



Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/11

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

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Pedido Verbal en Mostrador.• Pedido del cliente de los artículos que requiere, puede ser escrito o telefónico.• Convocatoria o Invitación para concurso.		<ul style="list-style-type: none">• Entrega de los artículos y facturación o Nota de Remisión.• Cotizaciones	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Almacén• Contabilidad• Área de Compras• Área de ventas	<ul style="list-style-type: none">• Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Proveedor
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Sociedad, Personal UAEM, Proveedores.	
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 Supervisor de Ventas Supervisor de compras Almacenista Contador Auxiliar de mostrador Chofer	Espacios físicos-oficina, almacenes y mostrador Equipo de computo Fotocopiadora Fax Línea telefónica Vehículo Impresoras Sistemas de Información como: Sistema SAE Sistema COI Sistema SADPRE	Ambiente cordial. Instalaciones sin ruido y humedad. Iluminación apropiada.	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
El noventa por ciento de nuestros usuarios estarán satisfechos con nuestra comercialización de artículos.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente General	Cientes Satisfechos en las encuestas 51-100 cliente satisfecho 21-50 cliente regular 0-20 cliente insatisfecho	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	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la administración



Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/11

	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.	
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.	

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Que el pedido que realiza el cliente, solicitando el suministro de artículos diversos contenga, marca especificaciones, cantidades, tiempo de entrega, unidad de medida etc.
Requisitos de Salida
Que los artículos que solicita el cliente, cumplan con las especificaciones que establece el pedido, marca especificaciones, unidad de medida, cantidades, precio, impuestos, tiempo de entrega, vigencia, y todos los datos correctos. Factura, cita las especificaciones de los artículos vendidos, cantidades unidad de medida, impuestos, costo total y todos los datos correctos de la factura en general.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Cumplimiento de especificaciones	Especificaciones cumplidas
	Precios accesibles	Conformidad con el precio
	Calidad de los productos	Conformidad con los artículos solicitados
	Tiempo de entrega	Entregar los artículos cuando el cliente lo pide o cuando nos comprometimos a entregarlos.
	Facturación disponible	Facturas disponibles para entregar al cliente.
	Crédito	Facilidades de pago.
	Contratos	Cuando el cliente lo solicite
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Entrega a domicilio	Tener un vehículo



Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/11

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Legales y reglamentarios	Código Fiscal de la Federación Artículos 29 y 29 a)	Cumplir con los requisitos que marca la ley
UAEM	N/A	N/A

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	Artículos vendidos y facturas	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	Identificar los artículos vendidos y almacenados hasta su entrega. La factura se guarda en el expediente del Supervisor de Ventas hasta su entrega al almacén para la entrega de artículos.	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Objetivo de calidad	Administrador del proceso	A través de los resultados de los cuestionarios de Satisfacción del Cliente.	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La satisfacción del cliente en los tiempos de entrega, calidad y precio de los artículos que solicita.	Administrador del proceso	A través de los resultados de los cuestionarios de Satisfacción del Cliente.	Trimestralmente



Versión vigente No. 02 Fecha: 28/10/11

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Pedido	Verificar que las especificaciones sean claras y correctas
II	Cotización	Que la cotización contenga las condiciones económicas, especificaciones, tiempo de entrega, cantidades, unidad de medida, firma etc.
III	licitaciones	El cumplimiento de los requisitos que solicitan las bases.
IV	Entrega de los artículos	La entrega de los artículos y que cumplan con las especificaciones.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Comercialización de artículos	La entrega de los artículos que cumplan con las especificaciones.	Elaboración de facturas	n/a	n/a	Se inspeccionan los artículos que se entregan

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Artículos que no cubran las especificaciones del cliente: Ver tabla de requisitos del cliente	Se pide el cambio al proveedor. Hacer valida la garantía. Sustituir el bien.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	27/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad