



Secretaría de Administración  
Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y  
Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México  
Librería Universitaria

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 28/03/12

Administrador de Proceso:	Gerente
Responsable de Proceso:	N/A

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimientos de los clientes o Solicitudes de pedido</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Venta de libros de texto, especializados o de lecturas de interés general</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>Alumnos de la UAEM</li><li>Personal administrativo de la UAEM</li><li>Personal académico de la UAEM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Público en general</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Casas editoriales comerciales</li><li>Fondo editorial de la UAEM (Difusión Cultural de la UAEM)</li><li>Fondo editorial de gobierno</li><li>Imprentas del Valle de Toluca</li><li>Editores independientes.</li><li>Dirección de Estudios de Nivel Medio Superior (Departamento de Diseño y Producción Editorial)</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Comunidad Universitaria, Estudiantes del Estado de México, Casas Editoriales, Imprentas, Sociedad Lectora.	
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)
Director general Gerente Asistente administrativo Contador Auxiliar contable Supervisor de compras Supervisor editorial Almacenista Cajero Chofer Vigilante	Computadoras Impresoras Cajas registradoras Cajas fuertes Fax, Teléfono e Internet Vehículos para transporte		Ambiente cordial  Oficinas sin ruido y humedad Iluminación apropiada  Librerías limpias, libres de humo de tabaco, sin humedad, ventiladas e iluminadas adecuadamente

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
1. Mantener los ingresos anuales registrados por ventas con respecto al ejercicio del año anterior y de esta manera mantener la transferencia anual a la Universidad con respecto a la registrada en el año anterior.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente	Transferencia del año actual /	Trimestral



**Secretaría de Administración**  
**Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y**  
**Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México**  
**Librería Universitaria**

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 28/03/12

	Transferencia año anterior X (100)	
<b>Política de la Calidad:</b>	<b>Objetivos generales:</b>	<b>Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:</b>
2) Liberar el potencial de la ciencia.	5.5. Administración ágil y transparente ... 5.5.3. Proyecto: Consolidación de los fines y objetivos del FONDICT  Generar recursos adicionales a la UAEM para el desarrollo y consolidación de proyectos de ciencia y tecnología, a través de sus empresas y unidades de negocios.	Transferir 63.8 millones de pesos a la UAEM del FONDICT durante la administración
Nosotros como empleados del FONDICT-UAEM, estamos comprometidos en hacer equipos de calidad. Nuestros procesos de negocios están basados en sistemas bien definidos. Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la mejora continua, produciendo y entregando de manera oportuna bienes y servicios que rebasen las expectativas de nuestros cliente	Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT – UAEM para generar recursos destinados a la UAEM.	

Requisitos
<b>Requisitos de entrada (0.2) (7.1):</b>
Solicitud de pedido. Título (s) (editorial, autor, año de edición, tipo de presentación, número de ISBN) Cantidad Lugar de entrega Fecha de entrega Condiciones de pago (Anticipos, firma de pagaré en caso de ser necesario). Datos de facturación
<b>Requisitos de Salida</b>
Cumplimiento de los requisitos del pedido de libros Pago Entrega de factura o nota de venta

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	La disponibilidad de los libros a adquirir	Información sobre precios y títulos que cumplan con las necesidades del cliente



**Secretaría de Administración**  
**Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y**  
**Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México**  
**Librería Universitaria**

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 28/03/12

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	Recepción de libros solicitados	Cumplimiento de la solicitud de libros (títulos, cantidad, tiempo de entrega y precio)
	Entrega de Factura	Datos de facturación correctos (nombre o razón social y precios)
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Envío de libros a la institución	Formalización de pedidos por escrito y firma de pagaré
	Adquisición de libros mediante pedido especial	Pago de anticipo
	Entregas de libros en los almacenes de las librerías parte del proveedor	Firma de recibido de la factura o remisión
	Libros de muestra y material para los docentes	Cumplimiento con el material para profesores completo
Legales y reglamentarios	Véase apartado 4 de procedimientos	Cumplir con la legislación vigente establecida
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Edición de Libros de Texto para Estudios de Nivel Medio Superior	1. Entrega de material electrónico para su reproducción y venta (libros de texto).
2. Administración de Personal	2. Proveedor del servicio de administración del personal que labora en la Librería Universitaria
3. Elaboración y Validación de Convenios y Contratos	3. Elaboración y/o Validación de Convenio y/o Contrato

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Libros	Identificación	Ver políticas del procedimiento de Almacén de libros
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamientos y Protección:	El acomodo de los libros se hará según el lay out	Protección	Ver políticas del procedimiento de Almacén de libros

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
El objetivo de calidad	El administrador del proceso	• Transferencia del año actual / Transferencia año anterior X (100)	Trimestral  (La frecuencia de medición se plantea trimestralmente con el objeto de



Secretaría de Administración  
Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y  
Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México  
Librería Universitaria

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 28/03/12

			monitorear el avance del cumplimiento de los objetivos)
--	--	--	---------------------------------------------------------

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	El administrador del proceso	Encuesta de satisfacción del usuario	Trimestral (La frecuencia de medición se plantea trimestralmente con el objeto de monitorear el avance del cumplimiento de los objetivos)

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Interacción con el cliente	Asignación de un número de pedido o folio
II	Procesamiento del pedido	Monitoreo en el sistema de control de inventarios o Monitoreo telefónico con la casa editorial
III	Entrega del pedido	Identificador de factura Pago en efectivo, depósitos o transferencias recibidas

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Venta de libros	La factura o nota de venta con el título del libro que solicito	Identificador de factura  Pago en efectivo, depósitos o transferencias recibidas	Ingresos	Cortes de caja	n/a

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Defectos en impresión, corte o pegado de los libros	Se llena el formato de reclamación del cliente y se Identifica al proveedor que surtió el libro Reponer el libro al cliente



Secretaría de Administración  
Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y  
Tecnológica de la Universidad Autónoma del Estado de México  
Librería Universitaria

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 28/03/12

	Regresar el libro para que sea devuelto en condiciones óptimas
Entregar un libro por otro	Se llena el formato de reclamación del cliente y se repone el libro al cliente
Escases de material bibliográfico	Esperar la reimpresión, importar el material o proponer una sustitución.

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	27/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad
03	21/03/12	RD	Director General	Objetivo de calidad, medición del proceso y riesgos en el proceso