



Elaboró: GAD
Fecha emisión: Marzo 2017
Última revisión: octubre 2025
Versión: 08
Código: MAP COM 001

MAPA DE PROCESO COMPRAS

La impresión en papel de este DOCUMENTO, o su consulta en cualquier otro medio diferente a Intranet, no es válida como documento oficial de esta Organización. Por lo que su uso es responsabilidad de la persona que lo imprime.

INDICADOR DEL PROCESO:		OBJETIVO DEL PROCESO:	EQUIPO E INFRAESTRUCTURA DEL PROCESO	
			Hardware	Software
Nombre:	1. Evaluación de proveedores. 2. Desviación presupuestaria.	Llevar a cabo el estudio, selección, evaluación, reevaluación y seguimiento al desempeño de proveedores externos para asegurar que aquellos servicios y productos suministrados externamente cumplan con los requisitos y necesidades de la organización.	Equipo de cómputo, multifuncional, teléfono	Office, Internet, Outlook
		ALCANCE DEL PROCESO:	Consumible	Otro
Meta:	1. Que todos los proveedores mantengan una calificación mínima de 35 puntos. 2. Tener una desviación no mayor al 100% del presupuesto asignado.	Planeación, solicitud de compra, selección de proveedores, compra del producto o contratación del servicio, evaluación y reevaluación de proveedores externos hasta la medición, análisis y mejora.	Tóner, artículos de papelería, guías	N/A
		DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	PERSONAL INVOLUCRADO:	
Monitoreo:	1. Trimestral 2. Mensual.	1. Manual de la Calidad MAN CAL 001. 2. ISO 9001:2015 Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. 3. Manual de Seguridad de la Información MAN GSI 001 4. ISO 27001:2022 Sistema de Seguridad de la Información. 5. Políticas de seguridad de la información POL GSI 001. 6. Proveedores PRO GSI 030.	Auxiliar de Compras, Gerente Administrativo, Dirección G	

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO
Interacciones 1. Contabilidad y Tesorería. 2. Sistemas. 3. Recursos Humanos. 4. Procesos operativos.	1. Gestión de pagos y gastos. 2. Mantenimiento y soporte técnico a equipos de cómputo, gestión de equipos del personal. 3. Administración del personal. 4. Necesidades de contratación, capacitación y desvinculación.	El Proceso de Compras engloba todos los productos entregados por los procesos antes mencionados para administrar las actividades, desde la planeación, solicitud de compra, evaluación, aprobación, selección de Proveedores, compra del producto o servicio hasta la medición, análisis y mejora establecidas en este mismo mapa.	Adquisición de productos y servicios con los requisitos establecidos en la solicitud establecida entre el Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo y el solicitante.	Adquisición de los productos y servicios con los requisitos establecidos, las características necesarias, así como las indicaciones realizadas por parte del solicitante, acordes para continuar con la operación.
Planeación Dirección General	Resultados de indicadores.	El Auxiliar de Compras, Gerente Administrativo y la Dirección General anualmente determinan y elaboran el presupuesto asignado para las compras.	Presupuesto asignado.	Presupuesto asignado para los gastos, acorde a los resultados obtenidos en periodos anteriores y las necesidades de la organización.

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO
Solicitud de Compra	Encargado de sucursal / Auxiliar Administrativo.	<p>1. El Encargado de Sucursal / Auxiliar Administrativo, llenan el formato Solicitud de compra FOR COM 002 (en dicha solicitud se agrega el SKU, modelo o código y las cantidades exactas del producto o servicio que requiere la sucursal o proceso) y lo envía por medio de correo electrónico al Auxiliar de Compras.</p> <p>2. El Auxiliar de Compras recibe vía correo electrónico el formato Solicitud de compra FOR COM 002, por parte del Encargado de Sucursal / Auxiliar Administrativo y revisa que la información esté completa, evalúa la solicitud y en caso de duda se comunica vía telefónica con el encargado de sucursal / auxiliar administrativo para aclararla.</p> <p>Nota: Para las compras especiales, es decir, aquellas compras que se realizan de forma esporádica o por única ocasión, el Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, realizan la adquisición del producto considerando: Calidad, costo y disponibilidad del producto; tomando en cuenta que al realizar estas compras no se sobrepase el límite presupuestal mensual acordado con la Dirección General.</p>	<p>1 y 2. Correo electrónico y Solicitud de compra FOR COM 002.</p> <p>3. Correo y Archivo de Control de Gastos FOR COM 001.</p> <p>4. Archivo FOR COM 001 Control de Gastos.</p> <p>5. Correo electrónico.</p>	1 y 2. Correo electrónico con Solicitud de compra FOR COM 002 , indicando la adquisición/compra/renta de un producto o servicio necesario e indispensable para el buen funcionamiento y el poder llevar a cabo la o las actividades funcionales de las cuales son responsables todas y cada una de las sucursales.
	Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo	<p>1. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, según aplique, consulta el formato Control de Gastos FOR COM 001 en la pestaña de PROVEEDORES, para verificar si se cuenta con un proveedor adecuado que satisfaga los requisitos del proceso, de no encontrarse, procede a la búsqueda de un nuevo proveedor y solicita las cotizaciones con al menos dos proveedores diferentes para adquirir el producto o servicio.</p> <p>2. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, según aplique, realiza un análisis de las cotizaciones tomando en cuenta el costo, tiempos de entrega, calidad y disponibilidad del producto o servicio.</p> <p>3. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, según aplique, selecciona al proveedor más conveniente con base en el análisis realizado.</p>	<p>1. Actualización del formato Control de Gastos FOR COM 001, en la pestaña de Proveedores.</p> <p>2 y 3. Correo electrónico con la COTIZACIÓN DE PROVEEDORES.</p>	<p>1. Revisión y actualización del formato Control de Gastos FOR COM 001 en la pestaña de PROVEEDORES, para verificar que se tengan un proveedor que cumpla con el precio, calidad y tiempo de entrega del producto o servicio.</p> <p>2. Cotización que cumpla con el precio, calidad, tiempos de entrega, garantía del servicio y durabilidad (según aplique) del producto o servicios, que se adecuen a las necesidades que se presentan en el momento.</p> <p>3. Selección del proveedor tomando en cuenta el costo y servicio del producto y si este satisface todas y cada una de las necesidades que se presentan en el momento en el que se solicitan.</p>

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA
PROVEEDOR (ES)	INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO
Compra del Producto o Contratación del Servicio	Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo	<p>1. El Auxiliar de Compras, se comunica con el proveedor externo, y le explica los lineamientos del proceso que se llevará a cabo para proporcionar el producto o servicio, el método de aprobación, comunicación, evaluación y seguimiento por parte de CIA, así mismo cuando se requiera tener en alguna sucursal propiedad del proveedor se especificará los cuidados y condiciones en el Contrato (cuando aplique y sea necesario para que se lleve a cabo dicha compra).</p> <p>Nota 1: Todo proveedor de servicios de tecnología se solicita: Acta constitutiva y/o poder notarial, Cédula de Identificación Fiscal, INE, Comprobante de Domicilio, datos bancarios y firma de convenio de confidencialidad.</p> <p>Nota 2: Para el proveedor de Servicios de administración de personal se solicita: Acta constitutiva y/o poder notarial, Cédula de Identificación Fiscal, INE, Comprobante de Domicilio, datos bancarios y firma de convenio de confidencialidad. Adicional cada bimestre se solicita los pagos obrero patronales: SUA, INFONAVIT, IMSS, FONACOT y pagos ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT).</p> <p>Nota 3: Para el proveedor de Servicios de Verificaciones de Domicilio, se solicita: CV o solicitud de empleo, INE, CURP, RFC o Constancia de Situación Fiscal, Comprobante de Domicilio (no mayor a 3 meses), Carta de recomendación (laboral o personal), Estado de cuenta bancario BBVA, Banorte o Scotiabank, Fotografía para gafete (de frente con fondo blanco), Convenio de confidencialidad firmado.</p> <p>Nota 4: Los contratos y/o convenios de confidencialidad se actualizan de acuerdo a la naturaleza de contratación del producto y/o servicio de cada proveedor y se resguardan de manera electrónica y/o física.</p> <p>2. El Auxiliar de Compras realiza el registro de las órdenes de compra en el formato Control de Gastos FOR COM 001, en la pestaña CENTRO DE COSTOS.</p> <p>3. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, solicita el pago para el proveedor, enviando vía correo electrónico la cotización, método de pago y datos bancarios (cuando aplique) de acuerdo al Mapa de Proceso de Contabilidad y Tesorería MAP CON 001 y lo registra en el formato Control de Gastos FOR COM 001 en la pestaña de CENTRO DE COSTOS.</p> <p>4. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, informa al Proveedor Externo, para el</p>	<p>1. Contrato (cuando aplique y sea necesario). A partir de Diciembre de 2020 todo proveedor de servicios tecnológicos seleccionado se requiere Contrato de servicios y/o Convenio Comercial y/o carta de servicios según aplique.</p> <p>2. Correo solicitando el pago al proveedor seleccionado y Formato Control de Gastos FOR COM 001 lleno.</p> <p>3. Factura y/o ticket y/o recibo del pago ya efectuado.</p> <p>4. Formato Control de Gastos FOR COM 001 lleno.</p> <p>5. Correo electrónico con la fecha estimada de llegada.</p>	<p>1. Contrato (cuando aplique y sea necesario) con especificaciones, términos y condiciones establecidas entre el proveedor y el encargado de realizar las compras o el coordinador correspondiente de la sucursal.</p> <p>2. Correo electrónico solicitando el pago al proveedor, con cotización, método de pago y datos bancarios, cuando aplique, formato de Control de Gastos FOR COM 001 en la pestaña de CENTRO DE COSTOS, actualizado.</p> <p>3. Correo electrónico para contabilidad y tesorería con la factura/ ticket /recibo, así como el resguardo de la misma, para futuras aclaraciones.</p> <p>4. Formato Control de Gastos FOR COM 001 con el registro de las facturas.</p> <p>5. Correo electrónico al Encargado de Sucursal / Auxiliar Administrativo informando la fecha estimada de llegada del producto o servicio.</p>
Evaluación y reevaluación de proveedores externos	Dirección	<p>1. El Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo / Responsable del proceso solicitante del producto o servicio, realizará una Evaluación al proveedor FOR COM 004 o Evaluación de proveedor en campo FOR COM 005 según sea el caso.</p> <p>Nota: El proveedor evaluado deberá obtener un puntaje mínimo de 35 puntos en la evaluación correspondiente, para mantenerse como proveedor de CIA. En caso de obtener un puntaje menor a 35 puntos, se descartará al proveedor y el Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo, deberá realizar la búsqueda de un nuevo proveedor.</p> <p>2. El Auxiliar de Compras concentrará en la Matriz de evaluación de proveedores FOR COM 003 a los Encargados de Proceso que reciben el producto o servicio.</p> <p>Nota: Existen proveedores que son impuestos por parte de los clientes, o en su caso son los únicos con los que se puede realizar el servicio y/o la compra del producto requerido; por tal motivo no se pueden cambiar y quedan exentos de realizar una evaluación y reevaluación.</p> <p>3. El Auxiliar de Compras revisará periódicamente que los responsables de realizar las evaluaciones, lleven a cabo este proceso en tiempo y forma en el formato Evaluación al proveedor FOR COM 004 o Evaluación en proveedor de campo FOR COM 005 según sea el caso</p> <p>4. El Auxiliar de Compras, retroalimentará a los proveedores por correo electrónico sobre la evaluación aplicada si obtiene una calificación menor a 40 en el formato Evaluación al proveedor FOR COM 004 o Evaluación de proveedor en campo FOR COM 005 y solicitará al proveedor las mejoras de la retroalimentación recibida.</p> <p>Nota: En caso de que no se realice la compra o solicite la prestación del servicio de algún proveedor, se mantendrá el resultado de la última evaluación.</p>	<p>1. Evaluación al proveedor FOR COM 004.</p> <p>2. Matriz de evaluación de proveedores FOR COM 003.</p> <p>3. Evaluación al proveedor FOR COM 004.</p> <p>4. Retroalimentación al Proveedor externo.</p>	<p>1. Evaluación al proveedor FOR COM 004 o Evaluación de proveedor en campo FOR COM 005 según sea el caso, con fecha, nombre o razón social, materiales o productos adquiridos, nombre y puesto del evaluador, evaluación, comentarios y dictamen final.</p> <p>2. Matriz de evaluación de proveedores FOR COM 003, con nombre del proveedor, contacto directo, resultados de la evaluación aplicada al proveedor.</p> <p>3. Evaluación al proveedor FOR COM 004 o Evaluación de proveedor en campo FOR COM 005 según sea el caso, con fecha, nombre o razón social, materiales o productos adquiridos, nombre y puesto del evaluador, evaluación, comentarios y dictamen final.</p> <p>4. Retroalimentación al proveedor externo por correo electrónico.</p>

REQUISITOS DE ENTRADA		ELABORACIÓN DEL PROCESO		REQUISITOS DE SALIDA	
PROVEEDOR (ES)		INSUMOS DE ENTREGA	ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S)	PRODUCTO FINAL	REQUISITO (S) DEL PRODUCTO
Solicitud de envío de paquetería	Todos los colaboradores de CIA	Solicitud de envío de productos (guía).	1. El Auxiliar de Compras, recibe vía correo electrónico la solicitud de guía con la información del remitente, destinatario, medidas y peso aproximadas del paquete por parte de los colaboradores de CIA.	1, 2 y 3. Correo electrónico y portal del proveedor.	1, 2 y 3. Correo electrónico y portal del proveedor.
			2. El Auxiliar de Compras, genera la guía en el portal del proveedor y la envía al colaborador por medio de correo electrónico.		
			3. El Auxiliar de Compras, programa la recolección del paquete y el colaborador da		
Medición, Análisis y Mejora	Dirección y/o auxiliar de compras	Resultados de los Indicadores.	1. El Auxiliar de Compras realiza el cálculo de sus indicadores de desempeño FOR CAL 003 y envía por medio de correo electrónico a Coordinación de sistemas de gestión / Gerente administrativo para su publicación en el SGC.	1. Indicadores de desempeño FOR CAL 003.	1. Correo electrónico con el Formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 , lleno y enviado en tiempo.
			2. El Auxiliar de Compras, analiza resultados de indicadores y genera un Plan de acción en el formato Indicadores FOR CAL 003 o Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 según aplique.	2 y 3. Indicadores de desempeño FOR CAL 003.	2 y 3. Indicadores de desempeño FOR CAL 003 debidamente requisitados con seguimientos hasta su cierre.
			3. Auxiliar de Compras, dará seguimiento a las acciones generadas para las mejoras.	Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011.	Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011 debidamente requisitado y con seguimientos hasta su cierre.
Consideraciones de Seguridad de la Información					
Información referida en este documento		Tipo de información	Medio	Personal que puede tener acceso a la información	
Contratos.		Restringida	Físico	Solo el personal que este indicado en el presente mapa de proceso.	
Documentos controlados por códigos, registros con información de cliente / proveedores, bases de datos.		Restringida	Físico /Electrónico		
Información verbal que se tenga que transmitir para la prestación del servicio.		Restringida	Directo o vía telefónica		
Información consultada o descargada del SGC y cualquier información que se genere pero que no contenga información crítica.		Interna	Física /electrónica	Todo el personal de la Organización.	
Toda la documentación referida en este documento queda restringida solo a uso del personal de este proceso y si se hiciera mal uso de la misma se aplicarán las sanciones correspondientes.					

rima o consulte.

Mobiliario

Silla, escritorio.

Otro

N/A

General.

CLIENTE (S)

Todo el personal.

Dirección General /
Gerente
Administrativo /
Auxiliar de
Compras.

CLIENTE (S)
<div>Encargados de las Sucursales / Auxiliares Administrativos.</div>
<div>Proveedor externo.</div>

CLIENTE (S)

Proveedor externo.

Proveedor externo.

