



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Comercialización y Distribución Editorial

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 04 Fecha: 28/10/11

Administrador de Proceso:	Comercialización del Fondo Editorial
Responsable de Proceso:	

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Oficios		• Formato de salida, formatos de venta.	
• Petición verbal		• Consignación o donación.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	• Comunidad Universitaria • Xxxx • Xxx	• Público en general • Xxx • xxx	• Departamento Editorial • Xxx • Xxx
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Jefe del DECyDE Jefe del Almacén	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Jefe del DECyDE	Almacén, Base de datos		

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
- Incrementar la comercialización y distribución del Fondo Editorial en un 12% a Diciembre del 2011, con respecto al 2010.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
-Dirección de Divulgación Cultural. - Jefe del Departamento de Comercialización y Distribución Editorial	Ventas del período actual / Ventas del período anterior	- Mensual
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico.	Preservar e incrementar el capital cultural de los mexicanos y extender los servicios institucionales a la sociedad.	Participación en 15 ferias de libro a nivel nacional, estatal y local.

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Recepción en el almacén de libros y publicaciones periódicas editadas por la UAEM, con oficio del área remitente. Copia de oficio con el Vo.Bo. de la Secretaría de Difusión Cultural y/o de la Dirección de Divulgación Cultural para las donaciones. Solicitud verbal con el nombre del título y autor, y documentarse posteriormente por un escrito.



Versión vigente No. 04 Fecha: 28/10/11

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<p>Comercialización de Libros y Publicaciones Periódicas editadas por el Programa Editorial de la Universidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta de libros y publicaciones periódicas. • Cantidades y títulos correctos. • Puntualidad en la entrega. • Entrega de libros que cubren los derechos de autor. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Editados por la UAEM, cuando aplique, dictaminados y aprobados por el Consejo Editorial Universitario. • Verificados a través de los registros de salida de Almacén. • Cumplir con la fecha programada de entrega. • Entrega de libros o publicaciones periódicas a autores en calidad de donación con base en lo autorizado por el programa editorial.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	N/A	N/A
UAEM	<ul style="list-style-type: none"> • Para su distribución en consignación, contrato de consignación. • Material en buen estado. • Procedimientos específicos de la Unidad. • Descuentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cumplimiento de las disposiciones contenidas en el contrato. • Evitar que estén sucios, maltratados y defectuosos, procurando su conservación en almacén. • Interpretación y aplicación correcta por el personal.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Edición de libros y publicaciones periódicas	1. Entrega de libros y publicaciones periódicas para su venta en tiempo y forma.
2.	2. Difusión del Fondo Editorial.
3.	3.
	4.



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Comercialización y Distribución Editorial

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 04 Fecha: 28/10/11

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Por área de conocimiento	Identificación	Clasificado por área.
Manipulación y Embalaje:	En cajas de cartón	Verificación	Conforme al formato de venta y consignación.
Almacenamientos y Protección:	Por paquetes en papel craft. Plastificados para su protección.	Protección	De acuerdo a su criterio y normas.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Proceso: Comercialización del Fondo Editorial. Movimientos de venta de ejemplares en librerías, ferias, módulos, presentaciones y consignaciones.	El Jefe del Departamento de Comercialización y Distribución Editorial.	Comparando con lo programado contra lo realizado. Gráficas (lo planeado y lo realizado).	Mensual y Anualmente. Nota: Los indicadores están directamente relacionados con los requisitos establecidos en la TRS.

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Servicio: Comercialización de libros y publicaciones periódicas por el Programa Editorial de la UAEM El grado de satisfacción del cliente.	El Jefe del Departamento de Comercialización y Distribución Editorial.	Con la aplicación de la encuesta de satisfacción. Gráficas de evaluación.	Trimestralmente.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de libros y publicaciones periódicas en el almacén del DECyDE, llenado del formato de entrada para su registro. Ubicación en su área de almacenamiento.	Seguimiento a la recepción de clientes para consignaciones. Mediante los formatos de registro de entradas.
II	Distribución de novedades a la librería y en consignación.	Entrega de libros y publicaciones periódicas.
III	Programación de participación para la venta en presentaciones de libros, módulos y ferias, gestión de	Programa de eventos.



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Comercialización y Distribución Editorial

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 04 Fecha: 28/10/11

	recursos ante la Dirección de Divulgación Cultural	
IV	Elaboración de registros. Entrega de libros y publicaciones periódicas	Registros de movimientos de ventas. Gráficas. Evaluación de resultados.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Recepción de libros y publicaciones periódicas en el almacén del DECyDE, llenado del formato de entrada para su registro. Ubicación en su área de almacenamiento.	La recepción se hará solo con el oficio de entrega del área remitente.	N/A Seguimiento a la recepción de clientes para consignaciones	Mediante los formatos de registro de entradas.	Archivo del formato de registro de entrada adjunto al oficio remitente.	Que las cantidades correspondan al oficio entregado.
Distribución de novedades a la librería y en consignación.	Entrega de libros y publicaciones periódicas.	Programa de eventos.	Registros de movimientos de ventas.	Mediante firma del cliente en el formato de entrega.	Corte periódico de consignaciones.
Programación de participación para la venta en presentaciones de libros, módulos y ferias, gestión de recursos ante la Dirección de Divulgación Cultural. Elaboración de registros. Entrega de libros y publicaciones periódicas.	Cumplimiento del programa de calendarización mensual de eventos; solicitud por escrito de recursos económicos para su atención. Registro de documentos. Verificación de títulos y cantidades correctas.	Seguimiento a la solicitud.	Gráficas. Evaluación de resultados.	Registro de ventas del responsable de venta, de quien entrega y quien recibe. Mediante la forma de los documentos de entrada y salida del almacén con firma de quien entrega y de quien recibe. "Palomeo" o acotaciones en los listados de entrega.	Registro de movimientos de ventas. Gráficas. Evaluación de resultados. Conteo de material. Cotejo físico de cantidades y títulos.

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

Riesgos en el Proceso (9004)



Secretaría de Difusión Cultural
Dirección de Divulgación Cultural
Departamento de Comercialización y Distribución Editorial

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 04 Fecha: 28/10/11

Riesgos	Plan de acción
Que por carga de trabajo no se cumpla con las fechas programadas de entrega.	Llamar al cliente y acordar nueva fecha, dando tiempo extra por ejemplo.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
04	28/10/2011	RD	Comité de Calidad	Actualización del objetivo y del formato de Plan de calidad.