



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 04 Fecha: 20/11/12

Administrador de Proceso:	Gerente
Responsable de Proceso:	Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central de la UAEM

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio de propuesta de creación de espacio concesionado</li><li>• Propuesta de servicio</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Convocatoria</li><li>• Oficio informativo</li><li>• Registro de inscripción</li><li>• Ficha del participante</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inscripción</li><li>• Decline de selección</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Propuesta de servicio</li><li>• Evaluación de propuestas</li><li>• Dictamen de selección de proveedor de servicio concesionado</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesado</li><li>• Concesionario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Público en general</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interesado</li><li>• Concesionario</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Comunidad Universitaria, personal de la Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios, sociedad que visite espacios universitarios con cafeterías.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
-Gerente -Subgerente -Asistente administrativo -Supervisor -Contador -Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central	-Computadora e Internet -Calculadora -Mobiliario y equipo de oficina -Papelería valorada -Teléfono -Transporte		Ambiente armonioso.  Oficinas sin ruido y humedad. Iluminación adecuada.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Mantener la transferencia anual a la Universidad con respecto a la registrada en el año anterior.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente	(transferencia actual / transferencia del año pasado ) X100	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
2) Liberar el potencial de la ciencia.	5.5. Administración ágil y transparente ... 5.5.3. Proyecto: Consolidación de los fines y objetivos del FONDICT Generar recursos adicionales a la UAEM para el desarrollo y consolidación de proyectos de ciencia y tecnología, a través de sus empresas y unidades de	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la Administración.



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 04 Fecha: 20/11/12

Nosotros como empleados del FONDICT-UAEM, estamos comprometidos en hacer equipos de calidad	negocios. Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT-UAEM para generar recursos destinados a la UAEM	
---	---	--

## Requisitos

## Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

- El oficio de propuesta de creación de espacio concesionado, deberá ser emitido por el Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central de la UAEM y deberá contener datos respecto al tipo de producto o servicio concesionado.
- La propuesta de servicio, no deberá contar con datos que permitan identificar al interesado, ni a su empresa de servicios y deberá contener todos los aspectos indicados en la convocatoria al concurso de selección de proveedor de servicios concesionados.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ol style="list-style-type: none"><li>Recibir información respecto al concurso para la selección del prestador de servicios concesionados</li><li>Recibir la información al respecto de la apertura y cierre de la convocatoria</li><li>Quedar enlistado en el registro de inscripción</li><li>Recibir su ficha de participación una vez habiendo completado su inscripción</li><li>Que el contenido refleje los aspectos especificados en la convocatoria vigente</li><li>Recibir una copia de la propuesta de servicio, una vez que el concesionario haya sido seleccionado</li><li>La sesión de evaluación de propuestas se lleve a cabo conforme a lo programado, en tiempo y forma</li><li>Contar con los formatos de evaluación de propuestas</li><li>Contar con propuestas de servicio para evaluar</li><li>Recibir el dictamen de selección de proveedor de servicio concesionado</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Que la información sea la correcta, se encuentre vigente y se proporcione correctamente</li><li>El oficio deberá estar correctamente requisado, signado por la Gerencia y acompañado de un ejemplar de la convocatoria</li><li>Información del participante en el registro de inscripción</li><li>Firma del interesado en la ficha del participante</li><li>Realización del concurso de selección para el prestador de servicios concesionados</li><li>Acuse de recibido del ejemplar de propuesta de servicio</li><li>Lista de asistencia y minuta de reunión</li><li>El dictamen deberá estar correctamente requisado, signado por la Gerencia y acompañado de un ejemplar de la propuesta de servicio.</li></ol>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ol style="list-style-type: none"><li>Que el interesado presente y entregue la información completa y correcta, en base a lo publicado en la convocatoria vigente</li><li>Que el interesado cumpla con lo establecido en la convocatoria vigente y</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Detectar la necesidad de concesionar un espacio, contar con un oficio de solicitud de creación de espacio concesionado o la aprobación del</li></ol>



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 04 Fecha: 20/11/12

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	<p>realice el pago de la cuota por inscripción</p> <p>c) Que la información de la propuesta se encuentre en los términos descritos por la convocatoria vigente</p> <p>d) Contar con la presencia de al menos un representante por sector del H. Consejo de Gobierno del Espacio Académico</p> <p>e) Que los representantes presenten su identificación y se registren en la lista de asistencia</p> <p>f) Contar con la selección de un proveedor de servicio concesionado por el Espacio Universitario</p>	<p>espacio universitario para la instalación de un espacio concesionado</p> <p>b) Recabar la firma de recibido por el espacio universitario notificado</p> <p>c) Se elabora el check list del participante.</p> <p>d) Se requisa la ficha de participación y se recaba la firma del participante</p> <p>e) Ficha del participante y registro de inscripción</p> <p>f) Evaluación de propuestas requisada</p> <p>g) Lista de asistencia</p> <p>h) Minuta de reunión</p> <p>i) Copia de la identificación de los representantes</p> <p>j) Firma de recibido del concesionario seleccionado y del Titular del Espacio Académico y/o Dependencia de la Administración Central</p>
Legales y reglamentarios	n/a	n/a

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Elaboración y validación de convenios y contratos	1. Se solicita al proceso la revisión y validación de la propuesta del instrumento jurídico empleado para formalizar la relación entre la Unidad y los concesionario

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	n/a	Identificación	<p>a) Los documentos y datos personales de los inscritos al concurso para la selección de prestador de servicio, Después de la formalización de la selección del prestador de servicio concesionado, se regresan.</p> <p>b) Los documentos y datos personales del interesado seleccionado como prestador del servicio concesionado, se utilizan para la creación del expediente.</p>
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamientos y Protección:	n/a	Protección	<p>a) Se resguardan en archivos protegidos y de acceso reservado al personal designado durante el proceso.</p> <p>b) se resguardan en archivos protegidos y de acceso reservado al personal de acceso designado durante la vigencia del contrato.</p>



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 04 Fecha: 20/11/12

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Trasferencia a la Universidad	Gerente	(trasferencia actual / transferencia del año pasado ) X100	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del cliente en la oferta de servicios comerciales a través de espacios concesionados	Gerente	Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y análisis de los resultados recabados	Trimestralmente

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Detección de la necesidad de concesionar la prestación de un servicio, en un espacio universitario	Se inicia el trámite de convocatoria
II	Concurso para la selección del prestador de servicios concesionados	Se da seguimiento a la publicidad, promoción y difusión de la convocatoria, atendiendo a los interesados y entregando ejemplares de la misma a quien lo solicita. (Cantidad de solicitantes de la convocatoria).  Se supervisa la inscripción al concurso, revisando se encuentren completos los expedientes y propuestas de servicio de los interesados. (Cantidad de participantes inscritos al concurso).
III	Formalización de la selección para la prestación del servicio concesionado	Se da seguimiento a la firma del contrato para la prestación del servicio concesionado a partir de la notificación del interesado, mediante el envío de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas.
IV	Entrega de espacio concesionado	Se da seguimiento a la inducción del concesionario a la UAEM; Se supervisa la adecuada integración del inventario de espacio concesionado.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Concesión de cafeterías	Necesidad de concesión de cafetería en un espacio universitario	Convocatoria, inscripción de participantes, selección de concesionario y entrega de espacio.	Apertura y cierre de convocatoria. Espacios concesionados.	Expediente de participantes a inscripción. Minutas y listas de asistencia.	Que contenga los datos solicitados por la Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios. Firmas en listas



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 04 Fecha: 20/11/12

					de asistencia.
--	--	--	--	--	----------------

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no se inscriba ningún participante en la convocatoria de selección de concesionario.	Lanzar nueva convocatoria.
Que no asistan los integrantes de la Comisión evaluadora del espacio universitario que tiene en concesión la cafetería.	Elaborar nuevo oficio para convocar a la comisión evaluadora.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	10/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad
03	30/11/11	RD	Director General	Se incluyeron los requisitos No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio
04	16/11/12	RD	Director General	Objetivo de Calidad, Partes Interesadas y Usuario interno.