



## CONTENIDO

Fundamento Legal.....	1
Introducción.....	2
Objetivos del FONDICT-UAEM.....	6
5.3 Política de Calidad.....	6
6. Gestión de Recursos.....	7
6.1 Provisión de Recursos.....	7
6.2 Recursos Humanos.....	7
6.2.1 Generalidades.....	7
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia.....	7
6.3 Infraestructura.....	7
7. Realización del Servicio.....	8
7.4 Compras.....	8
7.4.1 Proceso de Compras.....	8
7.4.2 Información de las Compras.....	8
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.....	8



## FUNDAMENTO LEGAL.

De conformidad en lo establecido en la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México, en su Título Quinto “De la Administración y Patrimonio Universitarios”, así como en los artículos 35 y 36 párrafo III del mismo ordenamiento, aprobado por Decreto número 62 de la H. LI Legislatura del Estado de México, decretada por el H. Consejo Universitario en sesión ordinaria del 27 de febrero de 2006 y publicada mediante la Gaceta Universitaria No. 128 de 06 de marzo de 2006, Época XII, Año XXII, marzo 2006, que a la letra dicen:

“Artículo 35. El patrimonio de la Universidad está destinado al cumplimiento de su objeto y fines, sin otra limitante que lo previsto en esta Ley. Es deber de la Universidad su preservación, administración e incremento, sin otra limitación que la naturaleza de los bienes, el régimen jurídico que les es aplicable y la observancia de la reglamentación universitaria expedida para tal efecto.

El patrimonio de la Universidad se constituye con el conjunto de bienes, ingresos, derechos y obligaciones con que actualmente cuenta, y todo aquello que se integre bajo cualquier título”.

“Artículo 36. El patrimonio universitario, conforme al destino que se le asigne, se integra por:

I...

II...

III. Recursos financieros de la Universidad, que son los ingresos que percibe en forma ordinaria o extraordinaria mediante subsidios, inversiones y participaciones; derechos, rentas, productos y aprovechamientos; créditos, valores y empréstitos; donaciones; cuotas; recursos provenientes de fuentes alternas de financiamiento, y demás medios que se determinen”.

De igual manera y en cumplimiento a los artículos citados anteriormente el Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica es un fideicomiso creado para la administración de los bienes y recursos financieros que de él se generen, a través de la partición en los sectores públicos y privados y en coordinación con estos.

La Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México, en su Artículo 138 dispone lo siguiente: “El

Presupuesto Anual de Ingresos de la Universidad contiene la estimación de recursos financieros que serán recaudados por la Universidad durante el periodo de un año, a través de las modalidades previstas en el artículo 36 fracción III de su Ley. Una vez enterados los recursos pasarán a formar parte del patrimonio universitario y serán susceptibles de disposición, en los términos del artículo 35 del mismo ordenamiento.

Para tal efecto, los recursos financieros tendrán las siguientes modalidades:

I. Recursos Ordinarios, que son los asignados y enterados en forma anual por los Gobiernos Federal y

Estatad. Se perciben conforme a las normas y disposiciones establecidas al efecto, teniendo las modalidades de subsidios, financiamientos, participaciones, cuotas y otras.

II. Recursos Extraordinarios, que son los asignados por el Estado para apoyar de manera general o específica los servicios o actividades de la Universidad y son enterados de manera eventual o única, así como los aportados por el sector privado o social con el mismo objeto. Tendrán las modalidades de subsidios, financiamientos, inversiones, participaciones, donaciones y otras.

III. Recursos Alternos, que son los que la Universidad genera u obtiene por su cuenta para destinarlos al cumplimiento de su objeto y fines, teniendo las modalidades de directos e indirectos.

Artículo 156. Las fuentes alternas de financiamiento indirectas consisten en la realización de actividades de producción o prestación de servicios. Adoptarán las formas de organización previstas para tal efecto en el derecho privado y social; observando en todo caso lo dispuesto por la legislación universitaria.



Serán coordinadas por el Rector a través de la forma de organización que corresponda y, mantendrán, con éste y la dependencia competente de la Administración Universitaria, un vínculo de coordinación y control.

## INTRODUCCIÓN.

### 0.1 Generalidades

La importancia de mantener las empresas y unidades del FONDICT-UAEM en un nivel competitivo dentro de los entornos económicos y financieros, genera la necesidad de ofrecer productos y servicios de calidad manteniendo un enfoque de mejora continua, esto nos lleva a implantar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita ofertar productos y servicios que cubran los requerimientos del cliente.

Desde su creación y a través del tiempo, el FONDICT-UAEM ha procurado generar estrategias eficaces enfocadas al suministro de bienes y prestación de servicios, logrando lo anterior, al aplicar programas de mejora continua que buscan eficientar la estructura organizacional.

Lo anterior encuentra su base en la misión del propio Fideicomiso, la cual se enfoca a “Impulsar la participación de los sectores, social, público y privado en el fomento y desarrollo de actividades productivas, a través de la promoción de empresas y sistemas productivos de comercialización de productos y/o servicios, que permitan al fideicomiso captar recursos económicos para apoyar las actividades sustantivas de docencia, investigación, extensión, vinculación y difusión de la cultura de nuestra Universidad”.

La visión del FONDICT-UAEM pretende “Consolidar el esquema administrativo, organizacional y operativo de sus empresas y unidades, para que todas operen con calidad y logren satisfacer las necesidades de sus usuarios, por medio de la integración de un equipo de personas capaces y comprometidas con la institución”.

El Fideicomiso se encuentra integrado por ocho entidades económicas, las cuales ofrecen bienes y servicios que contribuyen a satisfacer la demanda de algunos sectores de la comunidad universitaria y del público en general, siendo éstas las que a continuación se mencionan:

#### VIAJES INTERSOL, S. A. DE C. V.

Empresa fundada en el año 1984, actualmente se ubica en la calle Mariano Matamoros No. 1010, local A, Colonia Universidad, Toluca, México, teléfonos 318 0350 al 55.

**Misión:** Somos una agencia de viajes de excelencia que brinda atención profesional a sus clientes, rentabilidad a sus accionistas y armonía en el trabajo a sus empleados. Un servicio con responsabilidad, confiabilidad y honestidad es el motor que nos impulsa a realizar nuestro trabajo.



**Visión:** Ser la mejor agencia de Toluca que ofrezca a sus clientes la experiencia, orientación, seguridad y confianza en la organización de sus viajes, buscando siempre el cumplimiento de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades de viaje.

**Producto intencionado:** Propuestas de itinerarios para viajes y reservación de servicios turísticos tales como: Boletos de avión, tren y autobús, hospedaje, recreación, paquetes, cruceros y cursos de idiomas en el extranjero.

### SERVICIOS DE CONSULTORÍA INTEGRALES, S. A. DE C. V.

Se creó en el año 1986, se ubica en la calle Carlos Hank González No. 248, Colonia Hípico, Metepec, México, teléfonos 219-77-50, 219-77-57.

**Misión:** Nuestro compromiso es brindar servicios vanguardistas de calidad que logren impacto en nuestros clientes para mantener su preferencia.

**Visión:** Prestigiar nuestros servicios por su calidad y por el compromiso constante de aportar beneficios para el desarrollo de nuestros clientes; que contribuyan en la obtención de importantes resultados para nuestra empresa y en consecuencia para la UAEM.

**Producto intencionado:** Venta de servicios de capacitación y consultoría, así como la administración de nómina y personal.

### COMERCIAL UNIVERSITARIA, S.A. DE C.V.

Inició operaciones en 1993, y se encuentra ubicada en Boulevard Toluca-Metepec, norte No. 700, Colonia Hípico, Metepec, México, teléfono 212-72-06.

**Misión:** Somos una empresa que ofrece artículos varios. Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la satisfacción de nuestros clientes, contando con personal calificado.

**Visión:** Conformar una organización exitosa con un alto nivel de calidad en el servicio, que se proyecte y consolide como una empresa rentable, sólida y reconocida como una de las mejores en el mercado.

**Producto intencionado:** Comercialización de artículos diversos.

### LIBRERÍA UNIVERSITARIA “LIC. FELIPE SÁNCHEZ SOLÍS”

Se crea en el año 1984, y se encuentra en Instituto Literario, poniente No. 100, Toluca, México, teléfonos 213-03-46 y 213-03-56.



**Misión:** Somos una unidad basada en la mejora continua para satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes al ofrecer la comercialización de libros de texto y comerciales de manera oportuna y confiable. Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la satisfacción de nuestros clientes contando con personal calificado.

**Visión:** Ser una organización exitosa, rentable y reconocida por nuestros usuarios y proveedores, integrada por un equipo de trabajo profesional y altamente competitivo.

**Producto intencionado:** Comercialización de libros de texto y generales de diferentes casas editoriales.

### UNIDAD DE CAFETERÍAS, CENTROS DE COPIADO y ESTACIONAMIENTOS UNIVERSITARIOS

Inició sus actividades en 1984, se encuentra ubicada en Ignacio López Rayón # 510 Sur, Colonia Cuauhtémoc, Toluca, Estado de México, teléfonos: 226-11-32 y (01722) 226-11-61, Ext. 2715. El correo electrónico para establecer contacto es [cafeteriasfondict.uaemex@gmail.com](mailto:cafeteriasfondict.uaemex@gmail.com)

**Misión:** Concesionar espacios universitarios para ofrecer a la comunidad universitaria productos y servicios de calidad a precios preferenciales y en forma oportuna. La efectividad y eficiencia de la Unidad se basan en la satisfacción de los clientes contando con personal calificado e instalaciones adecuadas.

**Visión:** Ser una unidad de servicio exitosa que genere recursos económicos que contribuyan al fortalecimiento de la UAEM, ofreciendo servicios de calidad que excedan las expectativas de la comunidad universitaria.

**Producto intencionado:** Renta de espacios universitarios para el otorgamiento de diversos servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria, tales como:

- Cafeterías
- Centros de copiado, papelerías y consumibles de cómputo
- Módulos de antojitos y dulcerías
- Máquinas automáticas de venta de productos alimenticios
- Máquinas automáticas de venta de productos sanitarios

### ESTACIONAMIENTOS UNIVERSITARIOS

Inició sus actividades en 1995 se encuentra ubicada en Ignacio López Rayón # 510 Sur, Colonia Cuauhtémoc, Toluca, Estado de México, Teléfonos: 226-11-32 y 226-11-61, Ext. 2715.

**Misión:** Satisfacer las necesidades de resguardo de vehículos automotores de la comunidad universitaria a través de un servicio seguro, confiable y con tarifas preferenciales. Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la satisfacción de nuestros clientes contando con personal calificado.



**Visión:** Conformar una unidad de servicio que brinde comodidad, seguridad, confianza y precios preferenciales a sus usuarios y adicionalmente generar recursos económicos que contribuyan al fortalecimiento de la UAEM.

**Producto intencionado:** Servicio de estacionamiento en espacios universitarios para la comunidad universitaria y el público en general.

### UNIDAD DE FINANCIAMIENTO

Inició operaciones en el año de 1989, y se encuentra ubicada en Ignacio López Rayón # 510 Sur, Colonia Cuauhtémoc, Toluca, Estado de México, teléfono 226 11 47 y 226 11 61 Ext.: 2701.

**Misión:** Ofrecer apoyo económico al personal universitario sujeto de crédito que demanda la adquisición de bienes y servicios, operando bajo un esquema de atención profesional y seguridad.

**Visión:** Ser una unidad que consolide sus actividades y genere recursos económicos, atendiendo con calidad en su servicio las necesidades de financiamiento del personal universitario.

**Producto intencionado:** Prestamos a crédito para el personal universitario y del FONDICTUAEM para la adquisición de bienes y/o servicios.

### TIENDA UNIVERSITARIA

Se creó en el año de 1990, y se encuentra ubicada en Instituto Literario, Oriente No. 100, Toluca, México, teléfono 214-95-86.

**Misión:** Difundir la identidad universitaria ofreciendo en venta artículos grabados con el escudo y leyendas de la UAEM, a la comunidad universitaria y público en general. Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la satisfacción de nuestros clientes contando con personal calificado e instalaciones adecuadas.

**Visión:** Ser una unidad integrada que proporcione productos y servicios de la más alta calidad a precios competitivos y que se proyecte y consolide como una unidad rentable y reconocida.

**Producto intencionado:** Venta de artículos con grabados alusivos a la UAEM y artículos para regalo.

### UNIDAD DE SERVICIOS INTEGRADOS DE LENGUAS Y CÓMPUTO

Inició actividades en el año 1996, y se encuentra ubicada en la calle Carlos Hank González No. 248-A, Colonia Hípico, Metepec, México, teléfonos 219-77-67, 219-77-49, correo electrónico [usilc@fondict.org](mailto:usilc@fondict.org).

**Misión:** Proporcionar a nuestros usuarios los conocimientos necesarios para lograr un nivel competitivo de lenguas y/o cómputo a través de un servicio al usuario de calidad, consistente e innovador.

**Visión:** Ser una organización competente, exitosa, rentable y líder en el mercado local que procura expandir la oferta de servicios de lenguas y cómputo en todos los mercados posibles, para situarse como una de las instituciones educativas de más rápido crecimiento a nivel nacional e internacional; fomentando la calidad en el



servicio, los valores universitarios y profesionales que permitan cumplir con las expectativas de nuestros usuarios, coadyuvando a su formación integral y profesional.

**Producto intencionado:** Impartición de cursos de lenguas y cómputo, así como la promoción de la certificación con organismos nacionales y/o internacionales en el dominio de las lenguas impartidas.

## OBJETIVOS DEL FONDICT-UAEM

- a) Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT-UAEM para generar recursos destinados a la U.A.E.M.
- b) Desarrollar proyectos de factibilidad en forma sistemática considerando las oportunidades de negocio, nuevas tecnologías y nichos de mercado.
- c) Vigilar el cumplimiento de los planes y programas en materia de seguridad dirigidos al personal del FONDICT-UAEM, procurando la disponibilidad de recursos humanos, materiales y económicos suficientes y necesarios para el buen funcionamiento del fideicomiso.

Los objetivos de calidad establecidos en cada una de las empresas y unidades del FONDICTUAEM están en concordancia con los objetivos anteriormente mencionados y son aprobados por el Director General. Cabe señalar que cada empresa o unidad establece sus objetivos derivándolos de los genéricos y de su propio Plan Operacional Anual, siendo responsabilidad de los gerentes traducirlos en objetivos medibles.

## 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Alta dirección del SGC del FONDICT-UAEM, con la participación del personal que integra el Sistema, se asegura de que la Política de la calidad es acorde a la misión y visión del Fideicomiso y se cumple en todos los niveles de la organización que participan en el alcance del SGC, con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, en los términos declarados a continuación:

**“Nosotros como empleados del FONDICT-UAEM, estamos comprometidos en hacer equipos de calidad.  
Nuestros procesos de negocio están basados en sistemas bien definidos.**

**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”.**

La Alta Dirección del FONDICT-UAEM se asegura que la política de calidad se promueve entre el personal, de tal forma que se entienda su contenido y alcance, enfatizando el compromiso de participación de cada uno de los integrantes de la organización. Para tal efecto, la política de calidad se ubica en lugares estratégicos y visibles para los empleados.

Esta política establece el marco para la determinación y revisión de los Objetivos de la calidad y es comunicada al personal que opera el SGC, por medio de oficios, reuniones de trabajo, la página Web y otros medios.





## **6. Gestión de los Recursos.**

### **6.1 Provisión de Recursos.**

A través de las revisiones al sistema y de la operación de los procesos en cada empresa o unidad, la Alta Dirección proporciona los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos, para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia e incrementar la satisfacción de los clientes por medio del cumplimiento de sus requisitos.

### **6.2 Recursos Humanos.**

#### **6.2.1 Generalidades.**

El personal que desarrolla actividades dentro de los proceso clave y que su trabajo afecte en forma directa la calidad del producto o servicio, es competente sobre la base de educación, capacitación, habilidades y experiencia adecuadas para realizar dicha labor.

Los gerentes de cada unidad o empresa son los responsables de determinar el perfil de competencia requerido del personal que realiza actividades que afectan directamente la calidad del producto o servicio ofrecido.

#### **6.2.2. Competencia, toma de conciencia y capacitación**

En el caso de requerirlo, los gerentes brindan la capacitación, o bien, toman las acciones necesarias para cumplir los requisitos definidos para cada puesto o actividad, teniendo la obligación de evaluar la capacitación o las acciones toda vez que se implementen.

En las empresas y unidades se mantiene un “programa anual de capacitación” coordinado por cada gerente de las diversas empresas o unidades del FONDICT-UAEM.

Los gerentes manifiestan y crean conciencia en su personal de la posición que ocupan dentro de la organización y de la importancia del desempeño de su trabajo como contribución para el logro de los objetivos de la calidad.

Los gerentes mantienen registros adecuados acerca de la educación, capacitación, habilidad y experiencia del personal a su cargo.

### **6.3 infraestructura**

En las revisiones del sistema, la Alta Dirección mantiene la infraestructura necesaria, a fin de cumplir con los requisitos del cliente y así lograr su satisfacción.





El Plan Operacional Anual, es el documento que concentra los objetivos generales, del cual se derivan los proyectos establecidos en cada empresa y unidad, por lo tanto en este documento se reflejan las necesidades de infraestructura que deben cubrir.

El término infraestructura para la aplicación del sistema de gestión de la calidad puede incluir: edificios, espacios de trabajo y servicios asociados; equipo para los procesos incluyendo software y hardware; y servicios de apoyo tales como transporte y comunicación.

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de compras.**

Solamente aquellos bienes y servicios que afectan la calidad del producto o servicio suministrado son adquiridos a través de proveedores aprobados por el gerente, asegurando con esto que los insumos adquiridos cumplen con los requisitos. Las compras se realizan bajo un esquema de optimización de recursos.

Los gerentes, conjuntamente con los responsables de las compras, establecen los criterios para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores para asegurar que cuentan con suficiente capacidad para suministrar productos o servicios con la calidad requerida.

Los resultados de ésta evaluación así como las acciones que se tomen, son registrados y se encuentran disponibles en las áreas correspondientes.

### **7.4.2 Información de las compras.**

Para realizar la adquisición de insumos el encargado de realizar las compras solicita por escrito a través de requisiciones autorizadas por el responsable del área, los materiales necesarios para el desarrollo del producto o servicio.

La requisición / orden de compra contiene la información suficiente acerca de las especificaciones que se deben cumplir para la aprobación del producto o servicio y según aplique los procedimientos utilizados.

### **7.4.3 Verificación de los productos comprados.**

Una vez realizada la compra, el personal que recibe el producto o servicio lleva a cabo actividades de verificación contra los datos de compra especificados, con la finalidad de asegurarse que efectivamente se recibió el producto o servicio de acuerdo a la solicitud.