



Versión vigente No.	01	Fecha:	05/09/2011
---------------------	----	--------	------------

Administrador de Proceso:	Jefe del Departamento de Almacén General y de Reconstrucción
Responsable de Proceso:	Subdirector Administrativo

Proceso (0.2) (7.1):	
Entradas : Activo Fijo (Cuenta 53): Documentos para revisión (factura, Contrato-Pedido, vale de entrega) Abastecimiento de artículos de Almacén (Cuenta 52): Recepción de bienes cotejados contra pedido y factura.	Usuario: Espacio Académico y/o Dependencias Administrativas. Interno: Departamento de compras. Externo: Hace referencia al catalogo de proveedores vigentes de la UAEM
Salidas : Activo Fijo (Cuenta 53): Entrega de documentos al proveedor (Nota de Recepción y Entrega / Salida). Abastecimiento de artículos de Almacén (Cuenta 52): artículos solicitados por los Centros de Costos.	Proveedor: Proveedores registrados en catálogos de la UAEM.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4)): Espacio Académico y/o Dependencias Administrativas.	

Recursos utilizados (6):		
Personal (6.2): Jefe del Departamento de Almacén General y de Reconstrucción. Auxiliares de Almacén. Capturistas.	Infraestructura (6.3) (*Incluir si aplica, Sistemas de información / Bases de datos/ mantenimiento y respaldos): Equipo de cómputo. Red informática Sistema de Recursos Materiales (SIIA) Impresoras Líneas Telefónicas	Ambiente de trabajo (6.4) Estructura y Condiciones necesarias para realizar el trabajo.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a): *Control a través del Sistema de Indicadores		
Atender al 90% de los usuarios registrados en un tiempo máximo de 18 minutos, en el suministro de bienes y servicios.		
Responsable: Jefe del departamento de Almacén General y de Reconstrucción. Auxiliares de Almacén. Capturistas.	Fórmula para medirlo: $HEU-HSU = TRA$ HEU= Hora de Entrada de Usuario. HSU= Hora de Salida del Usuario TRAU= Tiempo Real de Atención a Usuarios $\%TUA = TUT/TUR*100$ TUT= Total de Usuarios dentro del Tiempo establecido. TUR= Total de Usuarios Registrados $\%TUA = \% \text{ Total de Usuarios Atendidos dentro del tiempo establecido.}$	Frecuencia de medición: Trimestralmente
Política de la Calidad: Satisfacer los requerimientos de sus procesos académicos y administrativos que demanda la Comunidad Universitaria.	Objetivos generales: Ser una institución transparente que trabaje mejor y con mayor eficiencia.	Meta-PRDI / Plan de Desarrollo: Suministrar con eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez los bienes y/o contratación de servicios solicitados por los espacios académicos y dependencias de la Universidad.



Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1): Documentación con las especificaciones correctas y bienes y servicios de acuerdo al Contrato-Pedido.		
Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2): Nota de Recepción y Entrega / Salida de almacén. Bienes etiquetados (Cta. 53).	Requisitos Datos correctos en todos los documentos y en sistema SIIA para elaborar recepción y salida.	Criterios de aceptación Que la factura cumpla con los requisitos legales: RFC, Vigencia, descripción del producto, precio unitario. Que la Factura y el Contrato-Pedido coincidan en los productos físicos y descripción.
Del usuario Cumplimiento del surtido de bienes solicitados a través de requisición.	En tiempo y forma	Surtir en forma completa la requisición y con las especificaciones de acuerdo al Contrato-Pedido.
No establecidos por el usuario pero necesarios Ayudar al cumplimiento de proyectos académicos y administrativos de la U.A.E.M.	N/A	Apego al Plan Rector de Desarrollo Institucional, Plan de Desarrollo de cada Organismo, programas y proyectos establecidos.
Legales y reglamentarios N/A	N/A	N/A
UAEM Requisiciones elaboradas por los Centros de Costo	N/A	Cumpliendo con requisitos de la Requisición.

Interacción de procesos:	
Proceso (4.1.b) 1. Actualización de inventarios de bienes muebles 2. Emisión de estados Financieros 3. Compras 4. Proceso de contratación y seguimiento de Adquisiciones 5. Desarrollo de Sistemas	Interacción (4.1.b) 1. Etiquetación de bienes muebles de nueva adquisición para el registro del Patrimonio Universitario. 2. Conciliación mensual de la valoración del stock. 3. Solicitud de requerimientos para abastecer el Almacén y atención a todas las solicitudes de compras que se realizan. 4. Envío de documentación sobre el comportamiento de las fechas de recepción de los bienes. 5. Soporte técnico para la operación del SIIA
Preservación del producto (7.5.5) Los bienes se identifican a través de una tarjeta con la descripción del artículo, así como con su respectiva clave.	Propiedad del cliente (7.5.4) N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3):			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Documentos y bienes con las especificaciones de entrega de los bienes.	Jefe del departamento de Almacén General y de Reconstrucción. Auxiliares de Almacén. Capturista.	Verificando que el bien físico concuerde con el Contrato-Pedido (Características, marca, modelo, etc)	Diario
Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.24):			



Satisfacción del usuario Tiempos de atención y satisfacción al usuario.	Jefe del departamento de Almacén General y de Reconstrucción. Auxiliares de Almacén. Capturista.	Cuestionario de satisfacción del usuario. Análisis y evaluación del mismo.	Trimestralmente
---	--	---	-----------------

Etapas del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
Revisión de documentos	Verificar que se cumpla con los requisitos legales en documentos (Factura: RFC, vigencia y descripción del producto, precio unitario, total. Contrato-Pedido: Firmas de autorización y fechas de entrega).
Revisión física contra documentos	Factura y Contrato-Pedido coincidan en los productos físicos y descripción.
Entrega de Nota de Recepción y Entrega /Salida	Ingresando los datos complementarios al sistema SIIA, para generar los registros y documentos necesarios.
Etiquetación de Bienes Muebles	Coordinación con Bienes Patrimoniales para la emisión de la cedula de etiquetación de los bienes muebles.

Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
1. Solicitud de abastecimiento al almacén por medio de requisición global.	1. Entrega del listado de artículos para el Abastecimiento de almacén al departamento de compras.	1. Supervisión a los pedidos que se envían.	1. N/A	1. N/A	1. Que sea recibido en tiempo y forma.
2. Verificar documentos y generar movimientos en el sistema SIIA, para de la Nota de Recepción y Entrega / Salida.	2. Recepción de bienes cotejados contra pedido y factura.	2. Entrega de documentos al usuario (Nota de Recepción y Entrega / Salida).	2. N/A	2. N/A	2. N/A

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de contingencia
Entregas incompletas o con diferencias de acuerdo al contrato-pedido. Entrega de un producto en mal estado (Fecha de Caducidad, material golpeado, estrellado, chorreado, etc.)	Verificar la entrega de los bienes en optimas condiciones Se notifica al proveedor para el cambio de artículo y se efectúa el mismo.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Reaprobado (Puesto)	Descripción del cambio
06	28/10/2011	RD	COMITÉ DEL SGC	Actualizar nuevo formato