



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga
Departamento de Ciencias Económico Administrativas

PROYECTO DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

CARLOS ALBERTO VELÁZQUEZ VELOZ

ASESOR:

Raquel Jáuregui Dueñas

Junio



SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS

CAPÍTULO 1: PRELIMINARES

1. PORTADA.

Del 20 de enero del 2020 al 20 de junio del 2020 Instituto
Tecnológico de Pabellón de Arteaga



Instituto Nacional De Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias



**Instituto Nacional de Investigaciones
Forestales, Agrícolas y Pecuarias**

Reporte Final para acreditar Residencia Profesional en la carrera de Gestión
Empresarial

Nombre del estudiante: Carlos Alberto Velázquez Veloz

Nombre del Proyecto: Seguimiento a las adquisiciones de bienes y servicios

Nombre de los asesores interno y externo:

Raquel Jáuregui Dueñas

Araceli Rodríguez Pérez

20 de Julio del 2020 en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga

2. AGRADECIMIENTOS.

A mamá y papá: estas pocas palabras son para agradecer todo el apoyo incondicional que me han brindado, ya que no fue fácil todo este tiempo que transcurrió de alegría, enojos y sacrificios que pasamos. Nuevamente menciono que estoy muy agradecido por todo y espero algún día poder regresarles todo el sacrificio que implico por mí, gracias papás.

A mis maestros: durante todo este tiempo transcurrido fueron de vital apoyo para mí, porque hubo días en que me quería dar por vencido, pero ustedes me dieron las herramientas necesarias para poder salir adelante ese apoyo brindado por ustedes no sé cómo retribuírselos que la verdad fue de gran ayuda para poder salir adelante.

A mis compañeros: durante el transcurso de la carrera hubo experiencias en las aulas, fuera de ellas y eso es algo que nos llevaremos para siempre y que algún día recordaremos en el futuro o tal vez en una reunión de amigos quienes fueron compañeros de clases ya que dicen recordar es volver a vivir y eso será una grata sonrisa para todos algún día.

3. RESUMEN.

En el campo experimental de Pabellón de Arteaga se solicitó realizar las residencias profesionales, dando con ello un hecho poder realizarlas, asignándome el proyecto “Seguimiento a las solicitudes de bienes y servicios para su correcta recepción”, porque el problema era que no había un seguimiento de las requisiciones de bienes y servicios, para ello se realizó una propuesta de un manual para la correcta recepción de los bienes y servicios que son requeridos por el personal del campo experimental de Pabellón de Arteaga y así no haya inconvenientes con el personal administrativo. El manual se elaboró dando seguimiento al proceso de recepción de los bienes y servicios y al diagrama de flujo que estaba anteriormente destinado al procedimiento de recepción, de ahí se partió para la elaboración del manual y realizar la solución del problema que se estaba enfrentando el personal administrativo, con ello dárselo a conocer para que haya menos dudas sobre el proceso de recepción de los bienes y servicios.

4. ÍNDICE.

Contenido

SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES DE ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS.....	2
5.- INTRODUCCIÓN.....	8
VALORES INSTITUCIONALES.....	10
8. JUSTIFICACIÓN.....	13
9. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS).....	14
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO.....	15
TACTICAS MAGISTERIALES DE VENTA. JORDI GARRIDO I PAVIA GRUPO EDITORIAL NORMA.....	16
VALIDACIÓN DEL MODELO PSICOECONÓMICO DEL CONSUMIDOR ANÁLISIS CAUSAL CON ECUACIONES ESTRUCTURALES.....	16
RELACIÓN PROVEEDOR-USUARIO Y FLUJOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN LA INDUSTRIA MEXICANA.....	18
LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS HOY.....	19
MANUAL GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	20
MANUAL DE CARGOS.....	20
MANUALES DE PROCESOS Y DE PROCEDIMIENTOS.....	21
MANUAL DE CALIDAD.....	21
MANUAL GENERAL DEL EMPLEADO.....	21
MANUALES DE SISTEMAS COMPUTACIONALES.....	22
CÓDIGOS DE CONDUCTA O MANUALES DE ÉTICA.....	22
LEY DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	22
CAPÍTULO TERCERO DE LAS EXCEPCIONES A LA LICITACIÓN PUBLICA.....	24
RELACION CON PROVEEDORES POLITICAS DE SEGURIDAD PARA LA PYME.....	24
LA ORDEN DE COMPRA Y SUS REQUISITOS.....	26
CONFIRMACION DEL CONSENTIMIENTO.....	27
LA REMISION DE LA ORDEN DE COMPRA.....	27
OBLIGACIONES DE LA ORDEN DE COMPRA.....	27
CAPÍTULO 4: DESARROLLO.....	28
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	31

12. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	34
14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO	34
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	35
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	36
REFERENCIAS DE INTERNET: ESTO DE INTERNET	36
CAPÍTULO 9: ANEXOS.....	37
VALIDACIÓN DEL MODELO PSICOECONÓMICO DEL CONSUMIDOR ANÁLISIS CAUSAL CON ECUACIONES ESTRUCTURALES.....	37
PRESENTACION DEL MANUAL.....	39
OBJETIVO DEL MANUAL.....	39
INTRODUCCIÓN	39
MISIÓN	39
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS	39
DESCRIPCIÓN DE LA REQUISICIÓN	40
“PROPUESTA PARA EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL SEGUIMIENTO DE ADQUISICIONES”	46
DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SERVICIOS.....	50

LISTA DE TABLAS

Cronograma de actividades. Pág..... 39
Resultados. Pág.....40
Análisis FODA del seguimiento de las ordenes de compras. Pág.....61

LISTA DE FIGURAS

Figura #1
pág.....22
Figura #2
pág.....24
Figura #3
pág.....25
Figura #4
pág.....26

CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO

5.- INTRODUCCIÓN

En el trabajo que realice como alumno del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga como residencias profesionales en el Campo Experimental de Pabellón de Arteaga, lleve a cabo el proyecto de seguimiento de adquisiciones de bienes y servicios, en el cual se realizaron las siguientes actividades, diagnóstico del área de servicios para determinar si el diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes es el óptimo, además una actualización al catálogo de proveedores, así mismo una propuesta de mejora del diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes y la validación de la correcta recepción de bienes y servicios.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

El INIFAP es una institución de excelencia científica y tecnológica con liderazgo y reconocimiento nacional e internacional por su capacidad de respuesta a las demandas de conocimiento e innovaciones tecnológicas en beneficio agrícola, pecuario y de la sociedad en general.

A través de la generación de conocimientos científicos y de la innovación tecnológica agropecuaria y forestal como respuesta a las demandas y necesidades de las cadenas agroindustriales y de los diferentes tipos de productores, contribuir al desarrollo rural sustentable mejorando la competitividad y manteniendo la base de recursos naturales, mediante un trabajo participativo y corresponsable con otras instituciones y organizaciones públicas y privadas asociadas al campo mexicano.

MISIÓN:

Generar conocimientos científicos y tecnologías que contribuyan al desarrollo sustentable de los subsectores forestal, agrícola y pecuario del país.

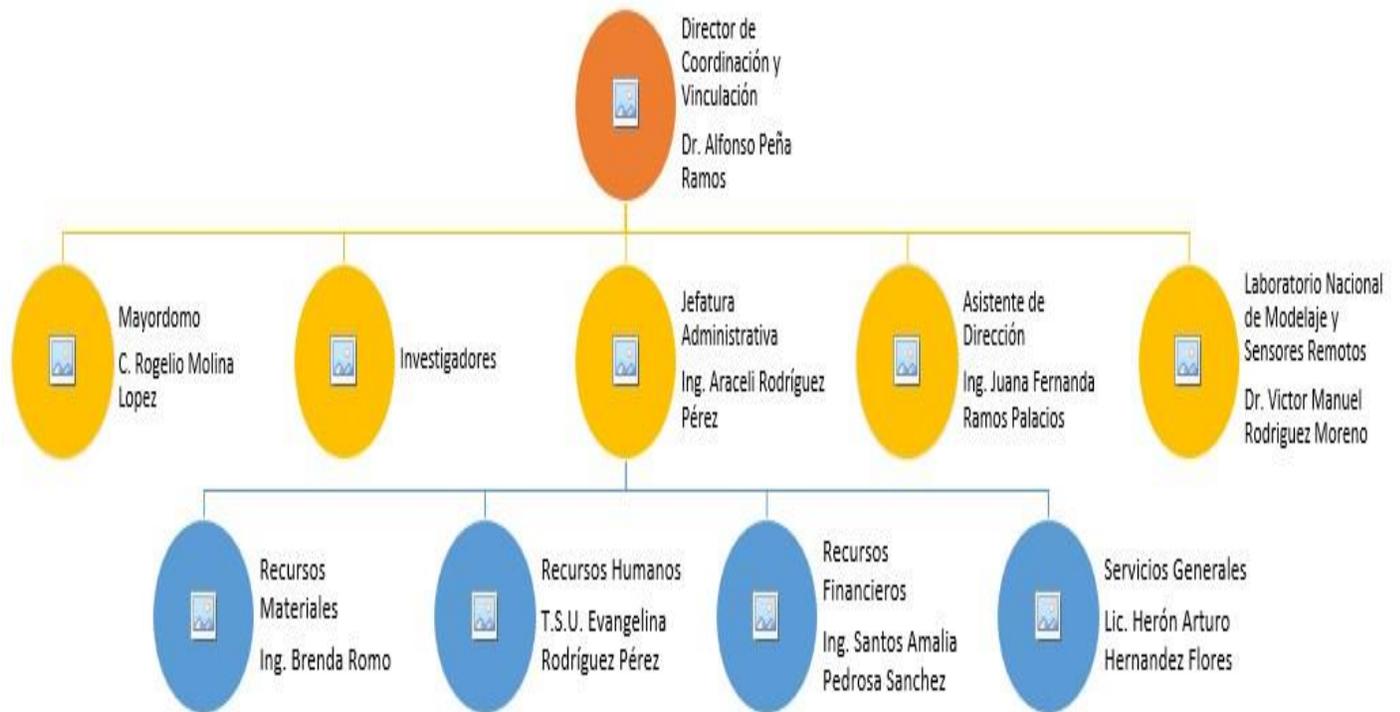
VISIÓN:

Institución líder en ciencia y tecnología, con capacidad de respuesta en la atención a las demandas y necesidades de los subsectores forestal, agrícola y pecuario, que privilegia el trabajo en equipo, la superación de su personal y la satisfacción de sus usuarios.

VALORES INSTITUCIONALES

- ‡ **Moderno:** Flexible en su administración y eficiente en sus procesos y procedimientos para lograr las metas y objetivos de manera eficaz.
- ‡ **Aplicado en campo:** Responda a las necesidades de investigación, transferencia de tecnología e innovación de las cadenas agroalimentarias.
- ‡ **Profesional:** Cuento con los mejores investigadores del país, los más preparados y altamente competitivos.
- ‡ **Innovador:** Esté un paso adelante a nivel internacional para atender las necesidades de México en materia de investigación, desarrollo tecnológico e innovación.
- ‡ **Competitivo:** Desarrolle capacidades de forma permanente y que promueva esquemas para incorporar nuevos investigadores abatiendo el cambio generacional.
- ‡ **Dinámico:** Vincule a los investigadores con los extensionistas para lograr una transferencia tecnológica eficiente y oportuna para responder a las demandas del campo mexicano y que recoja los resultados para continuar el desarrollo de investigaciones futuras.

ÁREAS QUE COMPONEN LA INSTITUCIÓN:



Los servicios que ofrece el INIFAP son de asesorías de investigación agrícolas, y los principales productos son en el ámbito agrícola; generar, adaptar y transferir conocimientos y productos científico-tecnológicos a través de la investigación, para contribuir al desarrollo sustentable de las cadenas productivas forestales, agrícolas y pecuarias, con el compromiso de satisfacer los requerimientos y expectativas de los clientes, socios, usuarios y beneficiarios, promoviendo la cultura de calidad, con un enfoque basado en procesos y la mejora continua, que permita incrementar la eficiencia y eficacia del quehacer sustantivo del Instituto y maximice la calidad de los bienes y servicios.

El puesto a ocupar es en el área de recursos materiales, las actividades que se realizarán son:

- ✦ Realizar un diagnóstico del área de servicios administrativos, para determinar si el diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes es el óptimo.

- ✦ Actualización de catálogo de proveedores.
- ✦ Realizar la evaluación del catálogo de proveedores.
- ✦ Prospección de nuevos proveedores.
- ✦ Propuesta de mejora del diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes.
- ✦ Validación de la correcta recepción de adquisiciones de bienes y servicios del periodo de estudio.

7. PROBLEMAS A RESOLVER, PRIORIZÁNDOLOS.

El problema a resolver en el Campo Experimental de Pabellón de Arteaga es el seguimiento a las solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios ya que es requerida para disminuir los inconvenientes que ocurren al adquirir los productos, porque no existe un procedimiento establecido para su correcta recepción de bienes y servicios que son solicitados por el personal del CEPAB, también se propondrá la mejora de la recepción de los bienes y servicios de las cuales serán del diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes.

En el campo experimental de Pabellón de Arteaga se solicita mejorar el procedimiento de la recepción de adquisiciones de bienes y servicios, y con ello eficientar los procesos administrativos.

8. JUSTIFICACIÓN

El Campo Experimental de Pabellón de Arteaga requiere el seguimiento de la entrega de bienes y servicios porque no existe un protocolo para su correcta recepción, para ello se requiere realizar un manual con las instrucciones adecuadas para que el personal tenga el conocimiento de que es lo que se debe realizar después de la adquisición de un bien o servicio.

El beneficio para el Campo Experimental de Pabellón de Arteaga es que se reduzca la insatisfacción de las adquisiciones de los bienes y servicios que sean requeridos por el personal del CEPAB, pondré en práctica las actividades que se le enseñaron en las aulas del tecnológico que se enfocaron en la práctica de su carrera que fueron la resolución de problemas administrativos y la correcta recepción de los bienes y servicios que son requeridos por el personal de la institución, ya con los problemas resueltos el CEPAB.

Las residencias profesionales son para que el alumno se prepare para el campo laboral y así pueda obtener experiencia con actividades relacionadas, que la empresa requiera de su apoyo, y pueda relacionarse con la carrera que curso en el tecnológico de Pabellón de Arteaga. Para obtener título en la carrera en gestión empresarial.

9. OBJETIVOS (GENERAL Y ESPECÍFICOS)

Verificar que las soluciones de adquisiciones o de servicios se reciben de acuerdo a la solicitud del área requirente.

Completar la totalidad de la validación de las solicitudes dentro del periodo comprendido en los meses de enero a junio.

CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO

10. MARCO TEÓRICO (FUNDAMENTOS TEÓRICOS).

MANUAL DE LA GESTION LOGISTICA DEL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCION DE MERCANCIAS.

Andrés Castellano Ramírez

Ediciones una norte barranquilla Colombia 2004.

Factores de análisis de la distribución física de mercancías:

- † La carga
- † Empaque envases y embalajes
- † Mercado, Unitarización y contenedorización
- † Contrato de compra venta
- † Contrato de transporte
- † Términos internacionales de comercialización (incoterms)
- † Crédito documentado (cartas de crédito) (seguridad de pago)
- † Seguros
- † Acuerdos comerciales
- † Tipos de transporte

Ya que con estos puntos son los cuales nos daremos cuenta que tipo de carga es la requerida, como es la forma correcta de empacarla, como es que la vamos a embarcar mediante el contrato de compra venta para quede bien estipulado el medio de transporte y la forma de pago del mismo para que quede asegurada la carga para elegir el medio de transporte.

Andrés Castellano Ramírez. (2005). Factores de análisis de la distribución física de mercancías. En manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías (152). Manuales logísticos del gobierno de México:

TACTICAS MAGISTERIALES DE VENTA. JORDI GARRIDO I PAVIA GRUPO EDITORIAL NORMA

Para ello debemos:

- ‡ Dialogar con el vendedor
- ‡ Hablar con el servicio atención al cliente del fabricante
- ‡ Comprar revistas del sector
- ‡ Pedir catálogos y fichas técnicas de los productos

Ya que para el manual de ventas es necesario la empresa y su historial como organización para el mercado como punto fuerte de los productos o servicios que se ofrecen con precio y condiciones de venta y publicidad de los productos o servicios. Jordi garrido i pavia. (2001). tácticas magisteriales de venta. en tácticas magisteriales de venta (22). Bishop sue: grupo editorial norma.

VALIDACIÓN DEL MODELO PSICOECONÓMICO DEL CONSUMIDOR ANÁLISIS CAUSAL CON ECUACIONES ESTRUCTURALES

Juan Carlos Rodríguez Vargas psicólogo, menor en psicología económica, especialista en psicología económica y del consumo. Magíster en administración de empresas, universidad del norte (Colombia). Investigador y asesor de mercadeo. Docente. Jefe unidad de mercadeo.

Figura 1. Dimensiones evaluadas del modelo teórico, modificado de Fred van Raaij (1981) Este planteamiento ha servido de guía en la formulación de las hipótesis de investigaciones anteriores (Ortega y Rodríguez-Vargas, 2005). A grandes rasgos, se postuló que los individuos con mayores ingresos y menor estado de endeudamiento (E) tendrán una percepción subjetiva de su situación financiera (EP) más optimista, lo que les conducirá a tener hábitos y conductas de consumo (B) más reflexivas. Esta tendencia al consumo reflexivo estará asociada a un mayor bienestar subjetivo (SW) y, a su vez, derivará en un menor estado de endeudamiento (E). Además, este consumidor tendrá una mayor inclinación o actitud austera (P) hacia el endeudamiento, que se relacionará con la percepción más optimista de sus finanzas. La retroalimentación del modelo quedaría patente en tanto que el consumidor con más hábitos y conductas reflexivas se beneficiará necesariamente de un menor estado de endeudamiento, cerrando así el ciclo

de lo que vendría a ser el “consumidor eficiente y responsable”. (P) - Actitud hacia el endeudamiento (austero-hedonista) - Edad, género (EP) - Percepción subjetiva de la situación financiera (B) - Hábitos y conductas de consumo (reflexivo-impulsivo) (E) - Ingresos del grupo familiar - Estado de (SW) - Bienestar subjetivo (S) (GE) (SD) 12 pensamiento & gestión, 20. Universidad del Norte, 1-54, 2006 Juan Carlos Rodríguez Vargas En el otro extremo, aquellos individuos con menores ingresos y un menor estado de endeudamiento (E) tendrán una percepción subjetiva de la situación financiera (EP) más pesimista, lo que se relacionará con hábitos y conductas de consumo (B) más impulsivas. Esta tendencia al consumo impulsivo estará asociada a un menor bienestar subjetivo (SW) y, a su vez, derivará en un mayor estado de endeudamiento (E). Además, este consumidor tendrá una mayor inclinación o actitud irresponsable (P) hacia el endeudamiento, que se relacionará con la percepción más pesimista de sus finanzas. La retroalimentación del modelo quedaría patente en tanto que el consumidor con más hábitos y conductas impulsivas se verá afectado necesariamente por un mayor estado de endeudamiento, cerrando así el ciclo de lo que vendría a ser el “consumidor irresponsable e impulsivo”.

Zona de Consumo - Conducta Económica, EB (Hábitos y Conductas de Consumo): Son las pautas de comportamiento que oscilan entre el consumo racional o planificado y el consumo impulsivo o poco eficaz con relación a su situación financiera. Operacionalmente se mide a través de la frecuencia con la que se manifiestan en su conducta habitual las siguientes afirmaciones: Hace una lista de los productos y servicios que necesita comprar, Selecciona los productos según su calidad, Para distribuir su dinero ordena los productos según su importancia antes de comprar, Selecciona los productos según su precio, Compara precios entre distintas marcas, Compara precios en distintos locales de venta, Lee las etiquetas de los productos, Mira el peso neto de los productos, Se asegura que los electrodomésticos tengan servicio técnico en la ciudad, Pregunta por el tiempo de garantía de los productos, Pregunta sus dudas al vendedor antes de comprar, Compra en el comercio ambulante, Planifica sus compras con antelación, Si compra ropa, lee la etiqueta para saber características y cuidado que requiere, Gasta más de lo que debería, Examina detalladamente los productos que

compra, Compra a crédito, Si solicita crédito, pregunta por tasas de intereses y el incremento del precio final, Si compra a crédito, compara las tasas de interés en distintos locales comerciales. Y respuestas frente a problemas factor personal (pf) ambiente percibido (pe) bienestar subjetivo (sw) ingreso económico (ei) conducta económica (eb) deuda económica (pf) zona de endeudamiento zona de consumo Actitud de endeudamiento Percepción subjetiva de la situación financiera Bienestar subjetivo de conducta económica Ingresos del grupo familiar Hábitos y conductas de consumo Estado de endeudamiento de compra, conocimiento de deberes y derechos y la utilización del crédito como forma acceso a bienes y servicios.

FIGURA 2

Bravo García Giménez. (20 de julio 2006). Pensamiento y gestión. En validación del modelo psico económico del consumidor (55). Universidad del norte barranquilla, Colombia: red de revistas científicas de américa latina.

RELACIÓN PROVEEDOR-USUARIO Y FLUJOS DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA EN LA INDUSTRIA MEXICANA

La capacidad de innovación de una empresa depende de un conjunto de factores relevantes:

- ✦ la acumulación de experiencia, información y conocimientos técnicos incorporados en las rutinas de trabajo;
- ✦ los procesos de aprendizaje tecnológico que tienen lugar dentro de la empresa;
- ✦ las habilidades de los agentes que integran la empresa para acceder a diversas fuentes de información tecnológica y su traducción en mejoras de producto y proceso,
- ✦ la regularidad e intensidad de los vínculos interindustriales, en particular las relaciones proveedor-usuario que promueven la cooperación directa y el intercambio de información y conocimiento (codificado y tácito).

Colaboración entre las empresas los beneficios son:

- ✦ obtienen información relevante sobre sus necesidades técnicas;
- ✦ detectan mejor las oportunidades para realizar mejoras, e
- ✦ incrementan su acervo de conocimiento al codificar las experiencias y habilidades que posee el capital humano. En este sentido la relación proveedor-usuario puede

generar procesos de aprendizaje interactivo que estimulan las capacidades de innovación de las empresas. En este trabajo se presenta una caracterización de las relaciones proveedor-usuario que predominan en el sector industrial mexicano a partir de evidencia empírica, de la cual se destacan tres aspectos:

- † la dirección y la intensidad de los flujos de información y conocimiento tecnológico entre sectores industriales, según la clasificación de Pavitt;
- † las fuentes de información tecnológica más relevantes que cada sector industrial usa para efectuar innovaciones,
- † los obstáculos que impiden la adecuada formación de vinculaciones proveedor usuario en el sector manufacturero mexicano.

Carlos A. Hernández G. Juan Manuel corona a... (septiembre de 2000). Relación proveedor-usuario. En relación proveedor-usuario y flujos de información tecnológica en la industria mexicana (152)., presentado en la conferencia sobre innovación y difusión: tecnológica innovación and national economic performance.

FIGURA 3

LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS HOY

Concepto y características la aplicación de técnicas de mejora continua ha derivado en un uso creciente de los manuales administrativos, tanto en formato papel como en formatos electrónicos. Se puede definir a un manual como “un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa” o “un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Contenido de los Manuales

- † Índice o tabla de contenido
- † Introducción o Antecedentes
- † Glosario
- † Cuerpo principal
- † Anexos

Manuales de organización y funciones describen la organización formal y detallan la estructura organizativa, los órganos que la componen, sus niveles jerárquicos, las relaciones formales que los vinculan y las funciones y actividades asignadas a cada órgano. Carátula

Índice

Introducción, Objetivos y Propósito del manual

Aspectos Metodológicos involucrados en su elaboración

Organigrama

Para cada órgano, su denominación, descripción de su relacionamiento formal y dependencia jerárquica, misión o propósito y las actividades o funciones asignadas.

FIGURA 4

MANUAL GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

Sin perjuicio de la información adicional que sea pertinente incluir en cada caso, es recomendable que un manual general de la organización incluya como mínimo:

Carátula,

Introducción, objetivos y propósito del manual,

Organigrama de la empresa,

Autoridades, Breve reseña histórica,

Área de actividad, productos y servicios brindados, Normativa legal pertinente.

MANUAL DE CARGOS

Sin perjuicio de la información adicional que sea pertinente incluir en cada caso, es recomendable que un manual de Cargos incluya como mínimo:

Carátula,

Índice,

Introducción, objetivos y propósito del manual,

Aspectos metodológicos involucrados,

Organigrama de la empresa

Para cada cargo, una hoja de descripción que generalmente contiene su dependencia jerárquica y relacionamiento formal, el objetivo o parámetros de éxito, las tareas asignadas, áreas de responsabilidad y las aptitudes requeridas para su desempeño.

MANUALES DE PROCESOS Y DE PROCEDIMIENTOS

Sin perjuicio de otros aspectos que sea pertinente incluir, es recomendable que un manual de procesos o de procedimientos contenga, como mínimo: Carátula. Índice. Introducción y Objetivos. Mapa general de procesos o cuadro índice de los procedimientos incluidos, según corresponda, de forma de poder apreciar en forma global la interrelación entre los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en la organización. Organigrama de la Organización, para facilitar la visualización de la ubicación jerárquica de las unidades intervinientes en los procesos y procedimientos. Políticas y reglas generales que guían la ejecución de los procesos y procedimientos. Glosario de términos utilizados y símbolos, si corresponde. Descripción literal de cada procedimiento, detallando cada uno de los pasos a realizar, su forma de ejecución y el o los responsables de su ejecución. Formularios, registros y archivos utilizados en el procedimiento. Plano de la planta física – en ocasiones. Diagramas de los procedimientos, en la medida que resulten de utilidad para los usuarios.

MANUAL DE CALIDAD

De acuerdo a la norma ISO 9001:2000, el contenido del manual de calidad es el siguiente:

- † Carátula
- † Índice
- † Presentación de la organización
- † Estructura del Sistema de la Gestión de la Calidad (ajustado a la norma)
Sistema de Gestión de la Calidad Responsabilidad de la Dirección Gestión de los Recursos Realización del Producto / Prestación del Servicio
Medición, Análisis y Mejora

MANUAL GENERAL DEL EMPLEADO

Contiene información de interés para el empleado que se incorpora a la organización en referencia a su historia, políticas, objetivos, derechos y obligaciones de los empleados.

Incluyen información general útil al personal de la organización, como puede ser el detalle de sucursales y filiales de la empresa, descripción de la planta física, organigrama general, las normas de disciplina, los criterios de calificación.

MANUALES DE SISTEMAS COMPUTACIONALES

Buscan orientar al operador en el uso de los sistemas de computación y, por ende, en los procedimientos a realizar al utilizarlos. Su uso es cada vez mayor, por cuanto gran parte de los procedimientos se efectúan a través de sistemas computacionales, tanto en grandes empresas como también en empresas pequeñas. Generalmente, estos manuales se instalan como “ayuda” del propio sistema y permiten el desarrollo de aplicaciones interactivas, en las cuales se incluye y actualizan las preguntas o problemas más frecuentes.

CÓDIGOS DE CONDUCTA O MANUALES DE ÉTICA

No existe un modelo único de manual de ética y el contenido de los distintos manuales que utilizan las empresas varía en forma considerable. Los más completos incluyen referencia a los siguientes aspectos: Valores que sustentan la toma de decisiones y son compartidos por los miembros de la organización, Relaciones con los empleados, Relaciones con los clientes, Relaciones con los proveedores, Relaciones con la competencia, Relaciones con la comunidad, Comunicación e información al público, Conflictos de interés, Responsabilidad medioambiental, Prácticas financieras, Los manuales administrativos hoy Relacionamento con el Estado, Políticas de confidencialidad y lealtad, Gobierno corporativo, Monitoreo del cumplimiento. Gabriela Pintos Trías. (mayo 2009). Los manuales administrativos hoy. En Facultad de Ciencias Económicas y de Administración (254). MEXICO: Ediciones Macchi.

LEY DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO

En este apartado se habla sobre las leyes que incorporan el sector público.

Artículo # 3 para los efectos de esta ley, entre las adquisiciones y servicios quedan comprendidos

- † Las adquisiciones y los arrendamientos de bienes muebles.

- † Las adquisiciones de bienes muebles que deben incorporarse, adherirse a un inmueble, que sean necesario para la realización de las áreas públicas por administración directa, a los que suministren las dependencias y entidades de acuerdo con lo pactado en los contratos de obras.
- † Las adquisiciones de bienes muebles que incluyan la instalación, por parte del proveedor, en inmuebles de la dependencia y entidades, cuando su precio sea superior al de la instalación.
- † La contratación de los servicios relativos a bienes muebles que se encuentren incorporados o adheridos a inmuebles, cuyo mantenimiento no implique modificaciones algunas al propio inmueble y sea prestado por persona cuya actividad comercial corresponda al servicio requerido.
- † La reconstrucción y mantenimiento de bienes muebles maquila, seguro transportación de bienes muebles persona y contratación de servicios de limpieza y vigilancia.
- † La contratación de arrendamiento financiero de bienes muebles.
- † La prestación de servicios profesionales, así como la contratación de consolatorias, estudios e investigaciones excepto la contratación de servicios personales bajo el régimen de honorarios
- † En general, los servicios de cualquier naturaleza cuya cualquier prestación genere una obligación de pago para la dependencia y entidades cuyo procedimiento de contratación se encuentre regulado en forma específica por estas disposiciones legales.

CAPÍTULO TERCERO DE LAS EXCEPCIONES A LA LICITACIÓN PÚBLICA

Artículo # 41: las dependencias y entidades bajo su responsabilidad, podrán contratar, adquisiciones arrendamientos y servicios sin sujetarse al procedimiento de licitación pública a la vez de los procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa cuando:

- † Por tratarse de obras de arte, o de bienes y servicios para los cuales no exista alternativos.
- † Peligro o se altere el orden social, la economía, los servicios públicos la salubridad, la seguridad o el ambiente de alguna zona o región del país.
- † Existen razones justificadas para la adquisición o arrendamiento de bienes de marca determinada.

ARTICULO # 42: ADJUDICACIONES DIRECTAS.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior las dependencias y entidades bajo su responsabilidad podrá contar con adquisiciones arrendamientos y servicios sin sujetarse al procedimiento de licitación pública a través de los de los de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa cuando el tiempo de cada operación no exceda los montos máximos que al afecto que se establecerá al presupuesto de egresos de la federación siempre que las operaciones no se fraccionen para quedar comprendidas en los supuestos de excepción a la licitación pública a que se refiere este artículo.

RELACION CON PROVEEDORES POLITICAS DE SEGURIDAD PARA LA PYME

REQUISITOS DE SEGURIDAD EN PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Debemos definir los requisitos en ciberseguridad que deben cumplir los productos o servicios que adquiramos a proveedores. Estos requisitos serán coherentes con las políticas de seguridad de la información de la organización y los extenderemos a proveedores, suministradores, colaboradores, partes, canales de ventas y distribución, etc.

DEFINIR CLÁUSULAS CONTRACTUALES EN MATERIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Con el fin de establecer contratos y acuerdos rigurosos en materia de ciberseguridad, debemos detallar las cuestiones más relevantes que deben reflejarse en los contratos con nuestros proveedores. Todos estos aspectos se pueden reflejar en contratos y acuerdos de confidencialidad y de acceso a datos:

- † Determinar qué información es accedida, cómo puede ser accedida y la clasificación y protección de la misma;
- † Asegurarnos de que, una vez finalizado el contrato, el proveedor ya no podrá acceder o mantener la información sensible de nuestra organización;
- † Reflejar los requisitos legales oportunos:
 - † Cumplimiento de la lopl,
 - † Cumplimiento de la lssi,
 - † Cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual.
- † Reflejar el derecho de auditoría y de control sobre aspectos relevantes del acuerdo;
- † Incluir las situaciones que conlleven la finalización del contrato; † Definir las garantías específicas:
- † Penalizaciones económicas en caso de incumplimiento, † Perjuicios económicos por inactividad,
- † Certificaciones y garantías adicionales.

DEFINIR LAS RESPONSABILIDADES CONCRETAS POR AMBAS PARTES.

Estableceremos por contrato, y con posibles penalizaciones, si es el proveedor o somos nosotros los responsables de cada aspecto relativo a la seguridad:

- † controlar quién accede o transforma la información sensible y por qué;
- † realizar el backup y cuando;
- † controlar los logs, etc.;
- † activar, mantener y controlar los sistemas de seguridad: antimalware, firewall, cifrado de comunicaciones, etc.

DEFINIR LOS ANS (ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO).

Con el fin de establecer las características de calidad y las garantías del servicio adquirido, debemos definir y firmar los ANS (o SLA en inglés) correspondientes con los proveedores. Los aspectos más relevantes para definir un ANS son:

- † responsabilidades de cada una de las partes;
- † duración del acuerdo;
- † detalle del nivel de servicio ofrecido. Incluyendo:
- † tasas de error permitidas,
- † disponibilidad horaria,
- † tiempos de respuesta y resolución,
- † canales de contacto,
- † proceso de escalado y notificación ante incidentes,
- † procedimientos para la resolución de problemas e incidencias., † personal asignado al servicio.
- † procedimientos para el seguimiento y control del servicio;
- † sanciones en caso de incumplimiento;
- † medición de la satisfacción por el servicio recibido.

CONTROLES DE SEGURIDAD OBLIGATORIOS.

para asegurar la contratación de un servicio externo seguro debemos identificar los controles de seguridad que consideramos de obligado cumplimiento. estos controles deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- † servicios y componentes informáticos a los que la organización permite el acceso;
- † qué información relevante de la organización puede ser accedida y con qué método de acceso;
- † cómo gestionar cualquier incidencia relacionada con el acceso de los proveedores a nuestros sistemas;
- † revisión del cumplimiento de los años acordados.

Francisco Espinoza c. (2001). relación con proveedores. Boston: América indian.

LA ORDEN DE COMPRA Y SUS REQUISITOS

Orden de compra estructura y requisitos básicos, nota de pedido o purcher orden, destacando sus ventajas respecto a la factura y sus diferencias, determina su naturaleza jurídica cauterizándola como una oferta unilateral de contrato de una parte de la otra destacando que para que produzca obligaciones reciprocas entre posible comprador y posible vendedor debe generar una posible aceptación por este último en alguna de las formas legales, concluyendo en su carácter contractual cuando ha sido aceptada. Puntualiza que para tener validez legal y producir efectos entre los involucrados la orden de compra debe reunir como requisito mínimo el constar por escrito o en un documento

electrónico que individual mente el comprador y el vendedor, cual es el objeto adquirir o contratar ya sean productos o servicios, lugar que deben ser afectados o entregados cual es el precio y la forma en ser entregado. Todo ello sin perjuicio de lo que dispone el art. 97 del código sobre propuesta de código verbal. En el estudio detallado de cada uno de los requisitos.

CONFIRMACION DEL CONSENTIMIENTO

Esto es la oferta y la aceptación en el código de comercio, principales diferencias y similitudes, la oferta generada a través de medios electrónicos se entiende efectuada legalmente por escrito, ya que la ley 19.799 sobre documentos electrónicos firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma los equipara a los elaborados por escrito y en soporte de papel. Además, nos encontramos siempre ante un acuerdo comercial entre partes ausentes.

LA REMISION DE LA ORDEN DE COMPRA

Se enfrenta al problema clásico y central de las tesis esto es la remisión de la orden de compra entre las partes y el uso de los diversos medios electrónicos, en especial el correo electrónico determina, así como debe incorporar una orden de compra así para que obligue a las partes de donde estén y el rumbo de su giro comercial en relación a un sujeto activo que afecta la remisión. El tema fundamental de las facultades quien remite la orden y se destaca la necesidad de recurrir al principio de realidad o apariencia.

OBLIGACIONES DE LA ORDEN DE COMPRA

Tanto como oferta como aceptación, remitiéndose a estas declaraciones de votad mediante la convergencia de la oferta y de la demanda del lugar al consentimiento y con ello el contrato. Existe la necesidad de una ley que establezca los requisitos mínimos para entregar certeza jurídica a las partes, lo que constituye un fin básico y esperado como mínimo en toda relación comercial generada entre otros aparte de una orden de compra.

Sebastián A. Romero Santibáñez. (17 de junio 2013). LA ORDEN DE COMPRA Y SUS REQUISITOS. Printed in the United States of America.: CNUDMI.

CAPÍTULO 4: DESARROLLO

11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

En el mes de enero se realizó un diagnóstico del área de servicios administrativos para determinar el diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes es el óptimo, nos dimos a la tarea de realizar una investigación sobre cómo era que estaba funcionando el diagrama de flujo anterior.

- † Se le pregunto al personal si tenía conocimiento del diagrama de flujo.
- † Se les mostro y explico el diagrama de flujo anterior.
- † Se les pidió que nos explicaran su procedimiento para la recepción de bienes y servicios.
- † Se les dio a conocer la propuesta del diagrama de flujo.

Realizar la evaluación de proveedores del 2019, con la persona encargada del departamento de materiales.

- † Para esto se realizó una investigación de que producto o servicio son los más comunes.
- † Se separaron si ofrecían el mismo servicio o producto (calidad y precio).
- † Se separaron por distancia del proveedor.
- † Por su forma de entrega.
- † Por su disponibilidad.
- † Por el trato hacia el cliente.

Prospección de nuevos proveedores, se realizó un análisis de sus proveedores y se procedió a la investigación de nuevos productos y servicios que son requeridos por el personal del campo experimental.

- † Se les pregunto a los investigadores cuales son los productos y servicios más comunes o que más necesitan.
- † Se realizó la búsqueda de los nuevos productos y servicios.
- † Con esa información se realizó un nuevo catálogo de proveedores.
- † Se hizo la prospección de nuevos proveedores.

Actualización de nuevos proveedores

- † En esta actividad nos dimos a la tarea de actualizar el catálogo de proveedores digital.
- † Los productos y servicios encontrados fueron con calidad similar a los que ya estaban registrados.
- † Los nuevos proveedores de los servicios son personas que se encuentran en la región.
- † Los proveedores de los productos algunos son extranjeros.

Propuesta de diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes, esta actividad se analizó el diagrama anterior para así poder llegar a un acuerdo de cómo es que se elaboró la propuesta haciéndolo más entendible y fácil de comprender para que sea más ágil su uso.

- † Se realizó una reunión con el personal de administración para explicar el procedimiento de seguimiento de adquisiciones de bienes y servicios.
- † Se explicó como es el procedimiento para un bien.
- † Se explicó cómo es el procedimiento para un servicio.

Validación de la correcta recepción de adquisición de bienes y servicios del periodo de estudio.

- † Se analizó durante un periodo como es que el personal estaba recibiendo los productos.
- † Se estuvo verificando que el personal siguiera los pasos del manual de seguimiento de adquisiciones de bienes y servicios.
- † Se validó la correcta recepción de los bienes y servicios.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades por Quincena	ene -1a	ene2a	feb – 1a	feb– 2a	mar – 1a	mar2a	abr – 1a	abr. – 2a	may -1a
Realizar un diagnóstico del área de servicios administrativos para determinar el diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes es el optimo									
Realizar la evaluación de proveedores del 2019									
Prospección de nuevos proveedores									
Actualización de nuevos proveedores									
Propuesta de diagrama de flujo de seguimiento de solicitudes									
Validación de la correcta recepción de adquisición de bienes y servicios del periodo de estudio									

CAPÍTULO 5: RESULTADOS

12. RESULTADOS

Objetivo Propuesto	Resultado Esperado
Problema es el seguimiento a las requisiciones de bienes y servicios, en cepab tenían el problema de que los bienes y los servicios no tenían un control de seguimiento.	Se analizó lo que estaba pasando en la adquisición de bienes y servicios se analizó el proceso el cual está establecido para la recepción de los bienes y servicios
Se analizó el problema y dando con ello a la solución de la elaboración de un manual de procedimientos para la recepción de bienes y servicios	Dando la solución al problema del cepab se elaboró un manual de procedimientos para el seguimiento de la adquisición de los bienes y servicios ya que no había un control para la recepción de ellos y así poder llevar acabo la actividad con un orden
Con la elaboración del manual nada más nos queda dárselo a conocer al personal de la administración para que se haga lo sugerido y esperar respuestas	El manual fue de mucha ayuda para el personal del cepab y que con él se facilite la adquisición de los bienes y servicios requeridos por las personas del campo experimental de pabellón.

<u>Para mostrar</u>	<u>Utilicé</u>
Procedimiento para la atención de solicitudes de adquisiciones de bienes o servicios	Información sobre las requisiciones
Propuesta para el diagrama de flujo del seguimiento de adquisiciones	Diagrama de flujo anterior
Diagnóstico del área de servicios	Apoyo del personal del departamento de recursos materiales

13. ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN (SI ES EL CASO).

En el campo experimental de Pabellón de Arteaga para el día dos de febrero se realizó un convivio y se reunió a todo el personal del CEPAB para socializar entre ellos por motivo del día de la candelaria que es una fiesta religiosa que es conocida en el país de México, se realizó con el fin de convivir todos y poder conocernos más como compañeros de trabajo y poder establecer más comunicación entre todo el personal.

Para el día 22 de febrero se realizó un convivio con motivo de festejar a los ingenieros agrónomos con agradecimiento al trabajo que realizan en el campo experimental de pabellón de Arteaga en es te convivio se realizó una actividad para compartir las experiencias de la vida y el cual ellos decidieron ser agrónomos aun así los demás que no somos agrónomos dimos a la conclusión que la mayoría del personal vivimos en ranchos todos compartiendo anécdotas de la vida del rancho.

CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES

14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO

En el campo experimental de pabellón de Arteaga realice mis residencias profesionales en el cual apoye en dar seguimiento a las requisiciones de bienes y servicios ya que con el cual se le dio una mayor agilización al seguimiento de dichos bienes y servicios para que el personal tenga el conocimiento de dicho proceso y así no allá inconvenientes.

In the experimental field of the Arteaga pavilion I carried out my professional residencies in which I supported in following up the requisitions of goods and services since with which a greater streamlining was given to the monitoring of said goods and services so that the personnel have the knowledge of said process and thus no inconvenience.

CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS

15. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.

- ✚ Aplique habilidades directivas y de ingeniería en el diseño, del manual de gestión, fortalecimiento e innovación del seguimiento de bienes y servicios para el personal del cepab, para la toma de decisiones en forma efectiva, con una orientación sistémica y sustentable.
- ✚ Diseñe e Innove el diagrama de flujo de seguimiento de adquisiciones y procesos, con base en las necesidades de las organizaciones.
- ✚ Diseña e implemente estrategias de mercadotecnia basadas en información recopilada de fuentes primarias y secundarias, para incrementar la competitividad de los proveedores y así llegar a elegir el que ofrece el mejor servicio.
- ✚ Promueve el desarrollo del capital humano, para la realización de los objetivos del cepab.

CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN

16. FUENTES DE INFORMACIÓN

REFERENCIAS DE INTERNET: ESTO DE INTERNET

- † Andrés Castellano Ramírez. (2005). Factores de análisis de la distribución física de mercancías. en manual de la gestión logística del transporte y la distribución de mercancías (152). manuales logísticos del gobierno de México:
- † Jordi garrido i pavia. (2001). tácticas magisteriales de venta. en tácticas magisteriales de venta (22). bishop sue: grupo editorial norma.
- † Bravo García Giménez. (20 de julio 2006). pensamiento y gestión. en validación del modelo psicoeconómico del consumidor (55). universidad del norte barranquilla, Colombia: red de revistas científicas de américa latina.
- † Carlos A. Hernández G. Juan Manuel corona a... (septiembre de 2000). relación proveedor-usuario. en relación proveedor-usuario y flujos de información tecnológica en la industria mexicana (152)., presentado en la conferencia sobre innovación y difusión: tecnológica innovación and nacional economic performance
- † Gabriela Pintos Trías. (mayo 2009). Los manuales administrativos hoy. En Facultad de Ciencias Económicas y de Administración (254). MEXICO: Ediciones Macchi.

CAPÍTULO 9: ANEXOS

17. Anexos

IMÁGENES

VALIDACIÓN DEL MODELO PSICOECONÓMICO DEL CONSUMIDOR ANÁLISIS CAUSAL CON ECUACIONES ESTRUCTURALES

Figura # 1

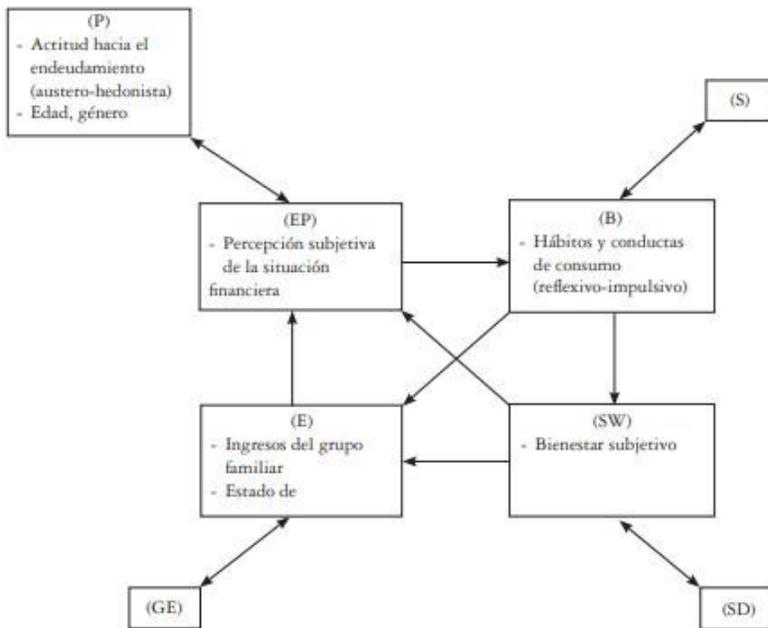


Figura # 2

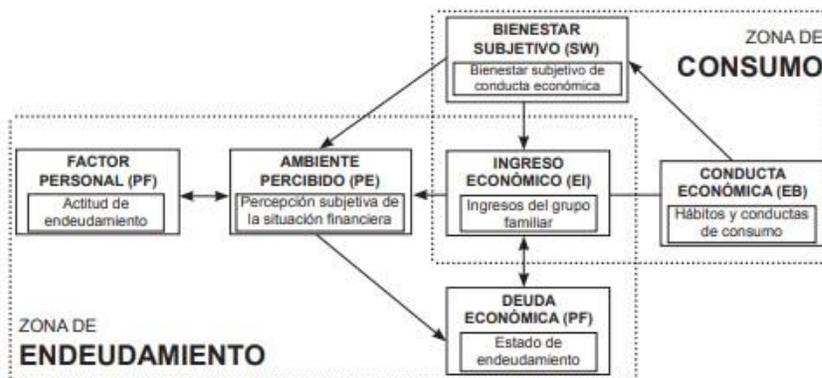


Figura # 3

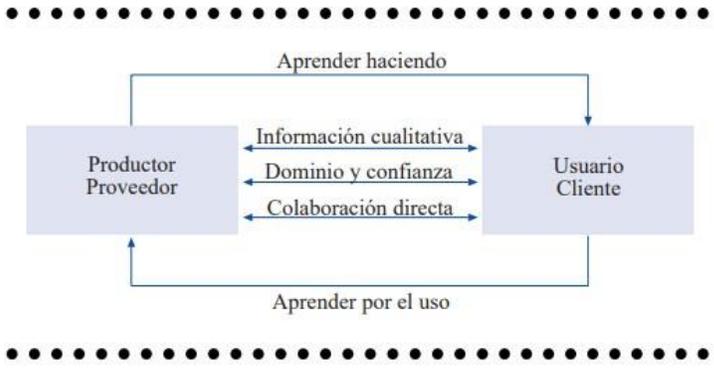


Figura # 4

Fuentes externas	
Otras empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Proveedores • Empresas filiales • Competidores
Centros de educación e investigación públicos y privados	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades • Institutos de investigación públicos • Consultoras privadas
Centros de información tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratorios de metrología • Información de patentes
Otros	<ul style="list-style-type: none"> • Revistas especializadas • Ferias y exposiciones tecnológicas
Fuentes internas	
Experiencia de obreros	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento tácito • Capacitación • Equipos de trabajo
Actividad de ingenieros y técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de investigación y desarrollo • Departamento de mantenimiento • Departamento de control de calidad • Ingeniería inversa

Fuente: elaboración propia.

PRESENTACION DEL MANUAL

Instituto nacional de investigación forestales agrícolas y pecuarias la cual corresponderá el manual de seguimiento a las solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios, en el cual se establecen los siguientes pasos para su correcta recepción, lo cual el titular es Araceli Rodríguez Pérez y el identificador legal es Brenda Romo, para lo cual su objetivo es la correcta recepción de bienes y servicios.

OBJETIVO DEL MANUAL

En este manual se pretende que la persona que lo esté leyendo comprenda el procedimiento del seguimiento de la adquisición de un bien o servicio (según sea).

INTRODUCCIÓN

En el siguiente manual de seguimiento de las adquisiciones de bienes y servicios es para que la persona encargada tenga conocimiento del proceso que está establecido para su correcta recepción.

MISIÓN

Generar conocimientos científicos y tecnologías que contribuyan al desarrollo sustentable de los subsectores forestal, agrícola y pecuario del país.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ADQUISICIONES DE BIENES O SERVICIOS

- Tipo de procedimiento:
- Nivel de inspección, nombre del supervisor. (quien solicita) ○ Con cargo al proyecto: (justificación de la adquisición) ○ Área donde se requiere la adquisición.
- Número de la partida. (clasificación interna del cepab) ○ Partida restringida. (si se aprueba o no) ○ Código, materia, almacén.
- Cantidad.
- Unidad de medida. (si es kg, ltr, m, unidades y servicio)
- Descripción. (describe el bien o el servicio) ○ Observaciones.
- Total, de partidas. (cuántas se requieren) ○ Firma del solicitante.
- Firma de quien lo autoriza.

† Recepción de requisición

† Verificar el tipo de adquisición se trata consumo o servicio; para ver que seguimiento le van a dar. (si es bien o servicio)

† Validación de proveedores. (catálogo de proveedores).

† Buscar por lo menos tres proveedores. (se requieren por lo menos tres opciones que ofrezcan el mismo producto)

† Solicitar cotización del servicio o producto.

† Realizar comparación de proveedores. (si ofrece el producto o servicio).

(la siguiente imagen muestra un ejemplo de los montos máximos y mínimos de un proyecto x esto nos sirve para darnos cuenta si podemos adquirir el bien o servicio requerido)

MONTO MÁXIMO TOTAL DE CADA OPERACIÓN QUE PODRÁ ADJUDICARSE DIRECTAMENTE	MONTO MÁXIMO TOTAL DE CADA OPERACIÓN QUE PODRÁ ADJUDICARSE MEDIANTE INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS
Hasta: \$237,000.00	Hasta: \$1,027,000.00

Nota: una vez cotizado vemos que tipo de adjudicación se trata dependiendo de los montos de las cotizaciones y los montos de actuación de cada año según se trate.

Siendo las siguientes:

† Adjudicación directa. -antes de 300 umas

† Invitación a cuando menos 3 proveedores: después de 300 umas

† Contrato clausulado: la mitad de monto máximo total de cada operación †
Licitación pública:

Ley de adquisiciones.

† Seleccionar la mejor opción. (depende de quién requiera el producto o servicio. En base al estudio de mercado se realiza para escoger el mejor proveedor que seleccionamos con el mejor producto o servicio).

† Validación del servicio o producto. (Esto se hace si cumple los requerimientos de quien lo solicita, si cumple sus necesidades).

† Contratar al proveedor indicado. (Según el estudio de mercado se selecciona).

† Buscar la mejor opción para la entrega. (aplica para el producto, ya sea si hay que recogerlo uno mismo, o será enviado por paquetería ya sea que el proveedor entregue a domicilio).

† Solicitar factura.

† Validación de factura. (se cotejan los datos fiscales del inifap firmado por solicitante y quien autoriza).

† Pago de factura.

† Esperar producto o servicio. Que sea entregado en el departamento de administración del CEPAB.

† Ya entregado en el caso del producto realizar un chequeo que sea lo correcto que pedimos en la solicitud.

† Validar del producto.

† En caso que no sea lo requerido llamar al proveedor y hacerle saber que hubo un error con el producto. (ponerse de acuerdo a ver quién va ser el responsable de pagar los gastos que se generen por el error)

† Realizar la gestión debida para el regreso del producto. Según la paquetería son los pasos a seguir

- † Cotizar.
- † Preparar el paquete.
- † Enviar.
- † Rastrear.
- † Pagos.

(Reafirmarles las especificaciones del producto al proveedor).

- † En caso de que el producto sea lo requerido poner a disposición de quien corresponda.
- † Hacer un expediente para tener documentado la correcta entrega del bien.
- † En caso del servicio verificar que se allá realizado correctamente para que no allá inconvenientes.
- † En caso de que se allá otorgado un mal servicio pedir que se realice adecuadamente.
- † Descartarlo de las listas de proveedores.

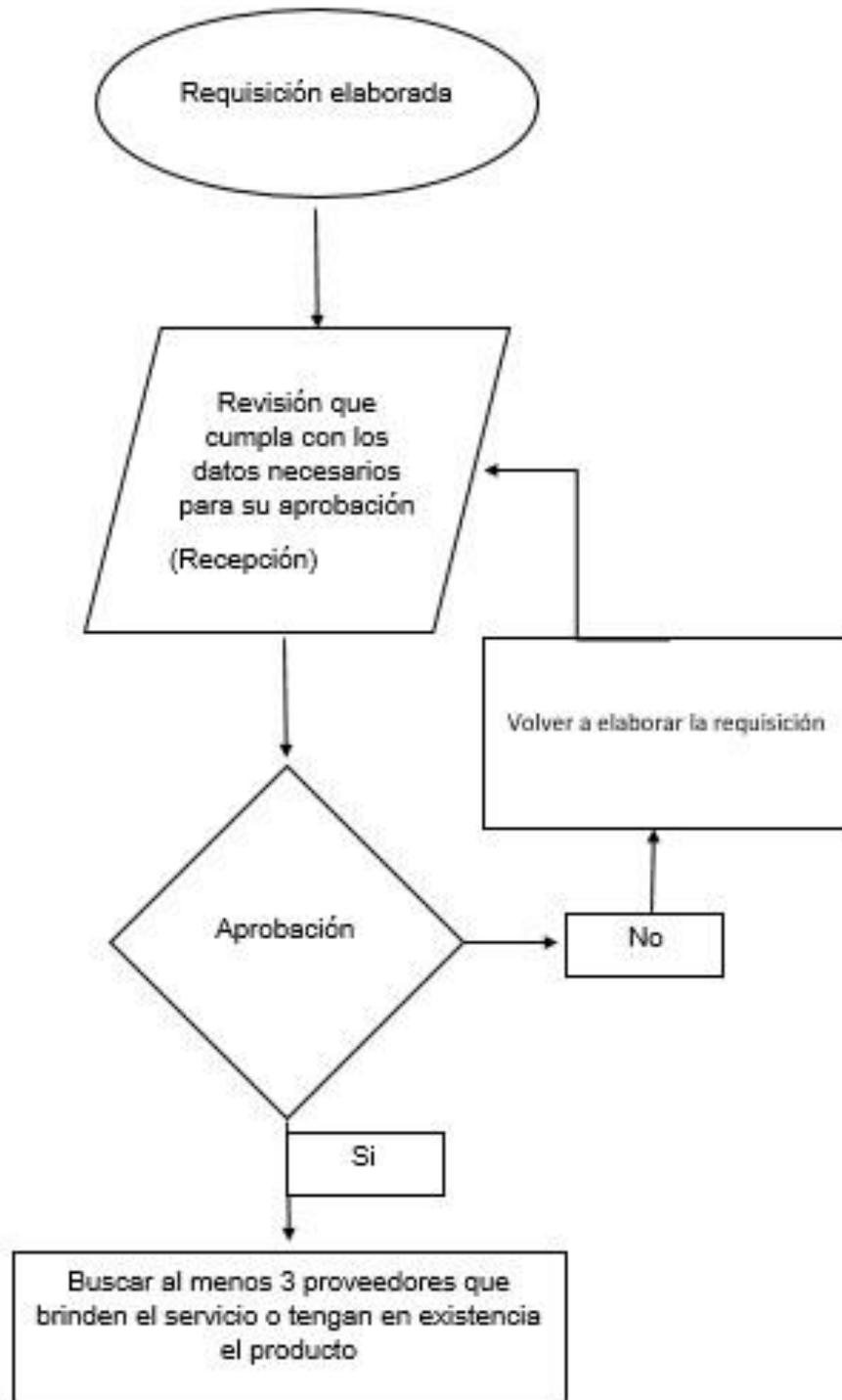
Personal responsable de autoriza y aprobación.
El personal encargado del departamento de recursos materiales.

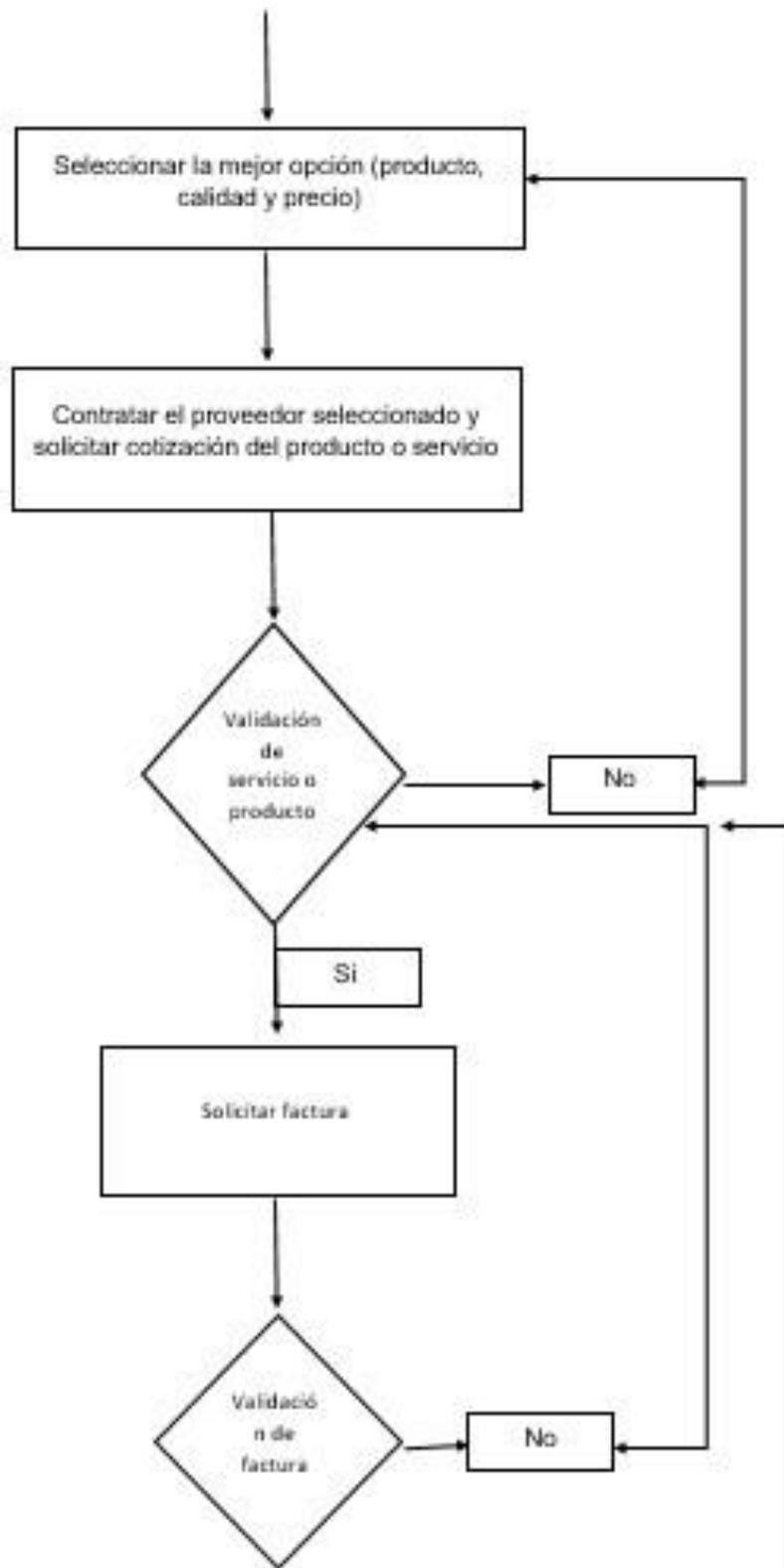
Brenda Barrón

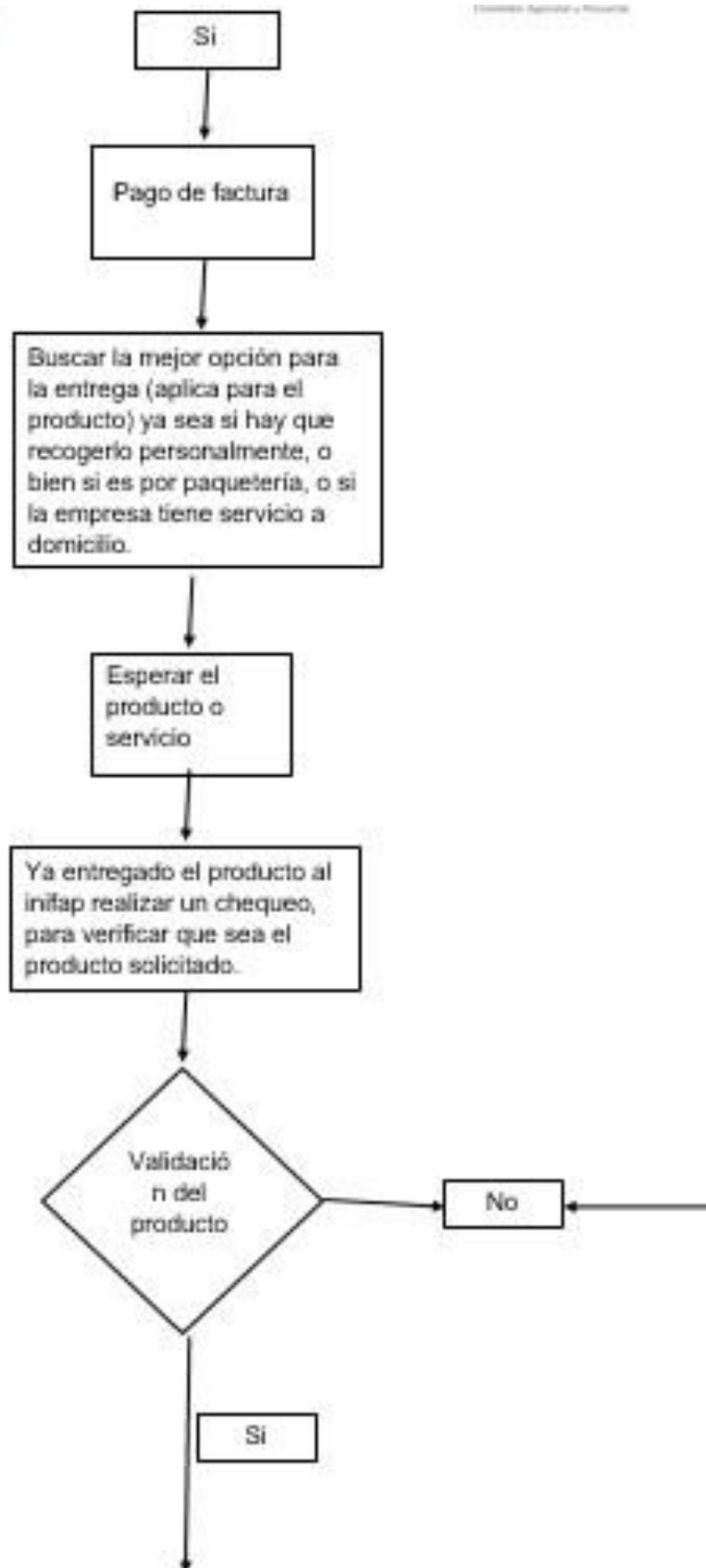
Persona encargada del departamento de administración.

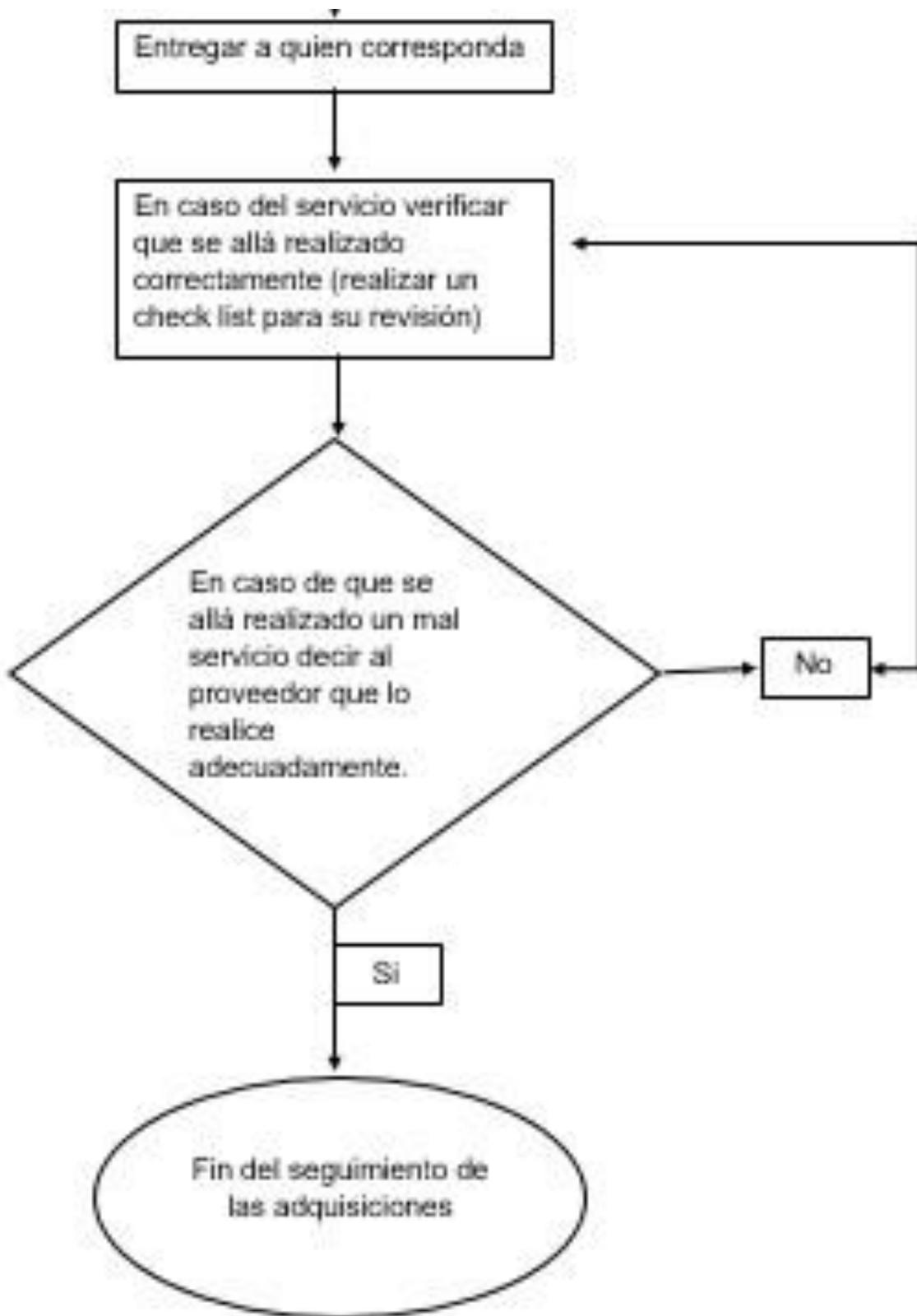
Araceli Rodríguez Pérez

“PROPUESTA PARA EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL SEGUIMIENTO DE ADQUISICIONES”









DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SERVICIOS

‡ Planteamiento del problema.

En el campo experimental de Pabellón de Arteaga requiere una mejora en el seguimiento de adquisiciones de bienes y servicios

Formulación del problema.

¿Cuál son las causas por las que pasa el campo experimental recibe un mal servicio? Recibe un mal servicio porque la mayoría de los productos son muy particulares, por el proceso de la investigación. Y muchas de las veces los proveedores no tienen en existencia el producto, o su forma de entrega es muy tardada. ‡ Sistematización del problema.

¿Cómo mejorar la adquisición de los bienes y servicios?

¿Cuál es la perspectiva que tiene el campo experimental del servicio que se brinda? ¿De qué manera se puede disminuir los impactos negativos de los servicios recibidos por el campo experimental?

Objetivo del diagnóstico

Objetivo general.

Diagnosticar el servicio obtenido por el campo experimental. ‡

Objetivos específicos.

Dar a conocer la situación que se presenta por el mal servicio al campo experimental y así mismo, presentar recomendaciones para su mejora.

Realizar un estudio por medio de la persona encargada de buscar los servicios o bienes, sobre los puntos de vista del servicio. ‡ Justificación del diagnóstico

El presente trabajo de investigación está orientado a diagnosticar la calidad del servicio prestado por los proveedores, situación que se presenta por la falta de orientación en el servicio a el campo experimental, que es el eje central de las operaciones.

Dicho estudio es posible llevarlo a cabo gracias al interés de la empresa, por conocer cuáles son las fallas y debilidades que hay que corregir, y cumplir con las necesidades del campo experimental.

ANÁLISIS FODA DEL SEGUIMIENTO DE LAS ORDENES DE COMPRAS.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">† Llevar un control de las requisiciones† Tener un amplio catálogo de proveedores	<ul style="list-style-type: none">† Se realiza en tiempo y forma† Mayor opción de comparaciones† Conocimiento de los proveedores
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">† Que el proveedor no tenga el producto en existencia† No tener conocimiento de lo requerido	<ul style="list-style-type: none">† Que no encontremos proveedores† Que la entrega tarde demasiado† Que no brinden el bien o servicio

Los resultados obtenidos serán empleados como propuestas de mejoras ante la empresa y plantear estrategias para la mejorar la calidad del servicio a través de la intervención de los proveedores, en pro de los objetivos propuestos por el campo experimental.

† Marco conceptual:

Para desarrollar el proyecto de investigación se debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

Servicio al cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al Cliente es "Un concepto de trabajo" y "una forma de hacer las cosas" que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

† Metodología de la investigación

Para tener un excelente desempeño del proyecto se realizó una plática con la encargada de realizar el procedimiento de las órdenes de compras.

† Fuentes primarias.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia>.

<https://www.monografias.com/trabajos94/diagnostico-atencion-al-cliente/diagnosticoatencion-al-cliente.shtml>