



Versión vigente No.	01	Fecha:	28/11/2011
---------------------	----	--------	------------

Administrador de Proceso:	Jefe de Servicios y Mantenimiento
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitud de realización de inventario.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Reactivo y/o solución de reactivo, para prácticas de docencia.</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>Docente</li><li>Alumnos</li><li>Personal técnico de laboratorio.</li></ul>	N/A	Proveedores de reactivos
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad, Alta dirección de la UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none"><li>Personal técnico de laboratorio.</li><li>Responsable del Almacén.</li><li>Docente.</li><li>Jefe de Mantenimiento y servicios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Laboratorios.</li><li>Cubículos de los laboratorios.</li><li>Oficina del Almacén.</li><li>Almacén.</li><li>Computadora con Microsoft office.</li><li>Gavetas con llave.</li><li>Estantes y Gavetas identificadas.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Condiciones ambientales, normales de operación.</li><li>Almacenes bajo llave</li></ul>

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Obtener un mínimo de 80 % en los resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios en cada semestre.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe de Servicios y Mantenimiento	Encuesta de satisfacción.	Semestral.
Política de la Calidad:	Objetivos generales PRDI 2009-2013	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
4.5 Proyecto: Personal universitario de alto nivel.	"Eje transversal: V Un proyecto con visión para una Universidad mejor. 5.1 Docencia de calidad y pertinencia social. 5.1.2 Proyecto: Fortalecimiento académico, Docencia de calidad y pertinencia social. Proyecto: Cobertura educativa de licenciatura, bachillerato y educación continua".	Metas del PRDI 2009-2013, "5.1.2.3 Metas, en el punto 19.- Contar con 6 talleres y laboratorios certificados".  En cuanto al Plan de desarrollo 2008-2012, se impacta en los puntos: "Proyecto 1.1 Estudios profesionales de calidad, 1.3 Atención integral al alumno y 5.1 Administración moderna y sensible".



Versión vigente No.	01	Fecha:	28/11/2011
---------------------	----	--------	------------

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
–Oficio firmado por el Jefe de servicios y mantenimiento, indicando fechas de respuesta en original y copia.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	–Reactivo identificado, envasado y tapado; sin fugas ni derrames.	–Etiqueta legible y envase integro.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	No aplica.	No aplica.
Legales y reglamentarios	Reglamento Interno de laboratorios de la Facultad de Química	Que se apeguen los usuarios al reglamento.
UAEM	Reactivo con su envase limpio y con las dos etiquetas.	Con la etiqueta circular y rectangular (etiqueta de seguridad) llena correctamente.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Compras.	1. Con base al Diagrama de flujo, en el punto 9 y 10

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	En el envase del reactivo: identificación del fabricante y etiqueta de seguridad. En envases etiquetados cuando es solución reactivo indicando la concentración.	Identificación	No aplica.
Manipulación y Embalaje:	No aplica.	Verificación	No aplica.
Almacenamientos y Protección:	En el cubículo del personal técnico de laboratorio y en las gavetas de los laboratorios.	Protección	No aplica.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
–Nivel de abastecimiento de los reactivos.	Jefe de servicios y mantenimiento.	Formula = $\frac{\text{Reactivos recibidos}}{\text{Reactivos solicitados}} \times 100$	–Al finalizar el semestre.



Versión vigente No. 01 Fecha: 28/11/2011

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Encuesta de satisfacción.	La aplica el Jefe de servicios y mantenimiento a los alumnos y docentes.	Aplicando la encuesta de satisfacción y analizándola a través de la metodología de la lógica borrosa	Al finalizar el semestre.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud de inventario de reactivos.	–Fecha de cumplimiento en la entrega.
II	Solicitud de artículos.	–Nivel de abastecimiento de los reactivos.
III	Aplicación de encuesta de satisfacción.	–Análisis a través de la metodología de lógica borrosa.
IV	Resumen semestral del proceso de control y abastecimiento de reactivos.	–Revisión del comportamiento del proceso, en cuanto a la eficacia y eficiencia.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Abastecimiento de Reactivos	En el formato de solicitud de artículos se anotan los reactivos conforme van siendo abastecidos	Al final de cada semestre se revisan todos los que fueron abastecidos	Formula = Reactivos recibidos/Reactivos solicitados x(100)	N/A	N/A
Nivel de satisfacción	A través de la encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios	La aplicación de la encuesta será a final de cada semestre.	Análisis de las encuestas de satisfacción mediante la lógica borrosa	N/A	N/A

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
–En caso de suspensión de corriente eléctrica y no poder consultar: Métodos analíticos y Hojas de seguridad.	–Contar con la información en CD y utilizar una Lap top, para así verificar la información.
–Cuando no se cuente con el reactivo en el laboratorio, para práctica.	–Se busca en el levantamiento de inventario en otro laboratorio y se lleva a cabo un préstamo del reactivo



Facultad de Química.  
Subdirección Administrativa.  
Departamento de Servicios y Mantenimiento.

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 01 Fecha: 28/11/2011

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	30/09/2011	RD	Comité de calidad.	Emisión original
01	28/11/2011	RD	Comité de calidad.	Se agregó el proveedor y actualizó la política de calidad