



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 22/11/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 22/11/2011

Administrador de Proceso:	Jefe de Departamento de Servicios Generales
Responsable de Proceso:	Administrador del Proceso

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">• Rutas de Recolección		<ul style="list-style-type: none">• Servicio de Recolección de Residuos Sólidos	
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de Servicio extraordinario.		<ul style="list-style-type: none">•	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Directores, Coordinadores• Subdirectores Administrativos• Secretarios, Jefes de Depto.	<ul style="list-style-type: none">•	<ul style="list-style-type: none">• Depto. de Servicios Generales•
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		El Gobierno Comunidad Estudiantil Los centros de Costo de la UAEM	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">• Jefe del Depto. de Servicios Generales• Auxiliar del Depto. de Servicios Generales• Secretaria• Usuario• Operadores	<ul style="list-style-type: none">• Mobiliario de oficina• Computadora• Sistema SIIA• Servicio de Comunicación y Talleres mecánicos• Papelería		<ul style="list-style-type: none">• Tener Ventilación.• Tener el espacio suficiente en la oficina

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Realizar el servicio de Recolección de Residuos Sólidos a los diferentes espacios universitarios mediante el cumplimiento de rutas.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Depto de Servicios Generales y Auxiliar del Depto.	Mediante el muestreo aleatorio mensual vía correo electrónico.	Trimestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
Se ayuda a Promover la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos	Administración Ágil y Transparente	Administración Ágil y Transparente

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
• Asignación de rutas



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 22/11/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 22/11/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Servicio realizado	Muestreo aleatorio
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	N/A	N/A
Legales y reglamentarios	Disposición de basura en el relleno sanitario	Papeleta del relleno sanitario
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Control Presupuestal	1. Se ingresa la póliza de la factura del relleno sanitario para emitir el contra recibo respectivo
2. Desarrollo de Sistemas	2. Soporte técnico para la operación y manejo del SIIA
3. Mantenimiento del Parque Vehicular	3. Reparación de unidades
4. Dirección de Seguridad, Protección Universitaria y al Ambiente	4. Programa de Protección al Ambiente

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Cumplimiento de la ruta de recolección	Jefe del Depto. de Servicios Generales y Auxiliar	Reporte trimestral de inspección de rutas	Trimestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción al usuario	Jefe del Depto. de Servicios Generales y Auxiliar	Mediante el muestreo aleatorio vía correo electrónico	Mensualmente



Secretaría de Administración
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales
Departamento de Servicios Generales

Fecha: 22/11/11

Versión vigente No. 08 Fecha: 22/11/2011

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Asignación de rutas de Recolección de Residuos Sólidos	N/A
II	Recolección de los Residuos Sólidos	N/A
III	Disposición de los Residuos en el relleno sanitario.	Papeleta

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Recolección de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none">• Que todas la Dependencias de la UAEM que se encuentren en el Valle de Toluca estén cubiertas• Cumplimiento de rutas• Disposición de los residuos en el relleno sanitario	Entrega de Papeletas de Disposición	N/A	Muestro aleatorio vía correo electrónico	Que el pago por la disposición sea acorde a las papeletas

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Incumplimiento de rutas	El operador deberá de acudir de inmediato al espacio bajo la supervisión de auxiliar del Depto.
Descompostura del camión recolector	Enviar a reparación y designar operador emergente

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
08	22-Nov-11	RD	Comité de Calidad	Migración del TEP al Plan de Calidad y cambio el Objetivo de la Calidad