



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

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 06/07/12

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

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
• Solicitud de pedido.		• Venta de artículos de identidad universitaria.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">• Personal administrativo de la UAEM.• Personal académico de la UAEM.• Alumnos de la UAEM.	<ul style="list-style-type: none">• Público en general.	<ul style="list-style-type: none">• Importadores de plumas y artículos para la oficina.• Talleres de serigrafía y bordados.• Maquiladores de prendas de vestir.
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		Sociedad, Personal 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">• Gerente• Contador• Supervisor de Punto de venta• Almacenista• Cajero	Computadoras Impresoras Caja fuerte Fax, Teléfono e Internet	Ambiente cordial. Instalaciones sin ruido y humedad. Iluminación apropiada.	

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Entregar el 100% de los pedidos especiales de artículos de identidad solicitados por las dependencias de la UAEM o el público en general, logrando una calificación de 90 en la evaluación de satisfacción del usuario.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Gerente	Solicitud de pedido / Pedidos Facturados	Trimestral
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
Nuestra efectividad y eficiencia se basan en la mejora continua, produciendo y entregando de manera	Incrementar la rentabilidad de las empresas y unidades del FONDICT – UAEM para generar recursos	



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

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 06/07/12

oportuna bienes y servicios que rebasen las expectativas de nuestros clientes.	destinados a la UAEM.	
--	-----------------------	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
Nombre Del Solicitante Dependencia Teléfono Fecha Requerida Por El Cliente Fecha Acordada Con El Proveedor Artículo Características Cantidad Precio Datos de facturación.
Requisitos de salida
Cumplimiento de los requisitos del artículo solicitado. 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 artículos a adquirir.	Que cumplan con las necesidades del cliente.
	Recepción de artículos solicitados.	Cumplimiento de la orden de compra (cantidad, características, tiempo de entrega y precio).
	Entrega de Factura o nota de venta.	Datos de facturación correctos (nombre o razón social y precios).
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	Que cumplan con las necesidades del cliente.	N/A
	Cumplimiento de la orden de compra (cantidad, características, tiempo de entrega y precio).	Adquisición de artículos mediante apartado.
Legales y reglamentarios	Ver apartado 4 del Procedimiento	Cumplir con la legislación establecida
UAEM	N/A	N/A

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
N/A	N/A



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

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 06/07/12

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Códigos	Identificación	Artículos propiedad del cliente identificados con una tarjeta con su nombre (plumas, sudaderas, agendas, chamarras, playeras, tasas, entre otros)
Manipulación y Embalaje:	n/a	Verificación	n/a
Almacenamientos y Protección:	Almacén	Protección	Almacén

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La entrega de los pedidos especiales Satisfacción del usuario	El administrador del proceso.	Solicitud de pedido / Pedidos Facturados	Trimestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Administrador del proceso.	Encuesta de satisfacción del usuario.	Trimestral

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 telefónico.
III	Entrega del pedido.	Identificador de factura Depósitos o transferencias recibidas.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Venta de artículos de identidad universitaria	La factura o nota de venta. El pago.	Identificador de factura 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
Incumplimiento en la elaboración de las prendas, impresión o grabados de los artículos vendidos	Reponer el artículos al cliente, siempre y cuando sea derivado de su elaboración.



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

Fecha: 28/06/11

Versión vigente No. 03 Fecha: 06/07/12

	Identificar al proveedor que surtió el producto. Regresar el producto para que sea devuelto en condiciones óptimas. El artículo deberá ser colocado de manera inmediata en el área de segregación, en una bolsa con identificación de la causa de su mal funcionamiento.
Falla en los mecanismos de los artículos, tales como plumas, relojes, entre otros.	Identificar la fuente del error. Tomar las acciones pertinentes para que no ocurra nuevamente el problema. Ofrecer al cliente una alternativa de solución para su satisfacción.
Incumplimiento con la entrega del 100% de los pedidos de artículos de identidad solicitados por las dependencias de la UAEM.	Avisar al cliente, mediante llamada telefónica y brindarle nueva opción de entrega.
Error en Factura o nota	Se cancela y emite nueva

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	05/07/12	RD	Director General	Personal, recursos utilizados, protección de la propiedad del cliente, y plan de acción de riesgos en incumplimiento de la entrega.