



RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

CONTROL DE EMISIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
25 Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN	Ing. Israel Vázquez Cianca Representante de la Dirección DES	Dr. Emmanuel Alejandro Merchán Cruz Director de Educación Superior



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-RMS

Página

2 de 6

CONTROL DE REVISIONES

No. de Revisión	Fecha	Descripción del cambio
00	Octubre 2009	Nueva emisión
01	Diciembre 2013	<ul style="list-style-type: none">– Se modifica la periodicidad de la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente/usuario de trimestral a semestral.– Se actualiza el objetivo de calidad.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-RMS

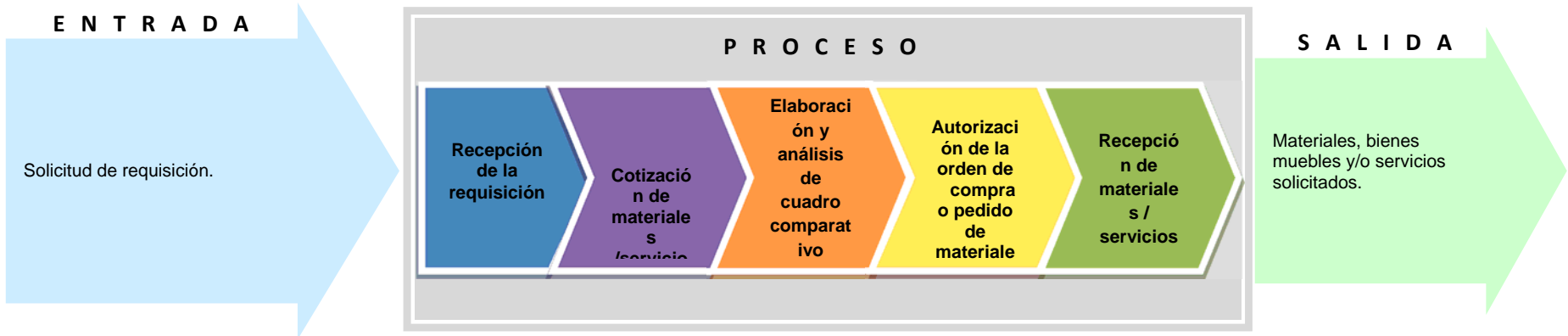
Página

3 de 6

Objetivo de calidad: Alcanzar el 90% de satisfacción en la entrega de materiales y servicios requeridos, en cada ciclo escolar.

Alcance: Aplica en la adquisición de materiales, contratación de servicios y control de bienes muebles de las Unidades Académicas de Nivel Superior del Instituto Politécnico Nacional.

Mapa del proceso



ETAPA	ACTIVIDAD	PROVEEDOR	ENTREGABLE (insumo)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
ENTRADA	Elaboración de la requisición	Área solicitante	Solicitud de requisición	Debidamente requisitada incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos. Especificaciones del material y/o servicio. Vo. Bo. de la Subdirección Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-RMS

Página

4 de 6

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	MÉTODO DE EVALUACIÓN (actividades de control)	RECURSOS	PROCEDIMIENTO OPERATIVO /MARCO REFERENCIAL	REGISTROS OPERATIVOS
P R O C E S O	Recepción de la requisición	Depto. Recursos Materiales y Servicios	Solicitud de requisición	<p>Debidamente requisitada incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos. Especificaciones del material y/o servicio. Vo. Bo. de la Subdirección Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Asignar no. de folio. Entregar acuse a solicitante. Registrar electrónicamente la recepción de la solicitud. 	Foliador, papelería, equipo de cómputo, analistas, red de voz y datos, fax	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo 	<ul style="list-style-type: none"> Requisiciones registradas. Base de datos de requisiciones registradas.
	Cotización de materiales / servicios	Depto. Recursos Materiales y Servicios	Cotizaciones	<p>Deben contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos técnicos. Especificaciones del material y/o servicio. Tiempo de entrega. Condiciones de pago. 	Asignar no. de folio de requisición.	Foliador, papelería, equipo de cómputo, analistas, red de voz y datos, fax	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo 	Cotizaciones
	Elaboración y análisis de cuadro comparativo (cuando aplique)	Depto. Recursos Materiales y Servicios	Cuadro comparativo	Elaborada a partir de 3 cotizaciones como mínimo.	<p>Ponderar y analizar aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicio. Precio. Calidad. Tiempo de entrega. 	Foliador, papelería, equipo de cómputo, analistas, red de voz y datos, fax	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios 	Cuadro comparativo elaborado.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través del Sistema de Administración de Documentación. Este documento es propiedad de las Unidades Académicas de Nivel Superior del IPN, y está prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD	Código	UA-MPPC-RMS	Página	5 de 6
--	---------------	--------------------	---------------	---------------

	Autorización de la orden de compra o pedido de materiales y/o servicios	Subdirector Administrativo	Orden de compra o pedido	de o	Debidamente requisitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Firmar de autorizado (autoridades correspondientes). • Asignar no. de folios de requisición y consecutivo de orden de compra o pedido. 	Papelería	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. • Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. • Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo 	Orden de compra o pedido autorizado.
	Recepción de materiales / servicios	Depto. Recursos Materiales y Servicios	de	de	Materiales y/o servicios solicitados	Cumplen con lo especificado por el área solicitante. <ul style="list-style-type: none"> • Verificar físicamente lo recibido (material/servicio) Vs. orden de compra y factura • Sellar y firmar factura en caso de aceptación. • Registrar entrada/salida del material/servicio/activo fijo de la UA. 	Papelería, almacenista, equipo de cómputo, espacio para almacenamiento disponible, teléfono, equipo para recepción y entrega.	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Adquisición directa de materiales y/o servicios. • Procedimiento de Mantenimiento de la infraestructura física. • Procedimiento de Registro y control de bienes muebles del activo fijo 	Registro de materiales / activo fijo y control de servicios.

ETAPA	ACTIVIDAD	CLIENTE	ENTREGABLE (producto)	ESPECIFICACIÓN (Criterios de aceptación)	PROCEDIMIENTO OPERATIVO/MARCO REFERENCIAL
S A L I D A	Entrega de materiales/servicios	Área solicitante	Materiales, bienes muebles y/o servicios solicitados.	Cumplen con lo especificado por el área solicitante. Debe generarse lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Vale de salida de materiales/bienes muebles. • Reporte mensual (activo fijo). • *Reporte de órdenes de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Adquisición de Materiales, Mobiliario y Equipo. • Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo de Bienes Muebles e Inmuebles. • Procedimiento de Control de Activo Fijo.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
UNIDADES ACADÉMICAS DE NIVEL SUPERIOR



MAPA DE PROCESO Y PLAN DE CALIDAD

Código

UA-MPPC-RMS

Página

6 de 6

Medición y seguimiento del proceso

INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD	FRECUENCIA	MÉTODO DE ANÁLISIS
Satisfacción del Cliente	$\frac{\text{Calificación promedio final}}{5} \times 100$ <p><i>*Satisfactorio = calificación de 4.5</i></p>	%	Semestral	Gráficas de barras
Cumplimiento con Especificaciones Técnicas	$\frac{\text{Órdenes/pedidos que cumplieron las especificaciones}}{\text{Total de órdenes/pedidos recibidos}} \times 100$	%	Trimestral	Cuadros de frecuencia, gráficas de barras
Cumplimiento de Tiempo de Entrega	$\frac{\text{Órdenes/pedidos surtidos en tiempo}}{\text{Total de órdenes/pedidos recibidos}} \times 100$	%	Trimestral	Cuadros de frecuencia, gráficas de barras