



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 09 Fecha: 29/11/11

| | |
|---------------------------|--|
| Administrador de Proceso: | Jefe del Departamento de Servicios Generales |
| Responsable de Proceso: | Subdirectores Administrativos |

| Proceso (0.2) (7.1) | | | |
|--|--|---|---|
| Entradas | | Salidas | |
| ● Requisición (solicitud de viaje). | | ● Servicio de transporte. | |
| ● Recibo de pago. | | ● Factura (en caso de renta). | |
| USUARIO | INTERNO | EXTERNO | Proveedor |
| | ● Directores. ● Coordinadores de Unidades Académicas Profesionales. ● Subdirectores administrativos. ● Secretarios. ● Directores y Jefes de Departamento de Dependencias de Administración Central. | ● No aplica | ● Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. ● Departamento de Servicios Generales. ● Dirección de Recursos Financieros. Departamento de Tesorería. ● Empresas de Transporte Privado. |
| 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) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos | | Ambiente de trabajo (6.4) |
| ● Jefe del Departamento de Servicios Generales. ● Auxiliares Administrativos (A y B) ● Operadores. | ● Equipo de cómputo. ● Mobiliario de oficina. ● Parque vehicular. ● Sistema Integral de Información Administrativa módulo de Recursos Materiales, requisición de viajes. ● Servicio de telecomunicaciones. ● Teléfono | | ● Iluminación ● Ventilación ● Contar con espacio restringido al usuario |

| Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores | | |
|---|--|--|
| Mantener e un 80% la prestación del servicio, sin renta de transporte cada trimestre para 2011. | | |
| Responsable: | Fórmula para medirlo: | Frecuencia de medición: |
| Jefe del Departamento de Servicios Generales | $\frac{\text{Servicios prestados con transporte universitario}}{\text{Total de servicios} - \text{servicios cancelados}} \times 100$ | 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, | Mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios que ofrece nuestra Institución en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad |



| | | | |
|---------------------|----|--------|----------|
| Versión vigente No. | 09 | Fecha: | 29/11/11 |
|---------------------|----|--------|----------|

| | | |
|---|--|---|
| | manteniendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas. | |
| Requisitos | | |
| Requisitos de entrada (0.2) (7.1): | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Requisición (solicitud de viaje) elaborada en el SIIA. Recibo de pago expedido por la Dirección de Recursos Financieros Departamento de Tesorería. | | |
| Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2) | Requisitos | Criterios de aceptación |
| Del usuario | Que se dé cumplimiento a lo solicitado en la requisición en tiempo y forma. | Bitácora de viaje firmada por el usuario. |
| No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio | Bitácora de viaje. | Firmada por el usuario. |
| Legales y reglamentarios | Políticas establecidas en el procedimiento. Operadores con licencia de chofer vigente. | Cumplimiento de las mismas. |
| UAEM | Que el parque vehicular se encuentre asegurado. | Póliza de seguro. |

| Interacción de procesos | |
|--------------------------------------|---|
| Proceso (4.1.b) | Interacción (4.1.b) |
| 1. Control presupuestal | 1. Trámite de gastos a comprobar |
| 2. Tesorería | 2. Cheque de gastos a comprobar |
| 3. Redes y telecomunicaciones | 3. Facilitar las condiciones optimas para el funcionamiento del equipo de computo |
| 4. Desarrollo de sistemas | 4. Soporte técnico para la operación y manejo del SIIA |
| 5. Mantenimiento de parque vehicular | 5. Solicitud de mantenimiento del parque vehicular asignado al Departamento. |

| Preservación del producto (7.5.5) | | Propiedad del cliente (7.5.4) | |
|--|-----------|--------------------------------------|-----------|
| Identificación | No aplica | Identificación | No aplica |
| Manipulación y Embalaje: | No aplica | Verificación | No aplica |
| Almacenamientos y Protección: | No aplica | Protección | No aplica |

| 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 transporte universitario. | Auxiliar Administrativo | $\left[\frac{\text{Solicitudes ingresadas}}{\text{Solicitudes realizadas} + \text{solicitudes canceladas}} \right] \times 100$ | 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 un cuestionario de | Trimestralmente |



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Materiales
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 28/06/11

| | | | |
|---------------------|----|--------|----------|
| Versión vigente No. | 09 | Fecha: | 29/11/11 |
|---------------------|----|--------|----------|

| | | | |
|--|--|--------------------------|--|
| | | satisfacción del usuario | |
|--|--|--------------------------|--|

| ETAPA | Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4) | Seguimiento y/o Medición |
|-------|---|---|
| I | Recibe la requisición del servicio que el usuario elaboró a través del Sistema de Integral de Información Administrativa. | Número de requisición |
| II | Si es un viaje corto se programa el servicio para la fecha señalada, se informa al operador y se le proporciona requisición, bitácora de viaje y cuestionario de satisfacción del usuario | Programa mensual de viajes |
| III | Si es viaje largo se programa el servicio de acuerdo a un rol de unidades. Se tramitan recursos ante el Departamento de Programación y Control Presupuestal por concepto de viáticos y tiempo extra a nombre del operador que llevará a cabo el servicio, se informa al operador y se le proporciona combustible, requisición, bitácora de viaje, cuestionario de satisfacción del usuario y viáticos los cuales deben ser comprobados. | Programa mensual de viajes Folio de gastos a comprobar |
| IV | Se lleva a cabo el servicio en tiempo y forma | Bitácora de viaje Cuestionario de satisfacción del usuario |
| | Comprobación de gastos ante la Dirección de Recursos Financieros. | Documento de comprobación emitido por la Dirección de Recursos Financieros. |

| *Producto / Servicio (7.1.c) | Verificación | Seguimiento, monitoreo, supervisión | Medición | Validación | Inspección |
|--------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|----------|-------------------|------------|
| Servicio de transporte universitario | No. de requisición | Bitácora de viaje | N/A | Firma del usuario | N/A |

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

| Riesgos en el Proceso (9004) | |
|---|--|
| Riesgos | Plan de acción |
| Las unidades acuden a la atención del servicio en las mejores condiciones mecánicas, sin embargo no están exentas de descompostura durante el servicio que o se puede prever que van desde una llanta hasta descomposturas mayores. | Quando la descompostura es menor se valora la atención por parte del operador o a viabilidad de una atención en el lugar donde se encuentra. Si es mayor o se afecta el itinerario del usuario se valora sustituir la unidad. Se solicita el apoyo del proceso de mantenimiento vehicular. |

| Revisión Histórica | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------------|-------------------|---|
| Número de versión | Fecha de revisión | Revisó (Puesto) | Aprobó (Puesto) | Descripción del cambio |
| 09 | 29/NOV/2011 | RD | COMITÉ DE CALIDAD | Se migraron las Tablas TEP, TOC, TRS y TSNC al Plan de Calidad. |