



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">• Captura de Requisición en sistema SIIA por los diferentes centros de costo de la UAEM		<ul style="list-style-type: none">• Realización del Servicio de Mantenimiento del Parque Vehicular de la UAEM	
<ul style="list-style-type: none">• Cotización o cotizaciones según cada caso.		<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">• Talleres mecánicos en sus diferentes modalidades• 	<ul style="list-style-type: none">• Talleres mecánicos en sus diferentes modalidades•
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4))		El Gobierno (Verificaciones Ambientales) Comunidad Estudiantil (Camiones) Los centros de Costo 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">• Jefe del Depto. de Servicios Generales• Auxiliar de Mantenimiento del Parque Vehicular• Secretaria• Usuario• Mecánicos	<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		
Atender las Solicitudes de Mantenimiento Vehicular en un 95%, con objeto de disminuir los costos de operación		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Jefe del Depto de Servicios Generales y Auxiliar del Mantenimiento Vehicular	Solicitudes atendidas / Solicitudes planeadas X 100	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):	
<ul style="list-style-type: none">Requisición sellada y firmada por el responsable del centro de costo solicitante, conteniendo la descripción del servicio, numero económico y placasLa cotización deberá contener la descripción del servicio y sus importes correspondientes	



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	Visto bueno en la factura
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio		
Legales y reglamentarios	Verificación Ambiental	Holograma
UAEM	La requisición	Sello y firma del Jefe del Depto. de Servicios Generales

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Control Presupuestal	1. Se ingresa la póliza de las facturas para emitir el contra recibo respectivo
2. Desarrollo de Sistemas	2. Soporte técnico para la operación y manejo del SIIA
3.	3.

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?
Solicitudes de Mantenimiento	Jefe del Depto. de Servicios Generales y Auxiliar	Numero de Solicitudes de Mantenimiento	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 Vo. Bo. en las Facturas por parte del usuario	Diariamente (En cada factura)

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción y revisión de Requisición de Mantenimiento Vehicular	N/A



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

II	Designación de los talleres y envío de las unidades a los mismos	Copia de la requisición a los talleres
III	Recepción de facturas de los servicios realizados con sello y firma de Vo. Bo.	N/A
IV		

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Mantenimiento del Parque Vehicular	<ul style="list-style-type: none">Tener suficiencia presupuestal por parte de los centros de costoLa requisición debe estar completamente requisitadaLas facturas deben de estar con el Vo. Bo. del centro de costo	Copia de la requisición a los talleres asignados	N/A	Realización de los trabajos solicitados mediante el Vo. Bo. del usuario	Vo. Bo. en las facturas por parte de los centros de costo

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

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Alguna falla mecánica después de entregar el servicio	Contar con mecánicos y grúa de rescate

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