

## **INGENIERÍA DEL PROYECTO**

El servicio de Paper UV consiste en la venta de artículos escolares, papelería, productos ecológicos y servicios de copiado, impresión y encuadernado, diseñados para satisfacer las necesidades de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Facultad de Negocios y Tecnologías de la Universidad Veracruzana.

El proceso se desarrolla de manera sistematizada y controlada, asegurando calidad, rapidez y atención personalizada.

### **PROCESO DEL SERVICIO (FLUJO OPERATIVO):**

#### **1. Recepción del cliente**

El estudiante o docente acude al mostrador de Paper UV.

El personal brinda atención inmediata y orienta sobre productos o servicios (impresiones, copias, artículos escolares, reciclaje, etc.).

#### **2. Identificación de la necesidad**

El cliente indica el producto o servicio requerido: impresiones, compra de útiles, encuadernado, copias o venta de libretas recicladas.

En caso de servicios de impresión, se recibe el archivo en USB o correo institucional.

#### **3. Ejecución del servicio o preparación del producto**

Para productos: el personal localiza el artículo en estantería y verifica precios.

Para servicios: se realiza la impresión, copiado o anillado en equipos multifuncionales.

En caso de recolección de materiales reciclables, se registran los datos del donante y se pesan los materiales entregados.

#### **4. Entrega y cobro**

Se entrega el producto o trabajo al cliente y se realiza el cobro correspondiente.

Se registran ventas en sistema para control de inventario y flujo de efectivo.

Si el cliente participa en el programa de reciclaje, se aplica su descuento o bonificación.

#### **5. Gestión administrativa y control de inventario**

Al final de cada jornada se revisan existencias, se registran ventas y se realiza pedido de reposición a proveedores.

El personal administrativo lleva el control de facturación, registro contable y reportes de ventas.

#### **6. Programa sustentable interno**

Los materiales reciclados recolectados son clasificados y almacenados.

Posteriormente, se entregan a empresas aliadas (como Recicla Verde, CEMA Papel o Copamex Ecobond) para su reprocesamiento.

Las ganancias o descuentos obtenidos benefician a la misma facultad o se reinvierten en el mantenimiento del local.

