

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

MAPA DE PROCESO COMPRAS

| 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 anteriores 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, así como las indicaciones realizadas por parte del solicitante. |
| 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 para los gastos, acorde a los resultados obtenidos en períodos 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. | Solicitud de un producto o Servicio. | <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 sobreponga 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> | <p>1 y 2. Correo electrónico con Solicitud de compra FOR COM 002, indicando la adquisición/compra/frenta 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.</p> |
| Selección de Proveedores | Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo | Catálogo de proveedores. | <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 satisface 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. 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 tenga 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> |

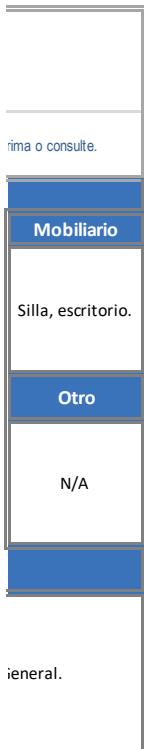
| REQUISITOS DE ENTRADA | | ELABORACIÓN DEL PROCESO | | REQUISITOS DE SALIDA | |
|---|--|---|---|----------------------------|--|
| PROVEEDOR (ES) | INSUMOS DE ENTREGA | ACTIVIDAD(ES) REALIZADA(S) | PRODUCTO FINAL | REQUISITO (S) DEL PRODUCTO | |
| Compra del Producto o Contratación del Servicio | Auxiliar de Compras / Gerente Administrativo | <p>Proveedor seleccionado.</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 o a la Dirección</p> | <p>1. Contrato (cuando aplique y sea necesario). A partir de Diciembre de 2020 todo proveedor de servicios entre el proveedor y el encargado de realizar las compras tecnológicas seleccionado se/o el coordinador correspondiente de la sucursal.</p> <p>1. Contrato (cuando aplique y sea necesario) con cotización, método de pago y datos bancarios, cuando aplique, formato de Control de Gastos FOR COM 001.</p> <p>2. Correo electrónico solicitando el pago al proveedor, servicios según aplique.</p> <p>2. Correo solicitando el pago al COM 001 en la pestaña de CENTRO DE COSTOS, proveedor seleccionado y Formato actualizado.</p> <p>Control de Gastos FOR COM 001 lleno.</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>3. Factura y/o ticket y/o recibo del pago ya efectuado.</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>Necesidad de evaluar el producto o servicio adquirido.</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 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>1. Evaluación al proveedor FOR COM 004, 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>2. Matriz de evaluación de proveedores FOR COM 003.</p> <p>3. Evaluación al proveedor FOR COM 004.</p> <p>3. Evaluación al proveedor FOR COM 004, 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.</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. 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 | 1, 2 y 3. Correo electrónico y portal del proveedor. | 1, 2 y 3. Correo electrónico y portal del proveedor. |
| 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 CAL 003. 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. 3. Auxiliar de Compras, dará seguimiento a las acciones generadas para las mejoras. | 1. Indicadores de desempeño FOR CAL 003. 2 y 3. Indicadores de desempeño FOR CAL 003. Plan de cambios y mejoras FOR CAL 011. | 1. Correo electrónico con el Formato de Indicadores de desempeño FOR CAL 003 , lleno y enviado en tiempo. 2 y 3. Indicadores de desempeño FOR CAL 003 debidamente requisitados con seguimientos hasta su cierre. 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 | |
| Documentos controlados por códigos, registros con información de cliente / proveedores, bases de datos. | Restringida | Físico /Electrónico | Solo el personal que este indicado en el presente mapa de proceso. |
| 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.



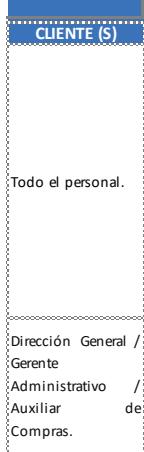
Mobiliario

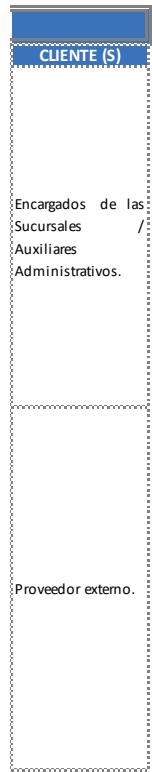
Silla, escritorio.

Otro

N/A

general.







| CLIENTE(S) |
|---------------------------------|
| Todos los colaboradores de CIA. |
| Todos los colaboradores de CIA |
| |
| |
| |