



Secretaría de Administración  
Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM  
Viajes Intersol, S.A. de C.V.

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 02 Fecha: 13/05/13

Administrador de Proceso:	Gerente General
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitud de Viaje		• Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos, Cupones de Reservación de Hospedaje.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)	• Público General	• Globalizador SABRE
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Clientes (internos y externos), aerolíneas nacionales e internacionales, operadoras mayoristas de viajes, hoteles, cruceros, sociedad y gobierno.	
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 General Contador General Contador de Ventas Agentes de Reservaciones y Ventas	Bienes Muebles e Inmuebles Sistemas de Información: Globalizador SABRE		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 una satisfacción del usuario mayor o igual a 97%		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente General	Resultado de encuestas de satisfacción	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 negocios.	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la Administración.
Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la mejora continua, produciendo y entregando de manera oportuna bienes y servicios que rebasen las expectativas de nuestros clientes.	Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT-UAEM para generar recursos destinados a la UAEM.	



Versión vigente No. 02 Fecha: 13/05/13

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Para viajes de la UAEM, atender lo indicado en el oficio de políticas de solicitud de viajes institucionales. Público en General: solicitud con datos de viaje y personales
<b>Requisitos de salida</b>
Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres y Marítimos con Itinerario, Cupones de Reservación de Hospedaje entregados en tiempo con información y datos correctos del solicitante.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Boletos Aéreos, Terrestres y Marítimos con Itinerario, Cupones de Reservación de Hospedaje sean entregados en tiempo con información y datos correctos del solicitante.	Boletos Aéreos, Terrestres y Marítimos con Itinerario, Cupones de Reservación de Hospedaje sean entregados en la fecha establecida y datos correctos del solicitante.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Políticas de cada aerolínea y/o prestador del servicio	Cumplir con lo establecido en las políticas
UAEM	Para viajes de la UAEM, atender lo indicado en el oficio de políticas de solicitud de viajes institucionales.	La validación se da por medio de: sello (acuse).

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
N/A	N/A

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	1. Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos. 2. Cupones de Reservación de Hospedaje.	Identificación	Pasaporte
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamiento y Protección:	Se preservan en archivero dentro de sobres con acceso restringido.	Protección	En archivero dentro de sobres con acceso restringido

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Objetivo de calidad	Gerente General	Indicador de satisfacción del usuario	trimestral



Versión vigente No. 02 Fecha: 13/05/13

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción al Usuario	Gerente General	Encuestas	trimestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de Viaje	Cotejo del cumplimiento de los requisitos de la solicitud
II	Realización de cotizaciones, reservación y pago	Informar al usuario la fecha de entrega de Boletos Aéreos, y/o Terrestres, y/o Marítimos, y/o Cupones de Reservación de Hospedaje
III	Entrega de Boletos Aéreos, y/o Terrestres, y/o Marítimos, y/o Cupones de Reservación de Hospedaje	Entrega de Boletos Aéreos, y/o Terrestres, y/o Marítimos, y/o Cupones de Reservación de Hospedaje al usuario

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Venta de Boletos Aéreos, y/o Terrestres, y/o Marítimos, y/o Cupones de Reservación de Hospedaje.	Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos, Cupones de Reservación de Hospedaje en tiempo y forma	Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos, Cupones de Reservación de Hospedaje al usuario	Satisfacción al usuario	Vigencia	Evidencia de la evaluación de la conformidad por medio de la observación y encuestas de Satisfacción al Usuario.

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos, Cupones de Reservación de Hospedaje fuera del tiempo establecido	I. Identificar la causa del retraso y corregir. II. Se le informa al cliente vía telefónica sobre el retraso de la entrega de boletos. III. Se le da una nueva fecha de entrega.
Entrega de Boletos Aéreos, Terrestres, Marítimos, Cupones de Reservación de Hospedaje, sin itinerario, información de viaje y con datos personales erróneos.	I. Identificar la información errónea II. Se le informa al cliente vía telefónica o por correo electrónico sobre la falta de su itinerario y/o los datos personales incorrectos. III. Corregir datos IV. Incluir itinerario faltante



Versión vigente No. 02 Fecha: 13/05/13

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	10/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad
02	09/05/13	RD	Director General	Objetivo de Calidad