

Sistema de Pagos Referenciados

<https://pagos.uqroo.mx>

Preguntas frecuentes

1. ¿Cuál es el número de cuenta de banco para pagar un servicio o adeudo?
2. ¿En qué banco puedo realizar mi pago?
3. ¿Cuáles son las opciones para el pago de servicios o adeudos?
4. ¿Cómo puedo realizar el pago de un servicio o adeudo?
5. Para ingresar a la sección de Alumno, el sistema me está solicitando un correo electrónico. ¿Cuál es el correo que debo usar?
6. No recuerdo la contraseña de mi correo electrónico institucional ¿Cómo puedo obtener una contraseña nueva?
7. El sistema me solicita correo institucional, pero no cuento porque soy egresada/o y requiero pagar un trámite o servicio.
8. Quiero pagar en efectivo ¿Qué datos requiero?
9. Tengo un formato de pago referenciado y al ingresar el número de referencia en la Practicaja / ventanilla, me muestra la leyenda de estar fuera de tiempo o expirada.
10. Ya realicé mi pago y no se ve reflejado en mi Estado de Cuenta (Financiero). ¿Cuánto tiempo debo esperar?
11. Realicé mi pago (en línea o en sucursal) y no tengo el comprobante del banco. ¿Cómo puedo obtener el comprobante de mi pago?
12. Requiero tramitar una constancia de no adeudo ¿Cómo puedo obtenerla?
13. Tengo dudas y/o aclaración sobre un cargo realizado en mi financiero ¿Dónde puedo comunicarme?
14. He intentado realizar el pago en el Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx> y no he podido tener acceso, me marca error. ¿La página está fallando?


Sistema de Pagos Referenciados

<https://pagos.uqroo.mx>

1. ¿Cuál es el número de cuenta de banco para pagar un servicio o adeudo?

No existe una cuenta de banco; los pagos se realizan a través del convenio **CIE 1682393** de **BBVA** a nombre de la **UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**.


Primero debe generar un formato de pago referenciado desde el Sistema de Pagos Referenciados ingresando en la dirección <https://pagos.uqroo.mx>

 Consulte el [manual de usuario](#) para generar una referencia de pago.

 Regresar

2. ¿En qué banco puedo realizar mi pago?

Los pagos en efectivo son recepcionados en cualquier sucursal o Practicaja de **BBVA**.
Los pagos en línea son a través de **Multipagos BBVA** desde el Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx>

 Consulte el [manual de usuario](#) para generar una referencia de pago.

 Regresar

3. ¿Cuáles son las opciones para el pago de servicios o adeudos?

a) **Pagos en línea** desde el Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx>

- **VISA/MasterCard**: tarjeta de débito o crédito
- **Cheque en línea BBVA**: para clientes **BBVA** que cuentan con servicio de NetCash o bbva.com (acceso con tarjeta)
- **Cargo a cuenta de Cheques de otros Bancos**: se considera como una transferencia CLABE.

b) Pagos desde la **aplicación móvil de BBVA**.

c) **Pagos en sucursal BBVA** con el formato de pago referenciado:

- Practicaja
- Ventanilla

 Regresar

Sistema de Pagos Referenciados

<https://pagos.uqroo.mx>

4. ¿Cómo puedo realizar el pago de un servicio o adeudo?

- a) Ingrese al **Sistema de Pagos Referenciados** <https://pagos.uqroo.mx> en la sección que le corresponda: Público General, Aspirante o Alumno.
- b) Proporcione los datos que le solicitan.
- c) Seleccione y agregue el servicio a pagar.
- d) Si es alumno, seleccione el adeudo a pagar.
- e) Generar pago referenciado
- f) Descargue y/o envíe por correo el formato de pago referenciado.
- g) Si su pago es en línea, haga clic en Pagar en línea y siga las indicaciones de Multipagos.
- h) Si su pago es en sucursal, imprima el formato de pago referenciado y proporcione el número de contrato CIE, número de referencia y monto en ventanilla o Practicaja. Ver respuesta de la pregunta 8.



Consulte el [manual de usuario](#) para mayor información.



Regresar

5. Para ingresar a la sección de Alumno, el sistema me está solicitando un correo electrónico. ¿Cuál es el correo que debo usar?

Los alumnos deben ingresar al Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx> con su correo electrónico institucional.



Regresar

6. No recuerdo la contraseña de mi correo electrónico institucional ¿Cómo puedo obtener una contraseña nueva?

Envíe un correo electrónico desde su correo personal a soporte-correo@uqroo.edu.mx con su nombre completo y número de matrícula.



Regresar

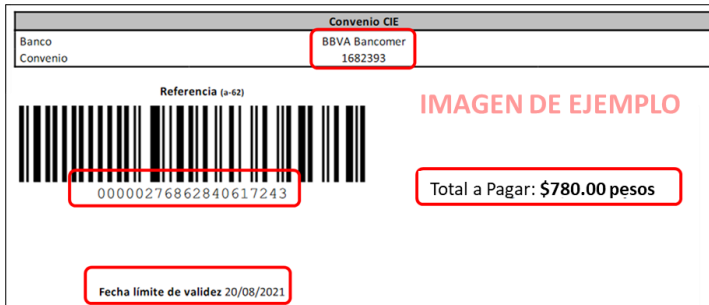
7. El sistema me solicita correo institucional, pero no cuento porque soy egresada/o y requiero pagar un trámite o servicio.

Para activar su correo electrónico institucional envíe un mensaje con su nombre completo y número de matrícula a soporte-correo@uqroo.edu.mx



Regresar

8. Quiero pagar en efectivo ¿Qué datos requiero?



Para los pagos en sucursal, solo requiere: Convenio CIE, número de referencia (escribir todos los dígitos) y el total a pagar. El pago debe realizarse el mismo día que se genera la referencia.

 Regresar

9. Tengo un formato de pago referenciado y al ingresar el número de referencia en la Practicaja / ventanilla, me muestra la leyenda de estar fuera de tiempo o expirada.

Todos los números de referencias de pago deben pagarse el mismo día en que fue generado.

 Regresar

10. Ya realicé mi pago y no se ve reflejado en mi Estado de Cuenta (Financiero). ¿Cuánto tiempo debo esperar?

Forma de pago	Tiempo
En línea: Tarjeta Visa/MasterCard	Inmediato
En línea: Cheque en línea BBVA	Inmediato
En línea: Cargo cta. de cheques otros bancos (transferencia CLABE)	Antes de las 12:00 h dos días hábiles bancario. Después de las 12:00 h tres días hábiles bancario.
Aplicación móvil BBVA	Siguiente día hábil bancario (12:00-17:00) Depósitos en sábado y domingo dos días hábiles bancarios (12:00 a 17:00)
En sucursal: Practicaja y ventanilla	Siguiente día hábil bancario (12:00-17:00) Depósitos en sábado y domingo dos días hábiles bancarios (12:00 a 17:00)

 Regresar

Sistema de Pagos Referenciados

<https://pagos.uqroo.mx>

11. Realicé mi pago (en línea o en sucursal) y no tengo el comprobante del banco. ¿Cómo puedo obtener el comprobante de mi pago?

Envíe un correo a soporte-pagos@uqroo.edu.mx con el formato de pago referenciado que realizó el pago indicando la forma de pago.

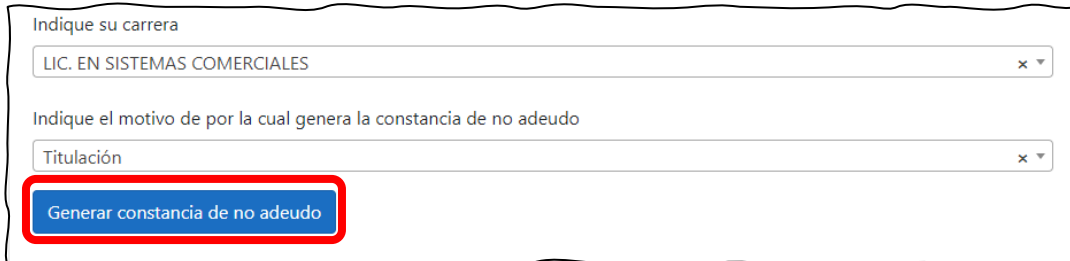
 Regresar

12. Requero tramitar una constancia de no adeudo ¿Cómo puedo obtenerla?

- Ingrese al Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx> con su correo electrónico institucional en la sección Alumno.
- Seleccione Generar constancia de no adeudo del menú Alumnos.



- Indique su carrera.
- Indique el motivo por el cual requiere la constancia de no adeudo.
- Haga clic en generar constancia de no adeudo.



 Regresar

13. Tengo dudas y/o aclaración sobre un cargo realizado en mi financiero ¿Dónde puedo comunicarme?

Para aclaración sobre cargos realizados en su financiero debe comunicarse al Departamento de Control Escolar o en las áreas de Control Escolar del Campus al que corresponde.

 Regresar

Sistema de Pagos Referenciados

<https://pagos.uqroo.mx>

14. He intentado realizar el pago en el Sistema de Pagos Referenciados <https://pagos.uqroo.mx> y no he podido tener acceso, me marca error. ¿La página está fallando?

En ocasiones, se tienen reportes que los proveedores de internet pierden la comunicación con el Sistema de Pagos Referenciados.

En este caso le sugerimos intentarlo nuevamente y en caso de que el error sea reiterativo reiniciar el modem y/o intentar desde otra conexión de internet incluso directamente desde el móvil.

 Regresar