



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Modelo de Administración Universitaria

Sistema de Gestión de la Calidad

– Manual de operación del proceso de Bienes y suministros



Elaboró	Dr. Fernando A. Córdova Calderón	Representante de la subcomisión técnica
Revisó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección
Autorizó	Dr. Luis A. Álvarez Icaza Longoria	Representante de la comisión técnica

MO-06

Revisión: 07

Entrada en vigor: 26/04/2022

Contenido

1.	GENERALIDADES	3
1.1	OBJETIVO DEL MANUAL	3
1.2	ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	3
2.	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS.....	4
2.1	PROPÓSITO DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS	4
2.2	RESPONSABILIDADES.....	4
2.3	CONOCIMIENTO INICIAL PARA OPERAR EL PROCESO.....	4
2.4	REQUISITOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA RELACIONADA CON PARTES INTERESADAS.....	4
2.5	PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	6
2.6	MAPA DEL PROCESO	7
2.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	8
2.8	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL PROCESO	8
3.	PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENES Y SUMINISTROS.....	9
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS	9
3.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
3.3	SECUENCIA DEL PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	9
3.4	PLAN DE CALIDAD DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS	11
3.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA LA PLANIFICACIÓN Y EL CONTROL DEL PROCESO	12
4.	REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENES Y SUMINISTROS	13
4.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LOS SERVICIOS	13
4.2	INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA PARA EVIDENCIAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	13
5.	VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS.....	16
5.1	SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	16
5.2	INDICADORES DE PROCESO.....	16
6.	MEJORA DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS.....	19
7.	GLOSARIO.....	19
8.	CONTROL DE CAMBIOS	21
9.	ANEXOS.....	21

1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo del manual

Describir para el proceso de Bienes y suministros:

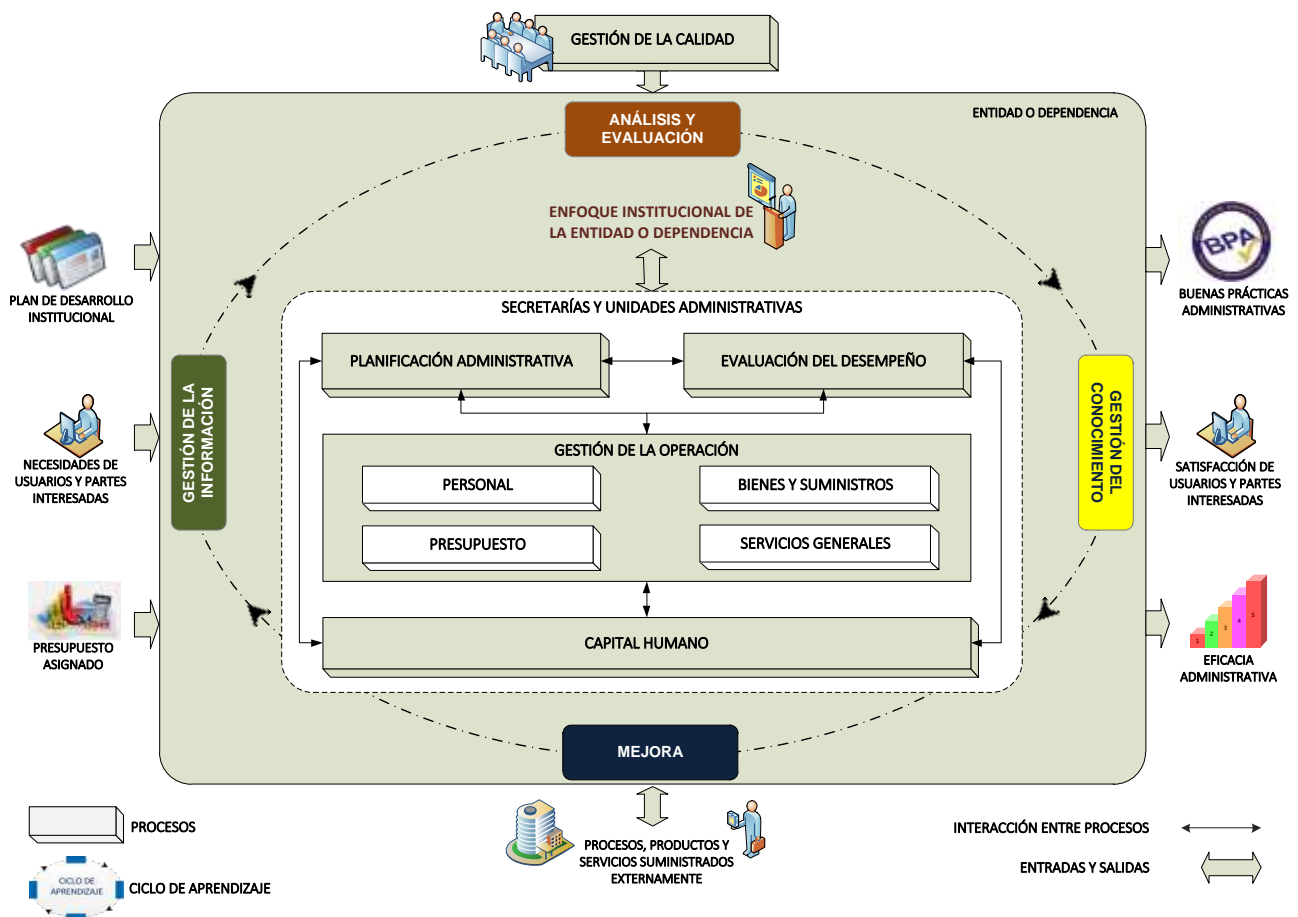
- las principales entradas y salidas esperadas del proceso;
- la secuencia operativa y las interacciones;
- los criterios, métodos, controles y recursos necesarios para su operación;
- la identificación de los servicios y su planificación;
- la identificación de los riesgos del proceso que pueden afectar la calidad de los servicios, o el cumplimiento del propósito del proceso; y
- los criterios para evaluar el desempeño.

1.2 Estructura del sistema de gestión de la calidad

A continuación, se muestra el mapa de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad (SGC) de las secretarías y unidades administrativas (SyUA's) a través de los cuales se da cumplimiento a los requisitos establecidos en los siguientes documentos:

- EDA-GC 01 Esquema de desempeño administrativo – Requisitos;
- EEC-GC 01 Esquema de enlace y comunicación – Gestión de la calidad – Requisitos, y
- ISO 9001:2015 / NMX-CC-9001-IMNC-2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.

Figura 1. Mapa de procesos del SGC



El propósito general de los procesos de Gestión de la operación es: “Ejercer y controlar los recursos necesarios para cumplir con las funciones sustantivas de la entidad o dependencia, los objetivos, planes, programas y proyectos definidos, a través de la prestación de servicios administrativos que satisfagan las necesidades de los usuarios y partes interesadas, en apego a la normatividad aplicable”.

2. PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS

2.1 Propósito del proceso de Bienes y suministros

Suministrar oportunamente y bajo las mejores condiciones, los recursos materiales necesarios para la realización de las funciones sustantivas de las entidades y dependencias, y controlar eficazmente los bienes muebles, inmuebles, artísticos y de uso recurrente.

2.2 Responsabilidades

RESPONSABLE	COLABORA	INFORMADO
<ul style="list-style-type: none"> Responsable del proceso designado. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretario o Jefe de unidad administrativa. Responsables de los procesos básicos. Personal administrativo de confianza asignado. Personal administrativo de base asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> Titular de la entidad o dependencia. Secretario o Jefe de unidad administrativa. Usuarios sobre el estatus del servicio solicitado.

2.3 Conocimiento inicial para operar el proceso

- Planeación
- Análisis de datos
- Manejo de conflictos
- Sistema de gestión de la calidad de las SyUA's
- Reglamento de transparencia y acceso a la información pública de la UNAM
- Instrumentos de control y consulta archivística de la UNAM
- Gestión de almacenes
- Código de ética de la UNAM.
- Manejo de sistemas institucionales (SICOP, SIC)
- Normatividad de Adquisiciones, Arrendamientos y servicios
- Políticas y Lineamientos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios
- Normatividad en materia de control y registro patrimonial
- Normatividad asociada con elaboración de contratos

2.4 Requisitos de información documentada relacionada con partes interesadas

Con la finalidad de que en el proceso de Bienes y suministros se identifique la información relevante para satisfacer las necesidades de información de las partes interesadas pertinentes, y se prevean los controles necesarios, se presenta lo siguiente:

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
1	Programa anual de adquisiciones.	Normatividad de Adquisiciones, arrendamientos y servicios (2.3 y 11.1) Circular CONT/004/2016	Datos generales: - objetivos y metas; - comentarios adicionales; - fecha de suministro, y - moneda. Requerimientos: - Tipo de bien o servicio, cantidad de bienes, unidad de medida, precio estimado unitario, importe total estimado antes de IVA, y especificaciones técnicas.
2	Informe cuatrimestral de adquisiciones y/o arrendamientos mayores a \$150,000.00.		Información de: - documentos de adquisición; - código programático y cuenta contable; - monto; - proveedor adjudicado.
3	Requerimientos de Auditoría Interna.	Circular CONT/01/2017 Contraloría. Acta de entrega – recepción de Auditoría Interna de la UNAM.	Conforme lo establecido en los anexos, información de: - activo fijo y telefonía celular; - bienes artísticos y culturales; - bienes no capitalizables de control económico; - softwares, programas y sistemas adquiridos y/o desarrollados por la entidad o dependencia; - almacenes con que cuenta la entidad o dependencia; - contratos de arrendamiento; - concesiones; - información general sobre el acervo bibliográfico; - expedientes y demás documentación que integran los archivos.

NO.	INFORMACIÓN REQUERIDA	ORIGEN	CARACTERÍSTICAS
4	Verificaciones de bienes patrimoniales.	Manual para el control de Bienes Patrimoniales de la UNAM. Manual para el control y movimiento del Patrimonio Artístico y cultural de la UNAM.	<ul style="list-style-type: none"> - Resguardos actualizados. - Vales de entrada y salida de equipos. - Localización física de los bienes. - Solicitud y autorización de movilización de bienes artísticos.

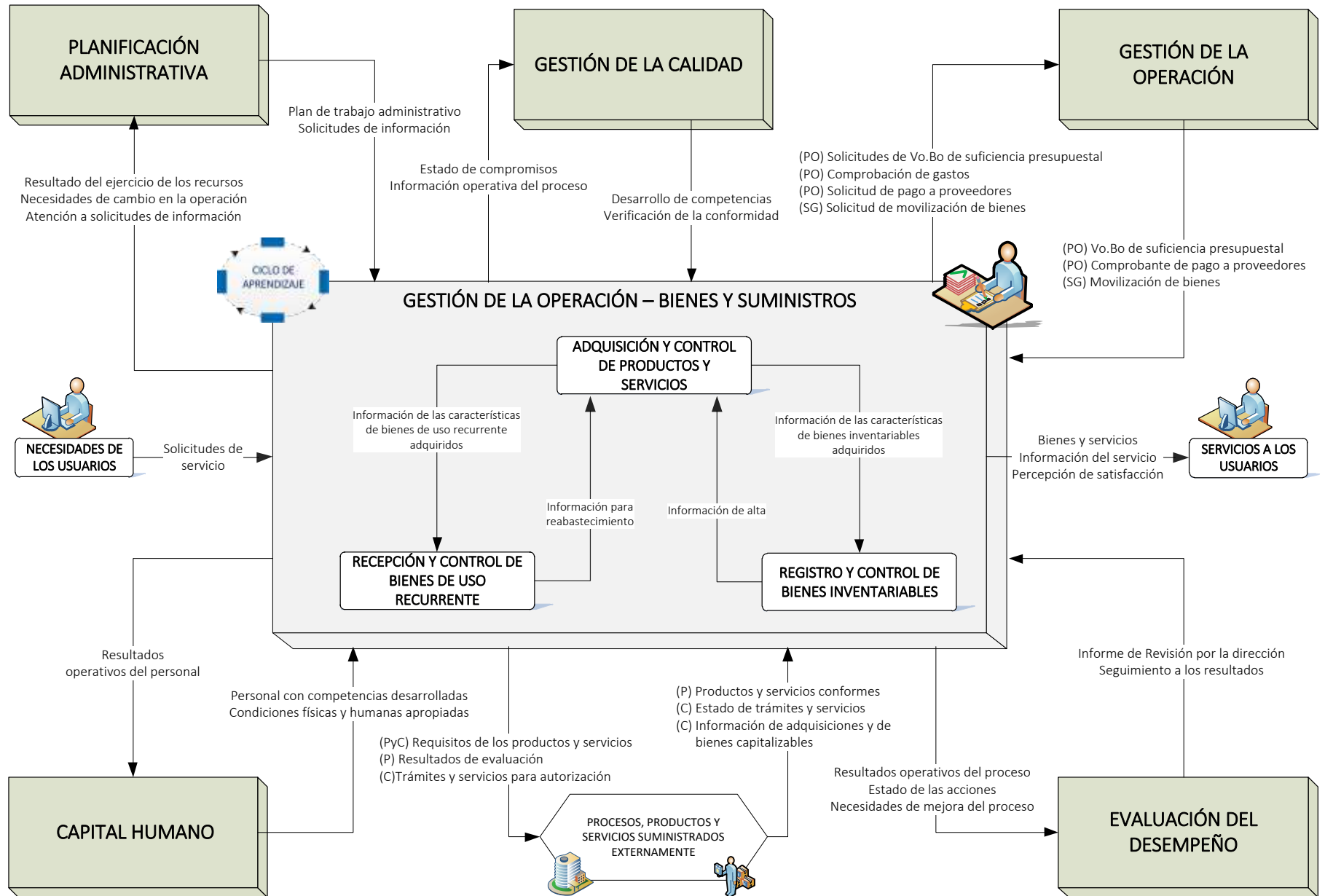
2.5 Procesos, productos y servicios suministrados externamente

Los procesos que suministran las dependencias centralizadoras al proceso de Bienes y suministros se describen a continuación:

ENTIDAD O DEPENDENCIA	SERVICIOS CON LOS QUE SE RELACIONA	EVIDENCIA DE LA INTERACCIÓN
Dirección General de Proveduría (DGPR)	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisiciones nacionales y al extranjero (según montos de actuación) - Liberación de mercancías en aduana por adquisiciones o arribos directos 	- Reportes del SIC
Dirección General del Patrimonio Universitario (DGPU)	<ul style="list-style-type: none"> - Aseguramiento de bienes muebles patrimoniales, artísticos y culturales. 	- Oficio de respuesta

Los criterios y controles se encuentran descritos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.

2.6 Mapa del proceso



2.7 Control de las salidas no conformes

En el mapa anterior se identifican las salidas más relevantes y que permiten asegurar la conformidad de los servicios y el desempeño óptimo del proceso. Los requisitos o características de dichas salidas se encuentran establecidos en las guías metodológicas y operativas, así como, en los procedimientos operativos relacionados.

La estructura y diseño de los documentos del SGC con el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) permite que en la etapa de verificación se confirme el cumplimiento de los requisitos o características de las salidas, y que en la etapa de mejora (actuar), se tomen las acciones pertinentes, basadas en la naturaleza de las desviaciones, o en su caso, se implementen acciones que lleven a la mejora.

Adicional a lo anterior, también se llevan a cabo apoyos técnicos y auditorías internas que propician la implementación de correcciones, acciones correctivas o proyectos que contribuyen a la mejora del desempeño del SGC.

2.8 Identificación de riesgos del proceso

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
1	Dificultad para localizar bienes inventariables	De resultado Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de notificación de cambios al Responsable del proceso. - Pérdida de bienes por robo, extravío, salida de personal sin actas de entrega-recepción. - Revisión inadecuada o datos incompletos de los bienes que salen de la entidad o dependencia. - Falta de personal para realizar la verificación y/o conciliación. - Ausencia de tecnología y metodologías para el levantamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observaciones de Instancias fiscalizadoras (Auditoría interna de la UNAM, Auditoría Superior de la Federación, dependencias gubernamentales, entre otras) - Quebrantos o pérdida patrimonial - Incumplimiento a la normatividad institucional y del SGC. - Desconocimiento de valor del activo fijo de la entidad o dependencia. - Retrabajos.
2	Accidentes en los almacenes de bienes de uso recurrente	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento a las medidas de seguridad. - Espacios inadecuados. - Inadecuada planificación del abastecimiento. - Falta de criterios para el manejo o desecho de productos del almacén. - Falta de comunicación con la Comisión Mixta Permanente de Seguridad e Higiene. 	<ul style="list-style-type: none"> - Daños a la integridad física de las personas o a las instalaciones. - Conflictos laborales. - Ocurrencia de probables riesgos de trabajo.

NO.	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	CAUSAS	POSIBLES EFECTOS
3	Imposibilidad de realizar compras oportunamente.	Servicio De resultado	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de planeación por parte de los usuarios. - Incompatibilidad entre las reglas de operación de proyectos y la normatividad universitaria. - Cambio en las políticas de comercio internacional. - Fallas o desconocimiento del funcionamiento del SIC. - Falta de respuesta oportuna por parte de las centralizadoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de recursos del presupuesto para financiar proyectos temporalmente, o utilización de recursos adicionales. - Incumplimiento de la normatividad universitaria debido a compras realizadas directamente por los usuarios. - Cumplimiento parcial de los objetivos, planes y proyectos. - Insatisfacción del usuario, quejas o servicios no conformes.

3. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENES Y SUMINISTROS

La planificación de la realización de los servicios considera los objetivos de la calidad, los requisitos de los usuarios, las actividades de verificación y el seguimiento del servicio, así como los criterios para la liberación y aceptación de estos, los cuales se describen a continuación.

3.1 Identificación de los usuarios

- Titular de la entidad o dependencia
- Unidades responsables
- Personal responsable de áreas académicas o administrativas
- Responsables de convenios y proyectos

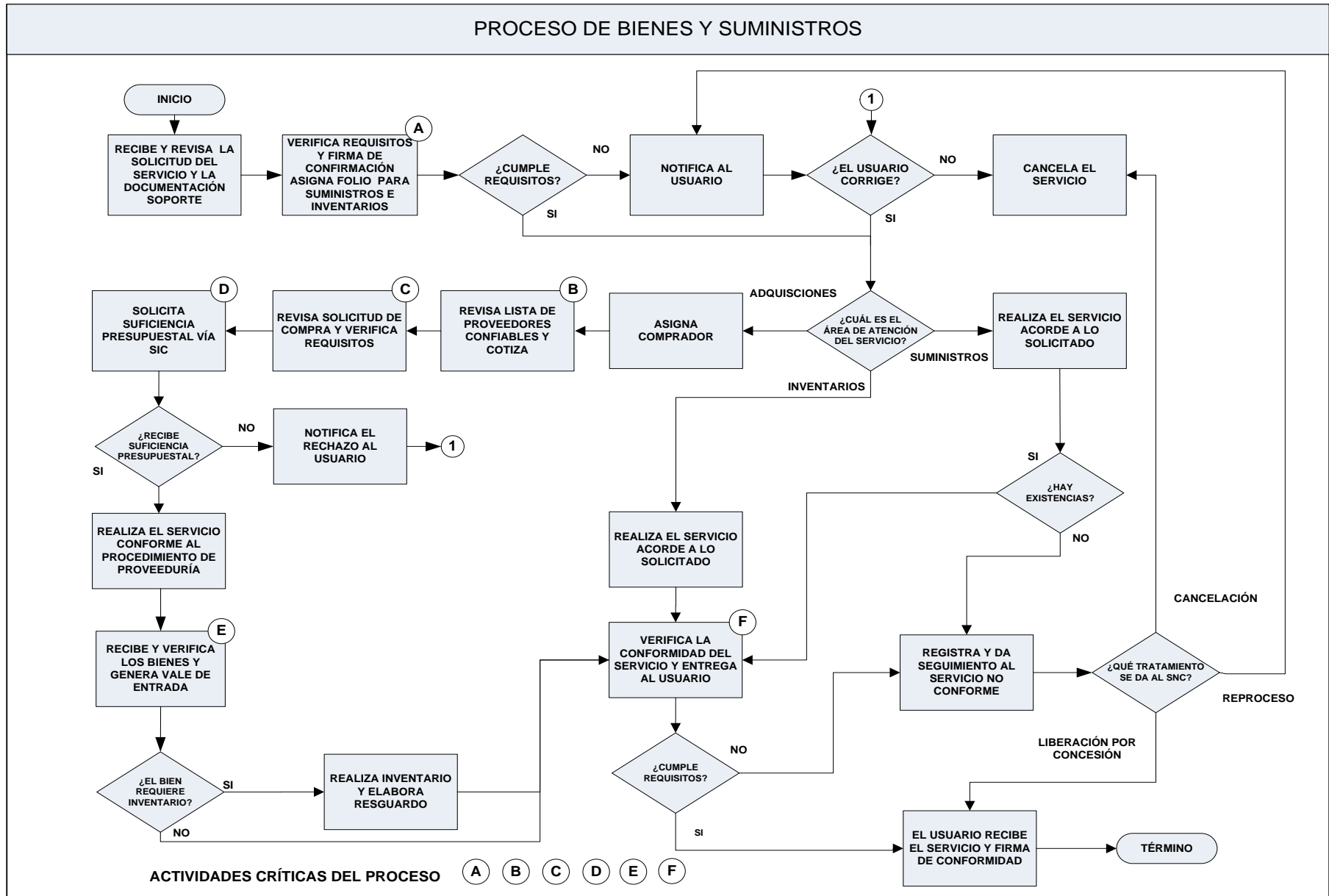
3.2 Identificación de los servicios

Los servicios administrativos que proporciona el proceso de Bienes y suministros se encuentran descritos en el CSI 03 – Catálogo de servicios institucional, de manera enunciativa, más no limitativa, ya que cada SyUA cuenta con sus propios catálogos de servicios, elaborados conforme a lo establecido en la GM-PA 04 Guía metodológica para la elaboración de catálogos de servicios específicos.

3.3 Secuencia del proceso para la realización de los servicios

Las actividades críticas del proceso son aquellas que requieren de acciones de verificación para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los servicios en etapas relevantes, antes, durante y después de su realización, las cuales se atienden conforme a los descrito en el Plan de calidad, las actividades descritas en cada uno de los procedimientos operativos del proceso de Bienes y suministros, según el servicio que corresponda.

El flujo general del proceso de Bienes y suministros durante la realización de los servicios y las actividades críticas se presentan en el siguiente diagrama.



3.4 Plan de calidad del proceso de Bienes y suministros

ACTIVIDAD CRÍTICA		FRECUENCIA	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
A	Revisa solicitud, verifica requisitos, firma de confirmación (excepto adquisiciones) y asigna folio.	Cada solicitud	Confirmación de los requisitos del servicio con el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos claros y completos. - Que la SyUA tiene la capacidad de proporcionar el servicio. Evidencia: Se turna para trámite (adquisición); para el caso de inventarios y suministros se da la firma de conformidad de requisitos.
B	Revisa la lista de proveedores confiables y cotiza.	Cada adquisición	Verificación en la F01 GM-GO 02 Evaluación de proveedores de bienes e insumos o en los catálogos de proveedores de la Dirección General del Patrimonio Universitario (DGPU) y/o de la Dirección General de Proveduría (DGPR).	<p>Que el proveedor tenga calificación de "Confiable" o con la justificación correspondiente.</p> <p>Cuando los proveedores sean NUEVOS se recurre en primera instancia al catálogo de proveedores autorizados DGPU o DGPR.</p> Evidencia: Cotización realizada al proveedor confiable o nuevo.
C	Revisa solicitud de compra y verifica requisitos.	Cada adquisición	Confirmación de la información capturada por el personal operativo conforme a la solicitud del usuario, y revisión del cumplimiento de la normatividad relacionada con la adquisición.	<ul style="list-style-type: none"> - Información correcta. - Cumplimiento de requisitos normativos. Evidencia: Firma de confirmación de requisitos del responsable de bienes y suministros.
D	Solicita suficiencia presupuestal vía el SIC.	Cada adquisición	Verificación de disponibilidad de recursos económicos para la adquisición con el proceso de Presupuesto.	<p>Disponibilidad de recursos económicos.</p> Evidencia: Autorización del Responsable de presupuesto.

ACTIVIDAD CRÍTICA		FRECUENCIA	MÉTODO DE VERIFICACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN
E	Recibe y verifica los bienes e insumos y genera nota de entrega.	Cada adquisición	Comparación de los bienes e insumos recibidos conforme al documento de la compra.	Bienes e insumos conformes en cantidad y requisitos del producto o servicio. Evidencia: Sello de recibido y evaluación del proveedor conforme a la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente.
F	Verifica la conformidad del servicio y entrega al usuario.	Cada servicio	Comparación de la solicitud con los documentos resultado del servicio.	- Conformidad del servicio. - Cumplimiento con el tiempo establecido en el catálogo de servicios. Evidencia: Expediente del servicio con el cumplimiento de los requisitos conforme al catálogo de servicios y firma de conformidad del usuario.

3.5 Información documentada para la planificación y el control del proceso

Con la finalidad de planificar la realización de los servicios del proceso de Bienes y suministros y su ejecución bajo condiciones controladas que aseguren el cumplimiento de los requisitos de los servicios, se cuenta con los siguientes documentos:

ACTIVIDAD	DOCUMENTOS	
Adquisición y control de productos y servicios	GO-BS 0101	Guía operativa para realizar adquisiciones.
	GO-BS 0102	Guía operativa para gestionar trámites de comercio exterior.
Recepción y control de bienes de uso recurrente	GO-BS 0201	Guía operativa para el abastecimiento de insumos y materiales de uso recurrente.
	PBS 0201	Suministro de bienes de uso recurrente.
	PBS 0202	Recuento físico de insumos y materiales del almacén.
Registro y control de bienes	GO-BS 0301	Guía operativa para el alta de bienes inventariables.

inventariables	PBS 0301	Control de bienes inventariables.
	PBS 0302	Baja de bienes inventariables.
	PBS 0303	Transferencia o reasignación de bienes inventariables.

En cada documento se hace referencia a los documentos de origen externo y formatos aplicables al proceso.

4. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENES Y SUMINISTROS

4.1 Determinación de los requisitos de los servicios

Los servicios que brinda el proceso de Bienes y suministros se proporcionan considerando los siguientes requisitos:

- los especificados por el usuario, los cuales están definidos en las solicitudes de servicio;
- los no establecidos por el usuario, pero necesarios para la prestación del servicio (implícitos);
- los legales y reglamentarios aplicables a los servicios, que están declarados en los procedimientos operativos del proceso y en el catálogo de servicios específico del proceso de Bienes y suministros emitido por la SyUA;
- cualquier requisito adicional que la secretaría o unidad administrativa considere necesario, y
- la característica de tiempo de respuesta.

4.2 Información documentada requerida para evidenciar la calidad de los servicios

Para asegurar que la realización de los servicios del proceso de Bienes y suministros cumple con los criterios de operación establecidos en los procedimientos operativos, se deberá tener disponible la siguiente información documentada respaldada con su evidencia específica, de acuerdo con lo siguiente:

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
Trazabilidad de las salidas.	- Asignar a cada solicitud un folio o clave de referencia único, para algunos servicios, esto se hace automáticamente por los sistemas informáticos institucionales	- Folio o clave en cada solicitud, así como en los registros derivados del servicio y generados durante su realización y entrega.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
<p>Revisión de los requisitos de los servicios solicitados por los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que el proceso tiene la capacidad para cumplir los requisitos de los servicios, antes de comprometerse a su realización. - Confirmar los requisitos establecidos en la solicitud del servicio, y en su caso, resolver cualquier posible diferencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Firmas de Vo. Bo de confirmación de requisitos en la solicitud correspondiente o correo electrónico de confirmación. - Registro en la solicitud del servicio correspondiente o correo electrónico, sobre cualquier requisito nuevo o cambio de requisito del servicio.
<p>Cambios en los requisitos de los servicios (legales, reglamentarios y establecidos por la SyUA).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar los catálogos de servicios institucionales y específicos, cuando existan cambios en los requisitos de los servicios. - Comunicar los cambios a los requisitos de los servicios a las personas pertinentes, incluyendo a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en el apartado de “Control de cambios” en los catálogos de servicios. - Difusión de cambios en los catálogos de servicios al personal de las SyUA’s y a los usuarios, según aplique.
<p>Control de cambios en la prestación de los servicios (Procedimientos o Guías operativas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar y actualizar los documentos relacionados con la prestación de los servicios (Procedimientos y Guías operativas) 	<ul style="list-style-type: none"> - F04 GM-GC 01 Control de necesidades de cambios. (Proceso de Gestión de la calidad). - F06 GM-GC 01 Informe de actualización de documentos. (Proceso de Gestión de la calidad). - Notificación a los usuarios de los cambios en la prestación del servicio.
<p>Liberación de los servicios, incluyendo la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que la autorizan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las actividades de verificación descritas en las Guías, Plan de calidad y Procedimientos operativos del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Firmas de Vo. Bo. y autorización en la solicitud del servicio - Firma de conformidad del usuario en documento de entrega del servicio. - Firma de liberación del servicio en el F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUERIDA	CRITERIO DE OPERACIÓN	EVIDENCIA ESPECÍFICA
<p>Comunicación con el usuario o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o se considere inadecuada para su uso.</p>	<p>Controlar los bienes propiedad del usuario o proveedor externo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de bien: Muestra - Identificación: Folio del servicio - Verificación: Revisión del estado de la muestra - Protección: Almacenes o espacios específicos - Salvaguarda: Acceso exclusivo del personal del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Registro en la F01 MC-01 Bitácora de propiedad del usuario, de aquellos bienes del usuario o proveedor perdidos o deteriorados y firma de enterado del usuario o proveedor. - En su caso, levantamiento de un reporte o acta administrativa.
<p>Descripción de la no conformidad; las acciones tomadas; todas las concesiones obtenidas e identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con el PG-GO 01 Procedimiento general de Control de servicio no conforme. - Cumplir con el PG-GC 03 Procedimiento general de atención de acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - F06 PG-GC 01 Plan de atención de hallazgos de auditoría. - Análisis de causa raíz de las no conformidades. - F01 PG-GO 01 Control de servicio no conforme. - F01 PG-GC 03 Atención de no conformidad.
<p>Preservación de las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad de los requisitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-CA 01 Guía metodológica de aplicación del ciclo de aprendizaje relacionados con la conservación de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de registros conservados conforme a los requisitos de los Instrumentos de control y consulta archivística de la UNAM vigentes.
<p>Evaluación, selección, seguimiento del desempeño, reevaluación, y en su caso, desarrollo de los proveedores externos, y cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los criterios y lineamientos establecidos en la GM-GO 02 Guía metodológica para el control de procesos, productos y servicios suministrados externamente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones y decisiones que surjan de las evaluaciones
<p>Cumplir los requisitos definidos institucionalmente para las actividades posteriores a la entrega, asociadas con los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de las garantías de los bienes o servicios proporcionados por proveedores externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencias que se generan por la aplicación de una garantía de un bien o servicio proporcionado por un proveedor externo.

5. VERIFICACIÓN DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS

5.1 Satisfacción del usuario

La SyUA realiza el seguimiento de la percepción de los usuarios y partes interesadas sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, mediante lo establecido en la GM-GO 01 Guía metodológica para medir la satisfacción del usuario y retroalimentación de partes interesadas.

5.2 Indicadores de proceso

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
% de servicios conformes	(Total de servicios conformes/ Total de servicios realizados)*100	F01 PG-GO 01 Control del servicio no conforme. Evidencias de la conformidad de los servicios. Controles internos que muestran evidencia del tiempo de realización.	<ol style="list-style-type: none"> Total de servicios: es la suma de los servicios proporcionados por el proceso de Bienes y suministros. Servicios no conformes: sumatoria de los servicios que incumplieron con los requisitos definidos en el apartado 4.1 de este Manual. Los servicios conformes se obtienen de restar al total de servicios realizados, los servicios no conformes. Los incumplimientos ocurridos y solventados durante el proceso de realización que no afecten la conformidad con los requisitos comprometidos con el usuario, no se consideran como servicios no conformes. 	Mensual	90 % Semestral
% de documentos gestionados ante instancias centralizadoras sin rechazos imputables al proceso de Bienes y suministros	(Total de documentos ingresados - documentos rechazados imputables al proceso / Total de documentos ingresados) * 100	Reportes históricos del SIC. Centro de mensajes SICOP. Oficios de respuesta a la solicitud de aceptación de donación o endoso de la aseguradora.	<ol style="list-style-type: none"> Se contabilizan los documentos que se ingresan al SIC (excepto SVA), SICOP y los oficios a la DGPU para aseguramientos y donaciones. Cuando se ingrese un documento y éste sea rechazado varias veces, se contabiliza cada rechazo. Se contabilizan únicamente los rechazos que son imputables a las secretarías y unidades administrativas, restando los imputables a la centralizadora. Estos últimos se registran en el apartado Control de procesos externos del archivo F01 GM-ED 01 Evaluación del desempeño y revisión por la dirección. Los rechazos imputables al proceso se refieren a 	Mensual	95% Semestral

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
			que se ingresó documentación incorrecta, incompleta o extemporánea.		
Índice de rotación de inventarios	Valor total de los artículos entregados mensualmente a los usuarios/ Valor del almacén al inicio del mes	Informes mensuales de artículos surtidos. Reportes generales de existencias mensuales. Reportes mensuales del SIAF, o sistema interno que cuente con costos. Solicitudes de vales de abastecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. La SyUA determina el método para calcular los costos unitarios, PEPS, UEPS o costo promedio. 2. El costo de los artículos entregados se determina con la sumatoria de las salidas reflejadas en los informes mensuales. 3. El valor del almacén al inicio del mes se calcula a partir del costo total de las existencias, obtenido de los informes mensuales al primer día hábil del mes. 4. El valor de las entradas al almacén durante el mes se obtiene de la sumatoria de los costos declarados en las solicitudes de vales de abastecimiento y de las facturas de adquisiciones con proveedores externos. 5. Únicamente se contabilizan los artículos contemplados en el catálogo de insumos y materiales de uso recurrente, quedan excluidos los artículos de tránsito y cualquier otro bajo resguardo del almacén. 	Mensual	Mayor de 4 Anual
% de bienes patrimoniales conciliados	(Total de bienes patrimoniales encontrados físicamente durante el semestre/ Total de bienes registrados en SICOP)*100	Reporte del SICOP. Reportes de altas, bajas y transferencias de bienes patrimoniales. Programa anual de control de bienes inventariables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se incluyen las altas, bajas y transferencias de bienes patrimoniales en proceso. 2. Cuando esté debidamente justificado en el análisis del contexto, de las SyUA's, se podrán establecer programas de control de bienes con plazos superiores a un año. 3. Para el caso del criterio anterior, y para los subsistemas 1, 2, 3, 4, 5 y 7, el SoJUA deberá determinar tal situación como lineamiento en el Plan de trabajo administrativo, indicando el tiempo en que se cubrirá el total de los bienes, así como el porcentaje anual que se compromete a alcanzar; dicho porcentaje también deberá colocarlo en el indicador correspondiente del archivo de F01 GM-ED 01 Evaluación del desempeño y revisión por la dirección. 	Semestral	<p>80 % Anual SBS 6, 8 y 9</p> <p>Establecida por la SyUA SBS 1,2,3,4,5 y 7</p>

INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIOS DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	META
			<ol style="list-style-type: none"> El total de bienes registrados en el SICOP, corresponde a todos los bienes dados de alta, no a los que se pretende conciliar. En el total de bienes patrimoniales encontrados en el segundo semestre se deberán registrar únicamente los bienes verificados físicamente en ese periodo, es decir, no se acumulan con los del primer semestre. En caso de que la SyUA realice dos conciliaciones al año, únicamente reportarán la correspondiente al segundo semestre. 		
% de bienes económicos conciliados	(Total de bienes económicos encontrados físicamente durante el semestre/ Total de bienes registrados en control interno)*100	<p>Control interno de bienes económicos.</p> <p>Solicitudes de baja, actualización o transferencia de bienes</p> <p>Programa anual de control de bienes inventariables</p>	<ol style="list-style-type: none"> Se incluyen las altas, bajas y transferencias de bienes económicos en proceso. Cuando esté debidamente justificado en el análisis del contexto, las SyUA's, se podrán establecer programas de control de bienes con plazos superiores a un año. Para el caso del criterio anterior, y para los subsistemas 1, 2, 3, 4, 5 y 7, el SoJUA deberá determinar tal situación como lineamiento en el Plan de trabajo administrativo, indicando el tiempo en que se cubrirá el total de los bienes, así como el porcentaje anual que se compromete a alcanzar; dicho porcentaje también deberá colocarlo en el indicador correspondiente del archivo de F01 GM-ED 01 Evaluación del desempeño y revisión por la dirección. El total de bienes registrados en el SICOP, corresponde a todos los bienes dados de alta, no a los que se pretende conciliar. En el total de bienes económicos encontrados en el segundo semestre se deberán registrar únicamente los bienes verificados físicamente en ese periodo, es decir, no se acumulan con los del primer semestre. En caso de la que la SyUA realice dos conciliaciones al año, únicamente reportarán la correspondiente al segundo semestre. 	Semestral	<p>80 % Anual SBS 6, 8 y 9</p> <p>Establecida por la SyUA SBS 1,2,3,4,5 y 7</p>

6. MEJORA DEL PROCESO DE BIENES Y SUMINISTROS

La mejora del proceso de Bienes y suministros se da mediante:

- a) la identificación de no conformidades las cuales se atienden conforme a lo establecido en el PG-GC 03 Procedimiento general de atención de acciones correctivas;
- b) las identificaciones de cambios en el proceso se planifican de acuerdo con lo descrito en GM-PA-03 Guía metodológica para asegurar la integridad del SGC; y
- c) la identificación de oportunidades de mejora se le da tratamiento mediante un proyecto como lo define la GM-PA 01 Guía metodológica para la planificación administrativa.

7. GLOSARIO

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Información:** datos que poseen un significado.
- **Información documentada:** información y el medio que la contiene, que para efectos del SGC se tiene que controlar y mantener. Esta puede hacer referencia a:
 - el sistema de gestión, incluidos los procesos relacionados;
 - la información generada para que el SGC opere (documentos); y
 - la evidencia de los resultados alcanzados (registros).
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.

- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Parte interesada:** persona o grupo que influye en la operación y resultados de la SyUA y en la prestación de los servicios.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Proveedor externo:** organización que proporciona un producto o un servicio y que no es parte del SGC.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre en la consecución de los objetivos de la calidad y la provisión de servicios de calidad.
- **Servicio:** el resultado de la atención de una solicitud expresa del usuario, de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de servicios.
- **Servicio no conforme:** cualquier incumplimiento a los requisitos o características del servicio que se hayan comprometido, y que se encuentran referidos en el punto 4.1 de este manual.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Usuario:** persona o instancia que recibe o solicita el servicio.

8. CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	MOTIVO DEL CAMBIO
00	01/01/2018	Creación del documento.
01	01/04/2018	Se clarifican los criterios de cálculo de indicadores.
02	01/07/2018	Se modifica el apartado 2.5 para clarificar la participación de las centralizadoras como partes interesadas y proveedores de procesos externos.
03	15/01/2019	Se agrega el apartado 2.7 – Control de las salidas no conformes, se actualizan las tablas 2.4 (Procesos externos), 2.8 (Riesgos), y se aclara en la tabla 4.2 lo relacionado a la revisión de los cambios en la prestación del servicio.
04	01/06/2019	Se adiciona la “gestión de almacenes” como conocimiento inicial y se adicionan criterios de medición.
05	19/05/2020	Se elimina el indicador de eficacia en compras, y se adicionan criterios de medición a los indicadores de conciliación de bienes y se adecua la meta para los SBS 1,2,3,4,5 y 7.
06	19/04/2021	Se actualiza la referencia de cambios que afecta en el apartado 2.8 – identificación de riesgos, para dar mayor claridad a los posibles efectos.
07	26/04/2022	En el apartado 3.4 “plan de calidad,” actividad crítica B se complementa el método de verificación y se incorpora un segundo criterio de aceptación, respecto a la selección de proveedores de productos o servicios externos “Nuevos”.

9. ANEXOSG

No aplica.