



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Administrador de Proceso:	Gerente
Responsable de Proceso:	Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central de la UAEM

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Póliza del seguro</li><li>• Licencia de funcionamiento de estacionamiento público</li><li>• Oficio de respuesta de Servidores Universitarios</li><li>• Registro diario de ingresos</li><li>• Concentrado semanal de usuarios e ingresos</li><li>• Reporte mensual de usuarios e ingresos de estacionamientos</li><li>• Boleto de estacionamiento</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de resguardo seguro y confiable de vehículos</li><li>• Reporte mensual de usuarios e ingresos de estacionamientos</li><li>• Tarjetones de Servidores Universitarios</li><li>• Oficio de autorización de Servidores Universitarios</li><li>• Comprobante de gastos</li><li>• Recibo de pago de pensión</li><li>• Registro diario de ingresos</li><li>• Reglamento para el uso de estacionamientos universitarios de cuota (FONDICT-UAEM)</li><li>• Reglamento para usuarios exentos de pago</li><li>• Reglamento para usuarios pensionados</li><li>• Oficio de tarifas vigentes</li><li>• Carpeta de control de formatos para operación de estacionamientos.</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunidad universitaria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Público en general</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aseguradora</li><li>• Impresor</li><li>• H. Ayuntamiento de Toluca</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Comunidad Universitaria y Público en General	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
-Gerente -Subgerente -Asistente administrativo -Supervisor de estacionamientos -Operador de estacionamiento -Contador -Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central	-Computadora e Internet -Calculadora -Mobiliario y equipo de oficina -Papelería valorada -Teléfono -Transporte		Ambiente armonioso.  Espacios sin ruido y humedad. Iluminación adecuada.

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Mantener una satisfacción del usuario igual o superior al 90%		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Supervisor	Lógica Borrosa	Trimestral



## Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
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	Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT-UAEM para generar recursos destinados a la UAEM	

## Requisitos

## Requisitos de entrada (0.2) (7.1):

La **Póliza de seguro** de Responsabilidad Civil deberá acompañarse del cuadernillo de cobertura e indicar vigencia de la póliza y número de cajones asegurados por estacionamiento.

La **Licencia de funcionamiento** de estacionamiento público deberá estar vigente y al corriente de sus pagos y a nombre del FONDICT-UAEM.

El **oficio de respuesta de Servidores Universitarios**, deberá ser emitido por el Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central de la UAEM y deberá contener Nombre del servidor universitario, Modelo del vehículo, Placas del vehículo y Color del vehículo.

El **registro diario de ingresos** deberá estar correctamente requisado, respetar el folio consecutivo para su uso y contener las firmas del Operador de cada turno, Supervisor y Contador

El **concentrado semanal de usuarios** e ingresos deberá estar completamente requisado, ser enviado por correo y validado con la firma electrónica del Supervisor, Contador y **Subgerente**

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	Servicio de resguardo seguro y confiable de vehículos	Recibir el boleto que acredita la propiedad del vehículo que deja en resguardo y que su vehículo se encuentre en el mismo estado que cuando ingreso al estacionamiento.
	Reporte mensual de usuarios e ingresos de estacionamientos	El reporte deberá ser enviado al Subgerente para su revisión y validación a más tardar el día 5 de cada mes siguiente y al gerente para su revisión y validación a más tardar el día 8 de cada mes.
	Registro diario de ingresos	Tener formatos del registro diario de ingresos disponibles para su llenado en cada caseta de



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		estacionamiento
	Carpeta de control de formatos para operación de estacionamientos.	Recibir los formatos de operación de estacionamientos enlistados, según lo especificado en la carpeta
	Tarjetones de Servidores Universitarios Oficio de autorización de Servidores Universitarios	Recibir el tarjetón que le permita hacer uso del estacionamiento, exento de pago y encontrarse en el oficio de autorización de Servidores Universitarios
	Comprobante de gastos	Recibir en caso de solicitarlo el comprobante de gastos
	Recibo de pago de pensión	Recibir el servicio de resguardo del vehículo por pensión
	Reglamento para el uso de estacionamientos universitarios de cuota (FONDICT-UAEM) Reglamento para usuarios exentos de pago Reglamento para usuarios pensionados Oficio de tarifas vigentes	Conocer los documentos que comprenden la normatividad para el uso de estacionamientos universitarios de cuota
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Que se presente en un vehículo automotor de dos ejes	Que se trate de únicamente de un vehículo automotor de dos ejes
	Hacer uso del estacionamiento	Ingresar un vehículo y cubrir la tarifa por el uso del estacionamiento
Legales y reglamentarios	Normatividad para el uso de estacionamientos universitarios de cuota.	Que los reglamentos se encuentren exhibidos en un lugar visible del estacionamiento
	Políticas de procedimiento	Cumplimiento de las políticas del procedimiento
UAEM	Que el vehículo ingrese al estacionamiento, reciba el boleto de estacionamiento, pague la tarifa vigente por el uso del estacionamiento y entregue el boleto al salir el vehículo	Que el vehículo circule por su propio mecanismo.  Que en el talonario queden registradas las placas del vehículo, fecha y horas de entrada y salida, se registre la



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
		tarifa cubierta por el usuario.
	El reporte mensual deberá reflejar la información veraz de la operación de los estacionamientos	El reporte deberá estar completamente requisado y validado por el supervisor de estacionamientos, <b>subgerente</b> y gerente
	El registro diario de ingresos deberá reflejar la información veraz de la operación de los estacionamientos	El registro deberá estar correctamente requisado y validado por el operador de estacionamiento
	Registrar todas las entregas de formatos de operación de los estacionamientos en la carpeta de control de formatos para operación de estacionamientos	La hoja para la carpeta de control de formatos de operación de estacionamientos deberá estar correctamente requisada y firmada por las personas especificadas
	Recibir el oficio de respuesta emitido por el Titular del Espacio Académico o Dependencia de la Administración Central de la UAEM	Que el Servidor Universitario se encuentre listado en el oficio de respuesta y contenga los datos de su vehículo como: Modelo, color y placas.  Que el Servidor Universitario porte el tarjetón
	Recibir la solicitud del usuario para la emisión de un comprobante de gastos	Que se pague el uso del estacionamiento
	Recibir el pago de la cuota de pensión a cambio de ofrecer el resguardo del vehículo pensionado	Que se encuentre al corriente en sus pagos.  Que porte su tarjetón de pensionado  Que ocupe el lugar designado para su vehículo
	Contar con la normatividad para el uso de estacionamientos universitarios de cuota	Que los usuarios y personal que opera los estacionamientos, respeten y den cumplimiento a los reglamentos de los estacionamientos de cuota.  Que sin distinciones sean aplicados los artículos previstos en la normatividad para el uso de estacionamientos universitarios de cuota.



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
Elaboración y validación de convenios y contratos	Se solicita al proceso la revisión y validación de la propuesta del instrumento jurídico empleado para formalizar la relación entre la Unidad y los usuarios.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	n/a	Identificación	Vehículo Datos personales
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamientos y Protección:	n/a	Protección	El vehículo propiedad del usuario del estacionamiento, se resguarda mientras permanece dentro de las instalaciones del estacionamiento y contra la entrega del boleto de estacionamiento, se permite la salida del vehículo.  Los documentos y datos de identificación de los usuarios de estacionamientos se resguardan en archivos protegidos y de acceso reservado al personal de acceso designado durante el proceso. Después de su uso se destruyen.

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Objetivo de calidad	Supervisor de estacionamientos	Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y análisis de los resultados recabados	Semestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del cliente	Supervisor de estacionamientos	Mediante la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente y análisis de los resultados recabados	Semestralmente



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Normatividad de estacionamientos	Se monitorea la entrega de los ejemplares de reglamentos al supervisor de estacionamientos, a los operadores de estacionamientos.  Se supervisa la publicación de los reglamentos en las casetas de cobro de estacionamientos.
II	Emisión de tarjetón de Servidor Universitario	Se monitorea el uso del tarjetón de Servidor Universitario por los usuarios autorizados
III	Impresión de formatos para operación de estacionamientos	Se revisa el lote de impresión y se detectan y cancelan los formatos incorrectos
IV	Control de cobro por el uso de estacionamiento	Se monitorea que el cobro aplique de acuerdo a las tarifas vigentes, quedando el ingreso generado por la operación de estacionamientos debidamente registrado en los formatos establecidos y haciendo uso adecuado de los mismos.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Servicio de estacionamiento o pensión	Se verifica el cobro y uso de los formatos para operación de estacionamientos	Se monitorea que el cobro aplique de acuerdo a las tarifas vigentes, quedando el ingreso generado por la operación de estacionamientos debidamente registrado en los formatos establecidos y haciendo uso adecuado de los mismos.	Ingresos generados por la operación de estacionamientos	Se concilian las cantidades anotadas en el registro diario de ingresos con el boletaje utilizado y con las cantidades depositadas en el banco	<p>Carpeta de control de formatos para operación de estacionamientos.</p> <p>Formatos para operación de estacionamientos utilizados</p> <p>Concentrado semanal de usuarios e ingresos.</p> <p>Reporte mensual de usuarios e ingresos.</p>

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





Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Incumplimiento a la normatividad para el uso de estacionamientos universitarios de cuota, por los usuarios y o personal de la Unidad	Entrega del apercibimiento correspondiente Cancelación del tarjetón de Servidor Universitario Cancelación del derecho de ingreso a los estacionamientos universitarios de cuota
Entrega de boleto de estacionamiento con información incorrecta del vehículo  Incidente y/o accidente en un vehículo en resguardo que afecte el estado en que el vehículo fue estacionado	Ofrecer al operador información acerca del llenado correcto del boleto de estacionamiento  Determinar si las causas del incidente y/o accidente se encuentran amparadas por la póliza de seguro de Responsabilidad Civil  Notificar a la aseguradora y solicitar la participación de ésta, según la cobertura pactada.  Informar al usuario de la participación del seguro de Responsabilidad Civil y ofrecer facilidades para los tramites  Registrar una acción correctiva y/o preventiva sobre las causas del incidente y/o accidente.
Cobro incorrecto por el uso de estacionamientos universitarios de cuota	Solicitar al operador la aclaración del cobro de la tarifa.  Verificar la existencia y exhibición del oficio de tarifas vigentes.  Cuando se acumulen 5 cobros incorrectos por un mismo operador, se hará acreedor a la sanción mencionada en el anexo de sanciones.  registrar en el sistema de Servicio No Conforme del SGC  Registrar una acción correctiva sobre las causas del cobro incorrecto.
Detección de irregularidades en la información presentada en el reporte	Se invalidará mediante la anotación correspondiente en las observaciones del reporte  Iniciar la investigación y análisis de la información presentada en el reporte  Detectar al responsable de la información irregular y solicitar la aclaración correspondiente
No se tiene formato de registro diario de ingresos para operar el estacionamiento  El contenido de la información del registro diario de	Si el operador no cuenta con formatos de registro diario de ingresos, notificar al supervisor de estacionamientos y/o al gerente



Secretaría de Administración

Fondo de Fomento y Desarrollo de la Investigación Científica y Tecnológica de la UAEM Fecha: 28/06/11  
Unidad de Cafeterías, Centros de Copiado y Estacionamientos Universitarios

Versión vigente No. 03 Fecha: 01/12/11

ingresos, esta incorrecto	Revisar el contenido del registro diario de ingresos, anotar las observaciones correspondientes y solicitar la aclaración que sea necesaria hasta corregir la observación
Recibir un comprobante de ingresos incorrectamente llenado o alterado	Cancelar el comprobante de gastos  Entregar al cliente el comprobante de gastos correcto  Si se acumulen 5 comprobantes de ingresos por un mismo operador, registrar en el sistema de Servicio No Conforme del SGC
No recibir el recibo de pago de pensión  No respetar lo pactado según el pago de la cuota de pensionado	Comprobar que el usuario se encuentre al corriente en sus pagos  Verificar que el usuario cuente con su tarjetón de pensionado  Destinar un lugar para el uso del vehículo pensionado
Registro incorrecto en la hoja para la carpeta de control	Corregir el registro en la hoja para la carpeta de control  Verificar su uso y aplicación para el control de formatos para la operación de estacionamientos

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
02	10/10/11	RD	Director General	Conversión a Plan de Calidad
03	30/11/12	RD	Director General	Personal, Riesgos del proceso y Criterios de aceptación del usuario.