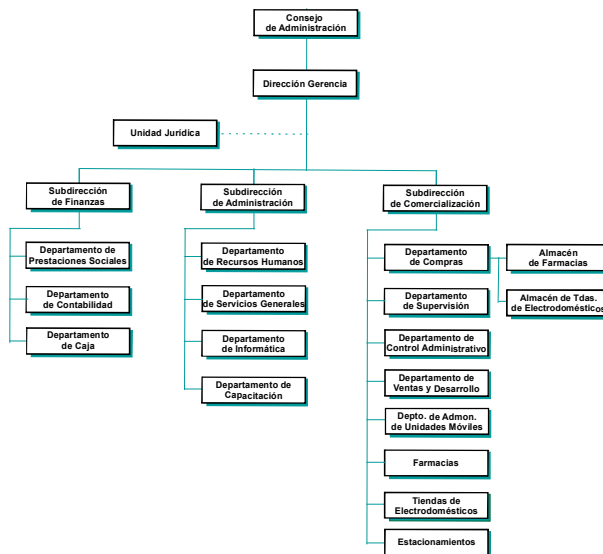
2.2.- LIDERAZGO

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El liderazgo es clave para el correcto funcionamiento de las organizaciones por lo que en el SSTEVE se han establecido en el *Manual General de Organización SST-MGO-MO*, el *Manual de Políticas de la Subdirección de Finanzas SST-MPL-SF*, el *Manual de Procedimientos de la Subdirección de Finanzas SST-MPR-SF*, (..) Documentos que son conocidos por todos los integrantes de la Institución.

El personal de nuevo ingreso es capacitado por su Jefe Inmediato sobre su responsabilidad y funciones.

Organigrama



Emisor / Revisa <b>C.P. Nadia Abraham Loya</b> Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales	Aprueba <b>Lic. Ricardo Olivares Pineda</b> Director Gerente
---	--



### 3.- ESTABLECIMIENTO DE LOS PROCESOS PARA OPTIMIZAR LA CADENA DE VALOR Y LA PROTECCIÓN DE LOS SISTEMAS

#### 3.1.- ESTABLECIMIENTO DE LOS PROCESOS

Procesos Clave	
<b>Solicitud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se recibe solicitud verbal del préstamo.</li> <li>▪ Se le solicita documentación original y copia.</li> </ul>
<b>Recepción y Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe documentación original y copia.</li> <li>▪ Verifica.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cotejo de requisitos.</li> </ul> </li> <li>▪ Devuelve originales y da trámite.</li> <li>▪ Verifica base de datos por adeudos y firmas.</li> </ul>
<b>Autorización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de Alcances Netos.</li> <li>▪ Entrega contraseña.</li> </ul>
<b>Captura de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Captura del Pagaré.</li> </ul>
<b>Emisión y firma electrónica de cheques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impresión de cheques.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entrega cheque y expediente a Depto. de Caja.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Entrega de Cheques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega cheque al Derechohabiente.</li> <li>▪ Recibe expediente de cheques pagados..</li> </ul>
<b>Respaldo de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elabora reporte diario para Contabilidad.</li> <li>▪ Elabora reporte mensual para Contabilidad.</li> </ul>

Procesos de Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• <b>Capacitación</b></li> <li>• Afiliación</li> <li>• Servicios Generales</li> <li>• Informática</li> <li>• Caja</li> <li>• Finanzas</li> </ul>

Los procesos antes mencionados son interrelacionados como se muestra en el **Plan de Calidad PDC**

Emisor / Revisa

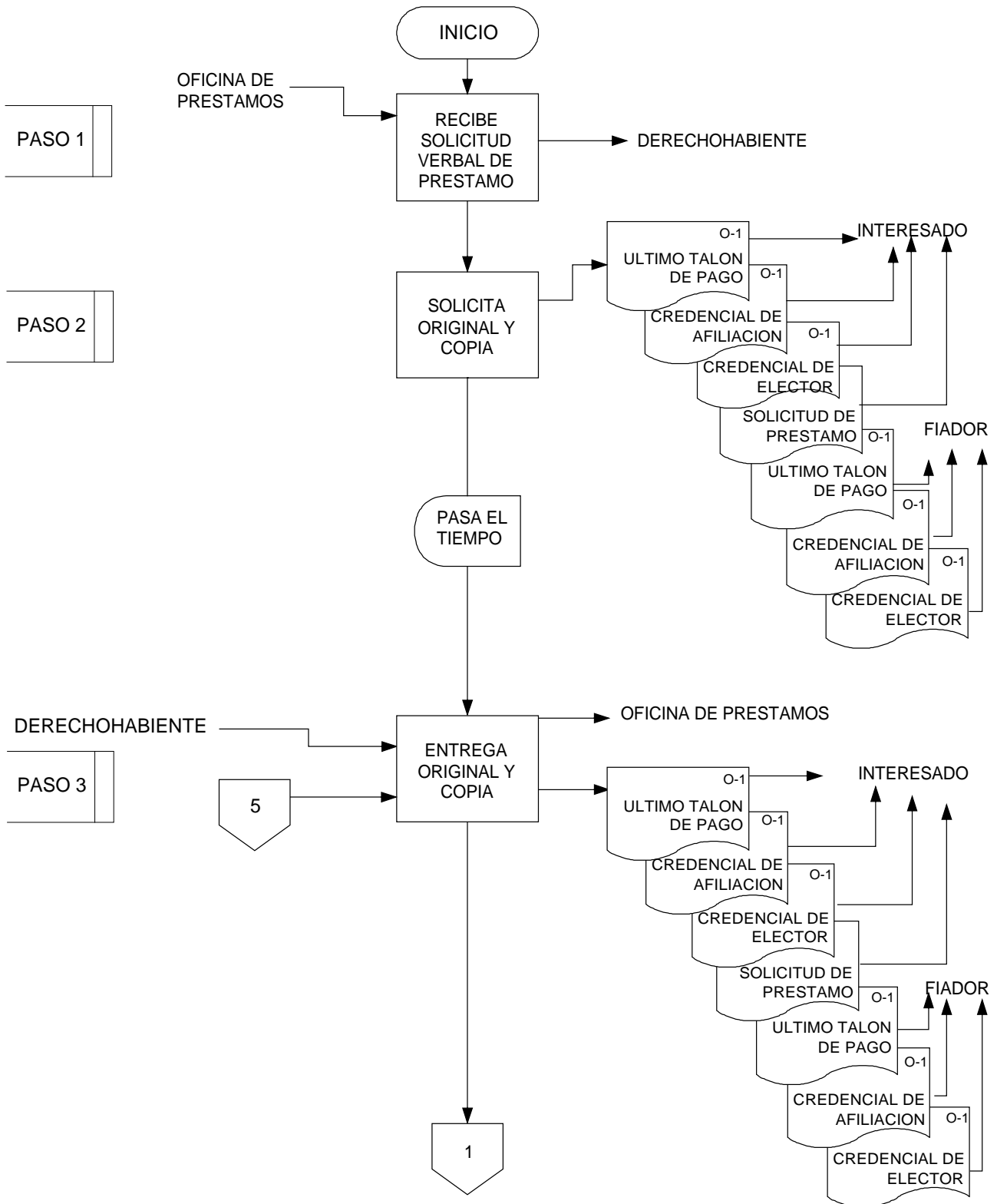
**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

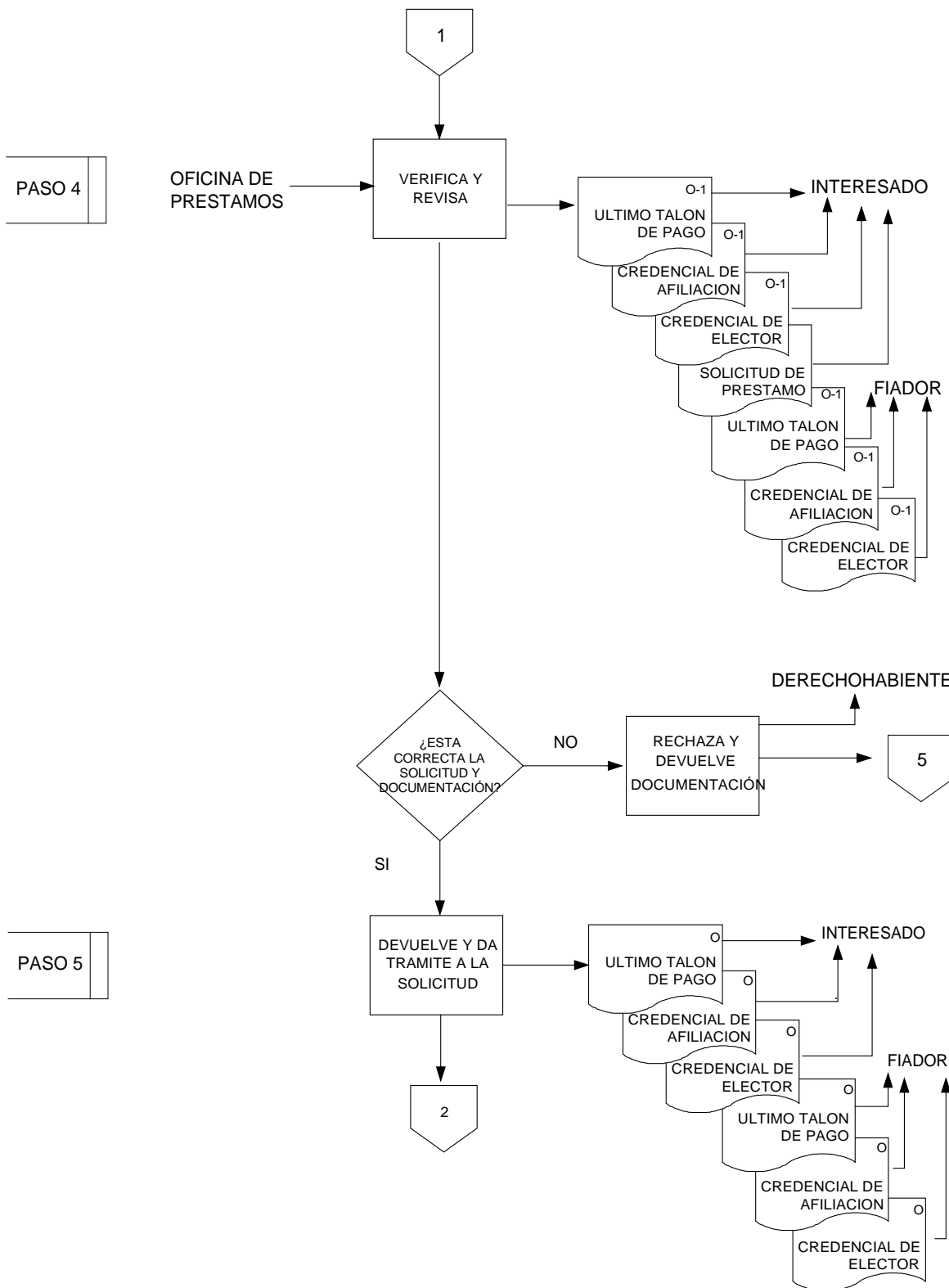
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



Emisor / Revisa  
**C.P. Nadia Abraham Loya**  
 Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

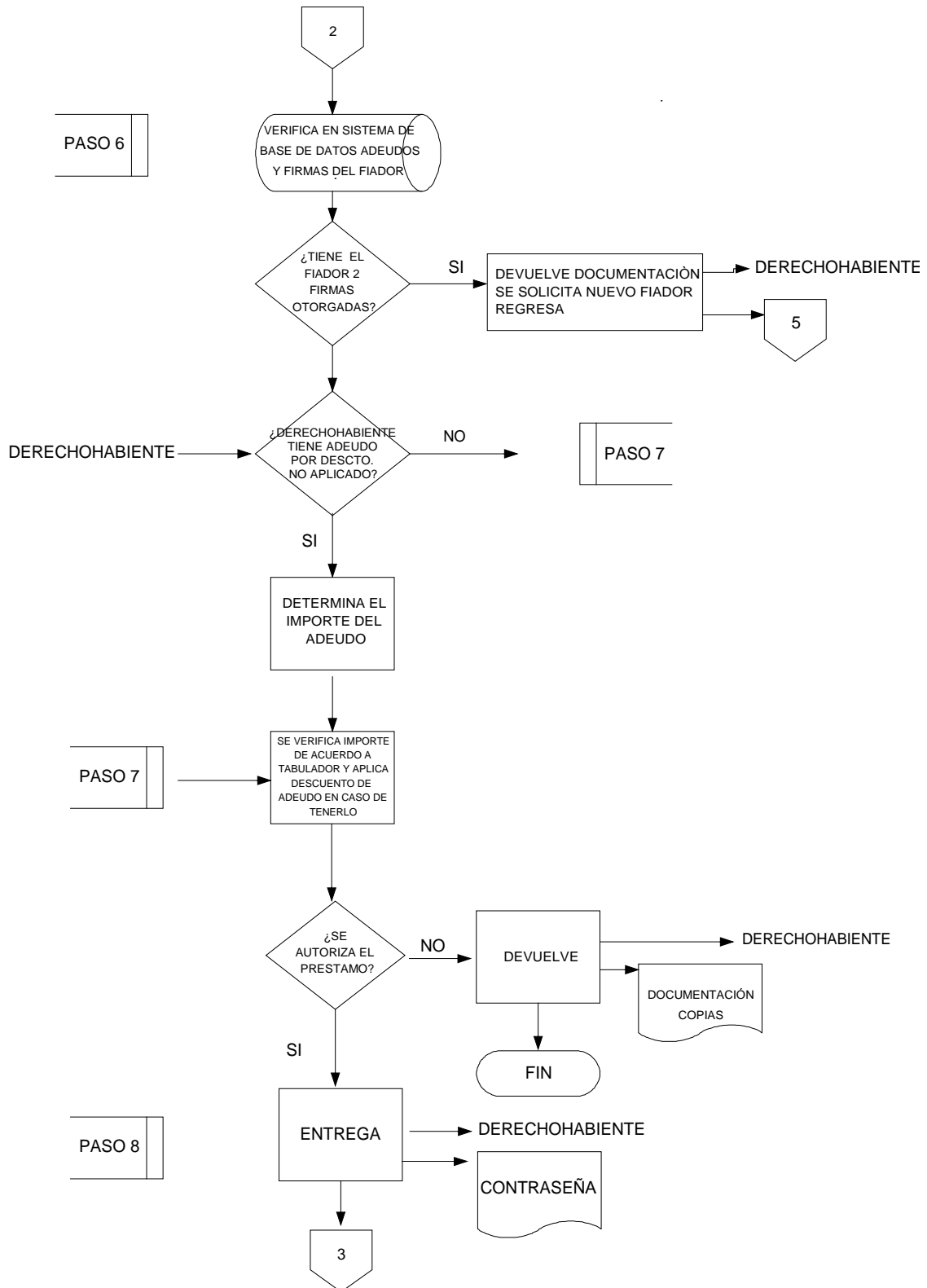
Aprueba  
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**  
 Director Gerente



Emisor / Revisa  
**C.P. Nadia Abraham Loya**  
 Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

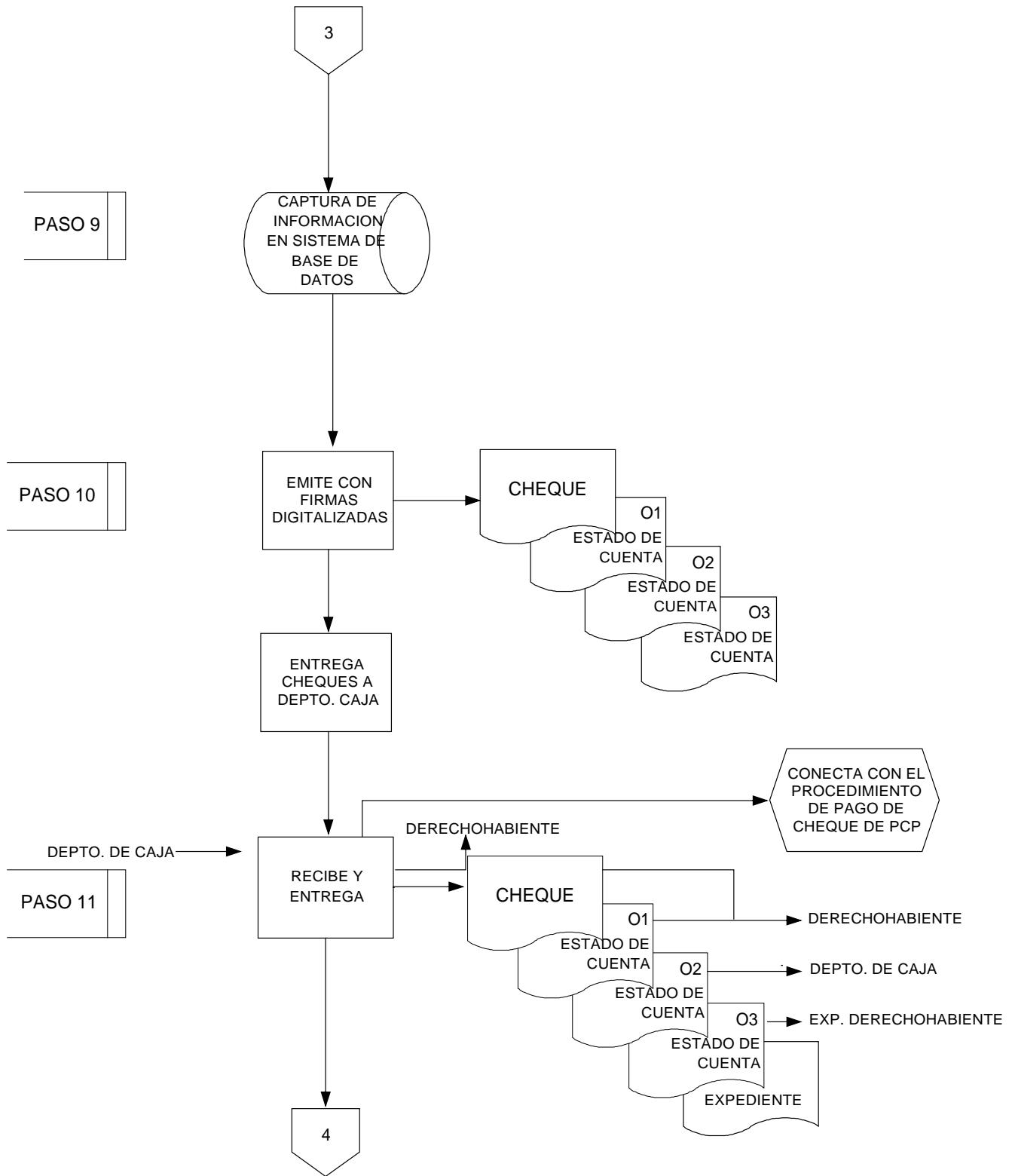
Aprueba  
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**  
 Director Gerente





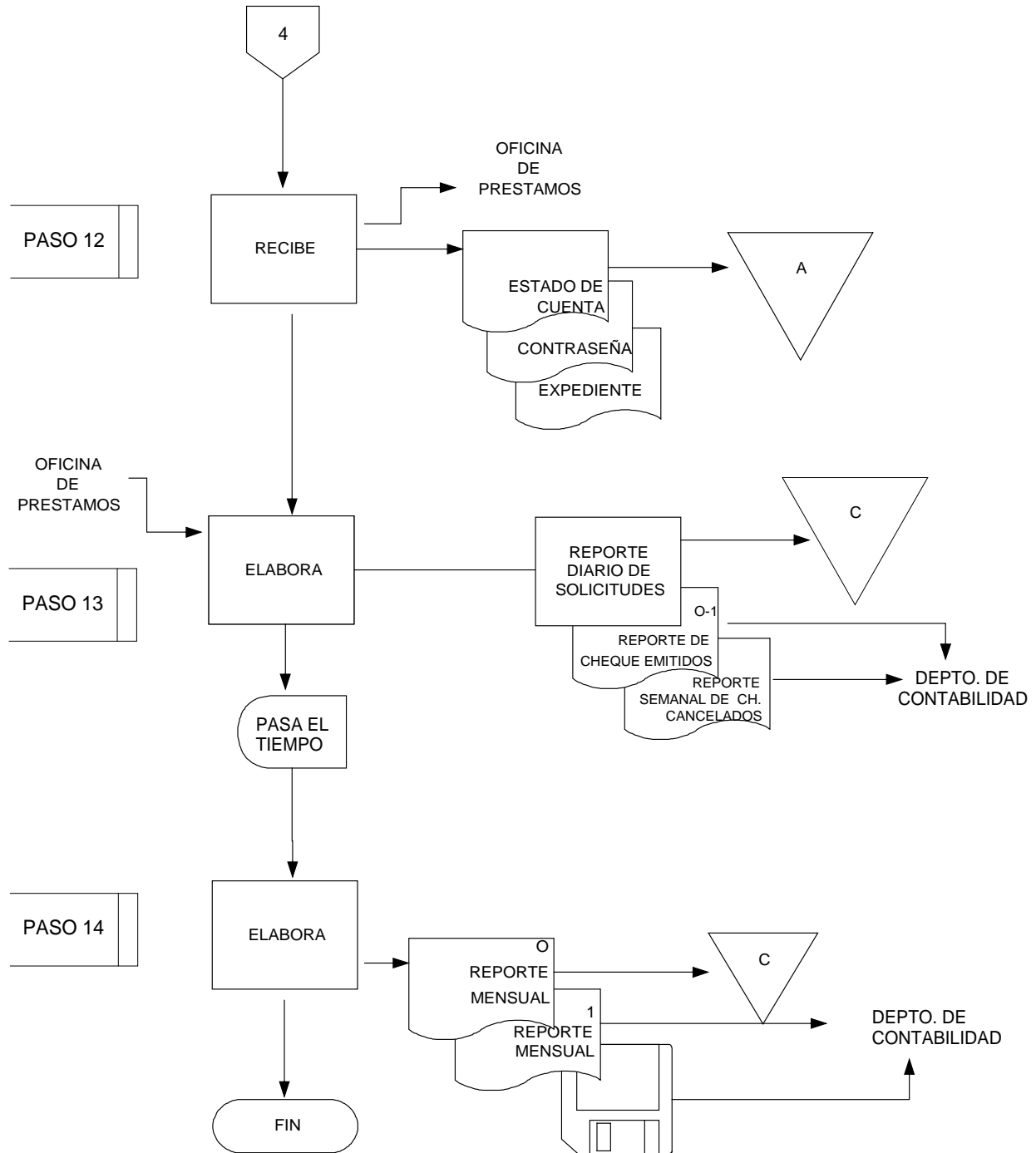
Emisor / Revisa  
**C.P. Nadia Abraham Loya**  
Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba  
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**  
Director Gerente



Emisor / Revisa  
**C.P. Nadia Abraham Loya**  
Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba  
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**  
Director Gerente



Emisor / Revisa  
**C.P. Nadia Abraham Loya**  
Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba  
**Lic. Ricardo Olivares Pineda**  
Director Gerente



### 3.2.- INFRAESTRUCTURA

La organización cuenta con la infraestructura necesaria (Hardware y Software) para proporcionar los servicios ofrecidos, misma que se encuentra especificada en el documento **Control de Hardware FR-3.2-01** que administra el Departamento de Informática, quien además cuenta con una relación de los programas requeridos para la operación de la Institución de acuerdo a lo establecido en este manual.

### 3.3.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La realización del producto y/o servicio abarca la planificación, seguimiento y medición, y control del servicio, como se indica en el Plan de Calidad **PDC** y en el **Manual de Procedimientos de la Subdirección de Finanzas SST-MPR-SF**.

#### 3.3.1 Planificación

Se realiza desde la Recepción, Validación, Autorización, Captura de datos, Emisión y firma electrónica de cheques, Respaldo de información y Entrega de **Cheque de** Prestamos a Corto Plazo **al Departamento de Caja** del SSTE EV.

#### 3.3.2 Seguimiento y medición de los procesos

Durante la prestación del servicio se miden implícitamente las características del préstamo como se describe en el **Procedimiento de Otorgamiento de Préstamos a Corto Plazo (SST-MPR-SF)**.

#### 3.3.3 Seguimiento y medición del producto o servicio (No aplica)

#### 3.3.4 Control de la producción

El control de la producción se cumple al dar seguimiento a los procedimientos identificados en el **Procedimiento de Otorgamiento de Prestamos a Corto Plazo (SST-MPR-SF)**.

#### 3.3.5 Identificación y Trazabilidad

Cada servicio proporcionado por el SSTE EV genera un expediente el cual se origina desde que se realiza el proceso de recepción del pagaré hasta la entrega del cheque al Departamento de Caja para el pago al Derechohabiente.

#### 3.3.6 Propiedad del Derechohabiente

La Institución cuida los bienes que son propiedad del Derechohabiente (Copias de documentos) mientras están bajo su control. La Institución identifica, verifica, protege y salvaguarda estos bienes dentro del expediente de trámite correspondiente.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



### 3.3.7 Producto No Conforme

Para el control del producto no conforme el SSTEVE ha desarrollado el procedimiento con el mismo nombre, con código **PR-3.3.7-01** en el que se describen los tipos de productos no conformes existentes, así como los detalles de la utilización del formato correspondiente.

## 4.- CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE DESARROLLO Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Para el buen desempeño del SSTEVE en el afán de superar las expectativas del Derechohabiente, una parte fundamental es la del sistema de participación del personal, así como la evaluación de la competencia respecto del puesto que desempeña.

Adicionalmente, se proporciona formación y capacitación adecuada a los empleados de la Institución para la eficiente operación de sus funciones; evaluando la eficacia de las acciones de capacitación tomadas y en coordinación con el responsable del Área se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad. Se mantienen en la **Unidad de Capacitación** los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia mediante los formatos **FR-4.1.2-01**, **FR-4.1.2-02**

## 5.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

### 5.1.- ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de los datos se desprende del registro continuo de los datos del proceso. El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del Derechohabiente; **Encuesta de Satisfacción de Prestaciones Sociales FR- 4.1.1-01.**
- b) La conformidad con los requisitos del producto y/o servicio;
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; y
- d) Los proveedores.

### 5.2.- CONTROL DE LOS REGISTROS

Para el control de registros se ha elaborado el procedimiento para el **Control de los Registros PR-5.2-01** documento que describe la manera en que se identifican, almacenan y protegen los registros de calidad con el fin de que siempre estén disponibles y fácilmente recuperables, así también describe los tiempos de retención de los diferentes tipos de registros.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



### 5.3.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

En términos generales las compras de insumos que realiza la Institución no afectan la calidad del servicio de Préstamos a Corto Plazo (a excepción del servicio de cheques). La acción de comprar, ya sea insumos, equipo, etc., implica una inspección de recibo para verificar las condiciones de los productos comprados o servicios contratados y del cumplimiento con los requisitos especificados por la Institución, así también el control de proveedores, el cual comprende la evaluación, re-evaluación y selección de proveedores, se describe en el Procedimiento del Departamento de Servicios Generales y en la Ley de Adquisiciones y Obras Públicas.

## 6.- DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS PARA LA MEJORA CONTINUA

### 6.1.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del sistema de gestión de la proveeduría incluye:

Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad; un manual de la calidad;

### 6.2.- MANUAL DE LA CALIDAD

La Institución ha establecido y mantiene el presente manual de la calidad que incluye en cumplimiento con la normatividad del Distintivo Veracruz a la Calidad:

- a) El alcance del sistema de gestión de la proveeduría, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión;
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la proveeduría, o referencia a los mismos; y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la proveeduría.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;
- f) Asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente



### 6.3.- CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

El procedimiento de control de los documentos **PR-6.3-01** establece como se originan, controlan y manejan los documentos del sistema de calidad, así como la revisión, aprobación, modificación e identificación; que obedece a la siguiente estructura documental.

Nivel	Documento
1	Manual de Calidad
2	Plan de Calidad
3	Procedimiento
4	Instructivo
5	Formato / Registro

### 6.4.- MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Para demostrar que se miden los diferentes aspectos que componen la calidad con respecto de la percepción del derechohabiente se ha elaborado el **Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora PR-6.4-01**, el cual comprende la satisfacción del Derechohabiente, el proceso y el producto.

### 6.5.- MEJORA CONTINUA

La mejora continua de los procesos, de los productos, el desarrollo del personal y en general del sistema de calidad será el resultado de la correcta implantación del presente manual y toda la metodología desarrollada por los requisitos del Modelo de Calidad.

Emisor / Revisa

**C.P. Nadia Abraham Loya**

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

Aprueba

**Lic. Ricardo Olivares Pineda**

Director Gerente