



Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 29/11/2011

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Servicios Generales
Responsable de Proceso:	Administrativos

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
● Recepción de Correspondencia.		● Entrega de Correspondencia.	
● Requisición.		● Entrega de Mensajería.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	● Directores. ● Coordinadores de Unidades Académicas Profesionales. ● Subdirectores Administrativos. ● Secretarios. ● Directores y Jefe de Departamento de Dependencias de Administración Central.	● Dependencias de Gobierno.	● Unidades Académicas, Dependencias de Administración Central. ● Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. ● Departamento de Servicios Generales. ● Dirección de Recursos Financieros. ● Departamento de Tesorería. ● Empresas de Mensajería.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		● Planteles de la Escuela Preparatoria ● Centros Universitarios ● Unidades Académicas Profesionales ● Centros de Investigación ● Dependencias Académicas y Administrativas. ● Comunidad Universitaria ● Gobierno ● Sociedad	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
● Jefe del Departamento de Servicios Generales. ● Auxiliares Administrativos del Departamento de Servicios Generales. ● Encargado de área. ● Secretaria.	● Equipo de cómputo. ● Mobiliario de oficina. ● Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA). ● Papelería. ● Fax. ● Teléfono. ● Vehículo. ● Sistema Correspondencia (SisCor).		● Iluminación. ● Ventilación. ● Contar con espacio restringido al usuario y proveedor.



Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 29/11/2011

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar el 90% de la correspondencia interna que llega al área con los datos completos en un lapso no mayor a 2 días hábiles. Evaluaciones trimestrales para el 2011.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Servicios realizados ÷ servicios solicitados X 100.	Trimestral.
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Promover y generar una Universidad digital	Administración ágil y transparente.  a) Lograr mayor eficiencia en la aplicación y ejercicio de los recursos financieros y materiales, manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas.	Mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que ofrece nuestra Institución en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none"><li>La correspondencia debe señalar de manera clara y completa el destinatario y el lugar al que se remitirá. (Ver procedimiento apartado 5. Políticas).</li><li>Se debe de presentar la documentación con acuse o copia.</li><li>Firma y sello correspondiente.</li><li>Requisición (solicitud envío).</li></ul>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>Entregar la correspondencia al responsable del área con la información completa del destinatario.</li><li>Que se de cumplimiento a lo solicitado en la requisición.</li><li>Bienes y servicios que cumplan con lo solicitado en tiempo y forma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Información clara y legible.</li></ul>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"><li>La documentación debe estar dentro de un sobre cerrado.</li><li>Disponibilidad presupuestal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"><li>La correspondencia debe de tener fines académicos y administrativos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>N/A</li></ul>
UAEM	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con las políticas del proceso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ver Procedimiento apartado 5.</li></ul>

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Control Presupuestal.	1. Envío de facturas para la generación del contra recibo.
2. Tesorería.	2. Entrega del contra recibo para pago a proveedor.
3. Redes y Telecomunicaciones.	3. Uso del Internet, de la intranet y del correo institucional para envío de información relacionada con el área de



Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 29/11/2011

	correspondencia.
4. Desarrollo de Sistemas.	4. Apoyo técnico para la actualización del (SisCor).

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	En caso de que se reciban mas de una caja del mismo remitente, estas se deberán identificar por el numero de guía y estas estarán debidamente numeradas de (x de y).	Identificación	El DSG salvaguarda la correspondencia recibida para entrega al cliente.
Manipulación y Embalaje:	En caso de que la correspondencia cuente con la leyenda "Fragil" esta deberá ser colocada en un lugar seguro (donde no estorbe).	Verificación	En caso de reclamación revisar datos del cliente, cotejando números de guías.
Almacenamientos y Protección:	La correspondencia recibida deberá ser colocada en los anaqueles ubicados en el área de correspondencia.	Protección	En caso de daño, perdida o deterioro de la correspondencia, se le notificara al Jefe del Departamento de Servicios Generales para que evalúe la situación en particular y determine las acciones a tomar.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Que el número de servicios realizados corresponda al 95% o más de los servicios solicitados de correspondencia.	Auxiliar Administrativo.	(Servicios realizados / Servicios solicitados) x 100	Trimestralmente.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Auxiliar Administrativo	A través de cuestionarios de satisfacción de usuario.	Trimestralmente.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de documentos.	La correspondencia se clasifica de acuerdo a su origen (interna o externa).
II	Clasificación de Documentos por organismo académico y dependencia universitaria.	La clasificación se hace al momento que es recibida.
III	Envío de la correspondencia de acuerdo a su destinatario (SisCor).	En menos de 48 hrs. o dos días hábiles.
IV	Corroborar que toda la correspondencia fue entregada.	Se archiva el formato de "Registro y Tramite de Correspondencia".



Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 29/11/2011

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Recepción de documentos.	Datos completos del destinatario, así como nombre, firma, fecha y sello.	Se clasifica de acuerdo a interna o externa.	(Servicios realizados / Servicios solicitados) x 100.	Contenga acuse, verificación de información, orden en los documentos.	Corroborar que la correspondencia contenga nombre, fecha y firma por parte del remitente.
Clasificación de documentos por organismo académico y dependencia universitaria.	Validar correspondencia institucional, mensajería y mexpost.	N/A	La clasificación se hace al momento que es recibida.	Acuse, firmas y sellos.	Correspondencia cerrada, sin maltratos, o engrapado.
Envío de la correspondencia de acuerdo a su destinatario.	Los auxiliares ordenan la correspondencia conforme a la ruta de entrega.	Los auxiliares deben de dar cumplimiento a la ruta de entrega.	En menos de 48 hrs. O dos días hábiles.	El destinatario debe firmar y sellar el acuse de recibo y el formato de "Registro y Trámite de Correspondencia".	Corroborar la recepción de acuses.
Corroborar que toda la correspondencia fue entregada.	Comprobación de firma en formato "Registro y Trámite de Correspondencia".	Se archiva el formato de "Registro y Trámite de Correspondencia".	Los pasos 4, 5 y 6 tardan en promedio un día hábil para llevarse a cabo.	Firma de destinatario o en su caso sello de la dependencia.	Que toda la documentación se entregue conforme al reporte.
Clasificación de acuses de acuerdo al remitente.	Verificar que cada acuse tenga que recibió la correspondencia de la dependencia.	N/A	Los pasos 4, 5 y 6 tardan en promedio un día hábil para llevarse a cabo.	N/A	Firma y sello legible.
Envío de acuses.	El encargado del área clasifica los acuses de acuerdo a la dependencia.	El encargado del área elabora una relación de los acuses a entregar en el (SisCor).	Los pasos 4, 5 y 6 tardan en promedio un día hábil para llevarse a cabo.	El auxiliar recaba las firmas por parte del remitente.	El encargado del área de correspondencia recibe el "Registro y Trámite de Correspondencia", verifica que no falte firma y archiva.

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



Secretaría de Administración  
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 29/11/2011

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
• En caso de queja de un envío fuera de los 30 días de reclamación.	• El DSG no se hará responsable por dicha mensajería. (Ver procedimiento apartado 5).
• En caso de extravío.	• El DSG no se hace responsable por tal envío ya que se carece de un seguro del mismo.
• En caso de queja por parte de los usuarios.	• Enterar al jefe del DSG la situación para gestionar reuniones de trabajo.
• En caso de recibir correspondencia de procedencia desconocida.	• Enterar al jefe del DSG y a la DSPUyA para llevar acciones correspondientes.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	27/09/07	Encargado del Proceso de Correspondencia.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	No aplica por ser la primera edición.
01	28/10/08	Encargado del Proceso de Correspondencia.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Se agregaron dos políticas.
02	02/04/09	Encargado del Proceso de Correspondencia.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Se modifico el diagrama de bloque.
03	14/10/09	Encargado del Proceso de Correspondencia.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Se actualizo la normatividad.
04	24/08/10	Encargado del Proceso de Correspondencia.	Jefe del Departamento de Servicios Generales.	Se actualizaron las políticas y se agrego anexo.
08	29/11/2011	RD	Comité de Calidad	Se migraron las Tablas TEP, TOC, TRS y TSNC al Plan de Calidad.