

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS

SERVICIOS ESCOLARES, FINANCIEROS, PERSONAL Y BIBLIOTECAS

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS

1. OBJETIVO

Establecer la operación detallada de los procesos actuales, identificando quiénes realizan cada una de las actividades, los documentos que se requieren para su realización, los registros para evidenciar su aplicación y, los indicadores de desempeño que se generan para su evaluación.

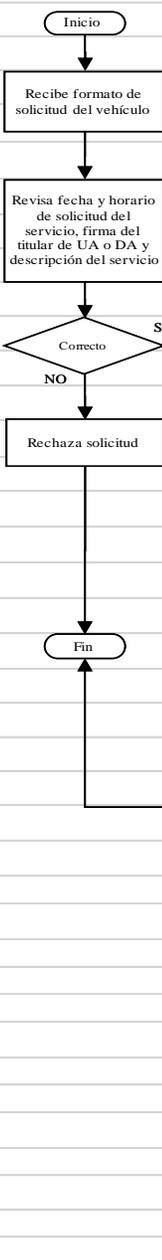
2. ALCANCE

Se aplicará en los procesos que conforman el **SGC**.

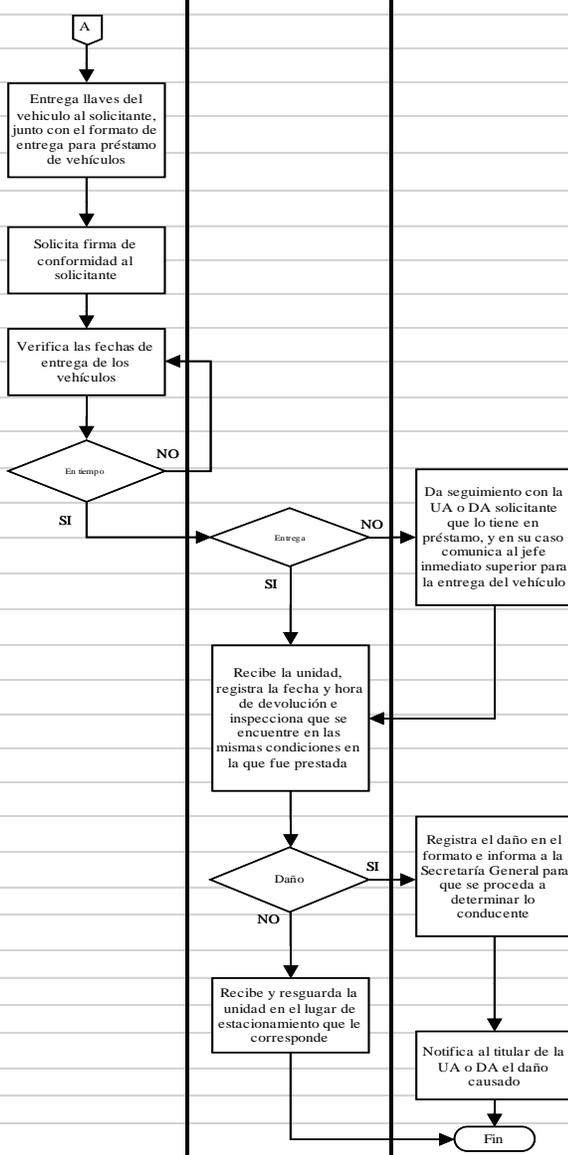
Realizó	Vo.Bo.	Autorizó
 Mtro. Edgar Iván Sotelo Sotelo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad	 Mtra. Georgina Rosales Ariza Directora General de Desarrollo Institucional	 Dr. Gustavo Urquiza Beltrán Rector de la UAEM

PLAN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE CONTROL DEL PARQUE VEHÍCULAR

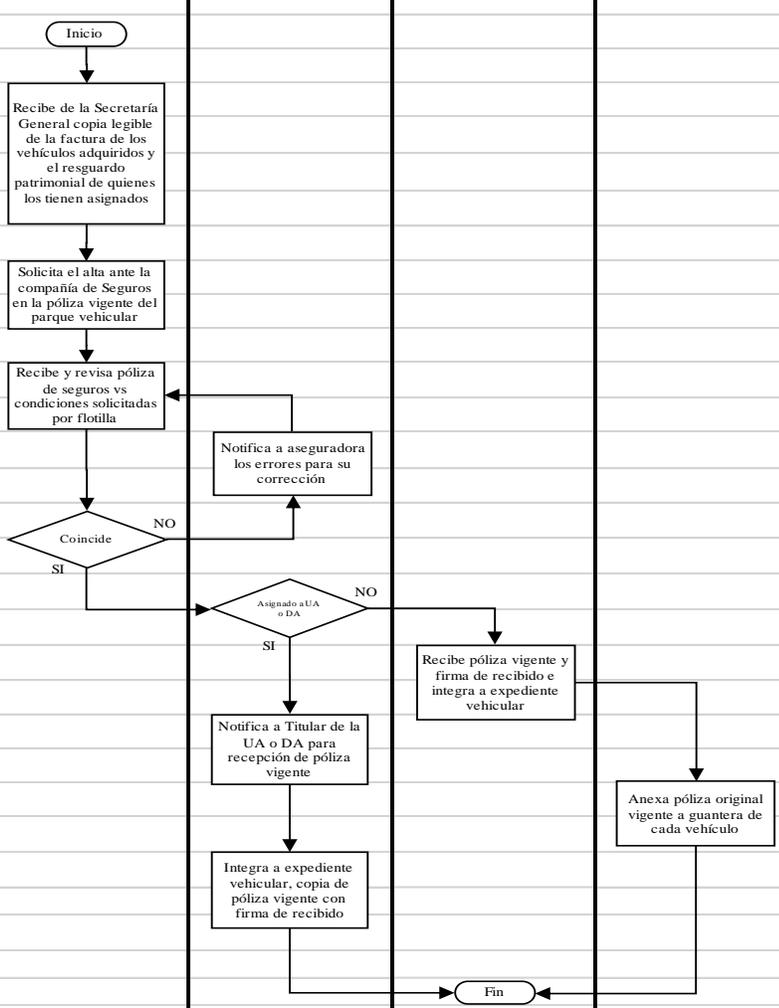
CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (PRÉSTAMO VEHICULAR A UNIDADES ACADÉMICAS Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS)

SECRETARIA	SECRETARIA	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
 <p>The flowchart starts with 'Inicio' (Start) leading to 'Recibe formato de solicitud del vehículo' (Receive vehicle request form). It then goes to 'Revisa fecha y horario de solicitud del servicio, firma del titular de UA o DA y descripción del servicio' (Check date, time, signature, and description). A decision diamond asks 'Correcto' (Correct). If 'NO', it goes to 'Rechaza solicitud' (Reject request) and then 'Fin' (End). If 'SI' (Yes), it goes to 'Asigna folio y sello de recibido' (Assign number and stamp). From there, it goes to 'Verifica la disponibilidad en el parque vehicular de acuerdo a las necesidades del solicitante' (Check availability). Then 'Registra el folio, fecha, UA o DA solicitante y número de personas' (Register details). A decision diamond asks 'Disponible' (Available). If 'NO', it goes to 'Notifica al solicitante la no disponibilidad' (Notify unavailability) and 'Imprime el e-mail de notificación al reverso del formato de solicitud' (Print notification email). If 'SI', it goes to 'Solicita operador' (Request operator). Another decision diamond asks 'Solicita operador' (Request operator). If 'NO', it goes to 'Solicita la licencia de conducir y coordina lugar y fecha de entrega' (Request license and coordinate delivery). If 'SI', it goes to 'Verifica la disponibilidad del operador' (Check operator availability). A decision diamond asks 'Disponible' (Available). If 'NO', it goes to 'Notifica a la UA y DA: la No disponibilidad del operador para que decida si continua con el servicio' (Notify UA and DA of operator unavailability). If 'SI', it goes to 'Solicita la licencia de conducir y coordina lugar y fecha de entrega'. A decision diamond asks 'Cancelación' (Cancellation). If 'NO', it goes to 'Solicita la licencia de conducir y coordina lugar y fecha de entrega'. If 'SI', it goes to 'Registra la cancelación del servicio por la UA o DA' (Register cancellation) and then 'Fin'.</p>						
				1. F-CV-01	1. Solicitud de préstamo de transporte con sello de recibido.	1. % de revisión de la procedencia de solicitudes del parque vehicular en máximo 2 días hábiles.
				1. F-CV-02	1. Control de préstamo de vehículos.	
					1. E-mail oficial.	
				1. Control de roles de operadores.	1. Solicitud con impresión de notificación. 2. Control de préstamo de vehículos actualizado.	
					1. E-mail oficial.	
					1. E-mail oficial.	
						1. Control de préstamo de vehículos actualizado.

* UA= Unidad Académica. * DA = Dependencia Administrativa.

CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (PRÉSTAMO VEHICULAR A UNIDADES ACADÉMICAS Y DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS)						
ASISTENTE TÉCNICO	ASISTENTE TÉCNICO	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
				1. F-CV-03	1. Formato de préstamo de vehículo. 1. Formato de préstamo de vehículo con firma de conformidad.	1. % de vehículos entregados en la fecha requerida. 2. % de vehículos entregados en óptimas condiciones.
					1. Formato de préstamo de vehículos actualizado.	
					1. Formato de préstamo de vehículo actualizado.	
					1. Oficio con acuse de recibido.	

* UA = Unidad Académica. * DA = Dependencia Administrativa.

CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (ALTA DE SEGURO)						
COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	ASISTENTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
						
					1. Integración de expediente por vehículo.	
					1. E-mail oficial.	
				1. Anexo Técnico para contratación de seguro.		
					1. E-mail oficial.	
					1. Expediente vehicular con póliza vigente.	%de expedientes actualizados.
					1. Expediente vehicular con póliza vigente con firma de recibido.	%de expedientes actualizados.

* UA= Unidad Académica. * DA= Dependencia Administrativa

CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (GESTIÓN DE TRÁMITES)

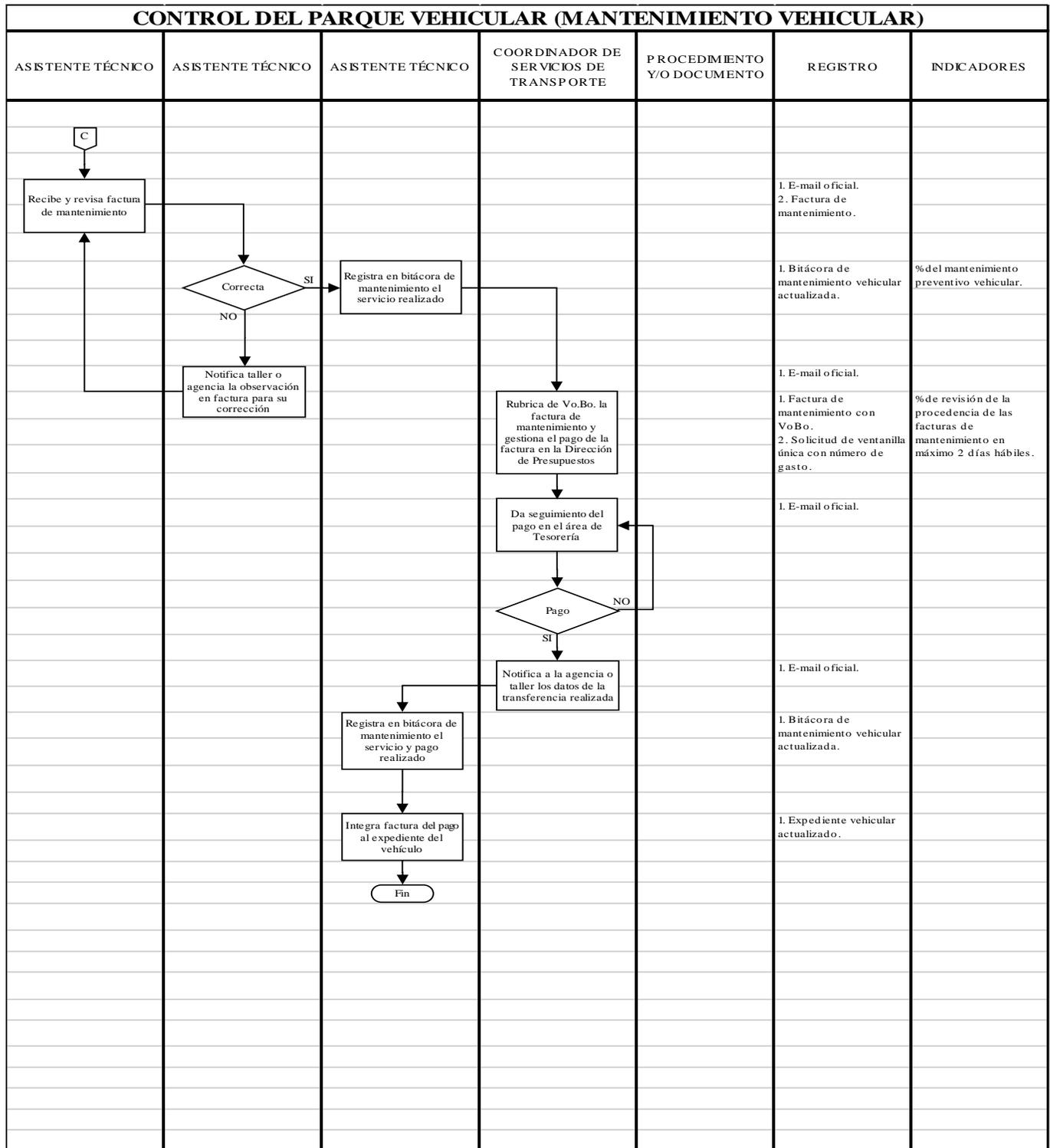
COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	ASISTENTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
<p>Inicio</p> <p>Analiza expediente vehicular e identifica (alta vehicular, pago de derechos, emplacamiento o verificación)</p> <p>UA o DA</p> <p>SI</p> <p>Notifica a UA o DA el seguimiento para el pago de verificación vehicular</p> <p>Recibe factura de pago para sello y firma de VoBo e integra copia en expediente vehicular</p> <p>Fin</p>	<p>Elabora la solicitud de pago para los gastos administrativos que requiere la unidad.</p> <p>Entrega a Secretaría General para su revisión</p> <p>Observación</p> <p>NO</p> <p>Realiza el trámite ante la Dirección de Presupuestos</p> <p>Recibe recurso para los gastos administrativos que requiere la unidad</p> <p>Realiza la gestión vehicular ante la instancia correspondiente</p> <p>Entrega comprobación de gastos en la Dirección de Contabilidad</p> <p>Asignado a UA o DA</p> <p>SI</p> <p>Notifica a Titular de la UA o DA para la entrega de documentos de pago respecto a la gestión vehicular</p> <p>Integra a expediente vehicular copia de la documentación de pago de derechos, alta, emplacamiento o verificación con firma</p> <p>Fin</p>	<p>Corrige observaciones</p> <p>Integra documentación comprobatoria de los pagos realizados en expediente vehicular</p> <p>Coloca placa y los documentos de pago de derechos, alta, emplacamiento o verificación en el vehículo correspondiente</p> <p>Fin</p>		<p>I. F-CP-01</p>	<p>I. Formato único de ventanilla para pago.</p> <p>I. E-mail oficial.</p> <p>I. Expediente vehicular actualizado.</p> <p>I. Solicitud de ventanilla única con número de gasto.</p> <p>I. Comprobación de gastos con acuse de recibido.</p> <p>I. Expediente vehicular actualizado.</p> <p>I. Copias de trámite vehicular con acuse de recibido.</p> <p>I. Expediente vehicular actualizado.</p>	<p>% de expedientes actualizados.</p> <p>% de expedientes actualizados.</p>

*UA= Unidad Académica. *DA= Dependencia Administrativa.

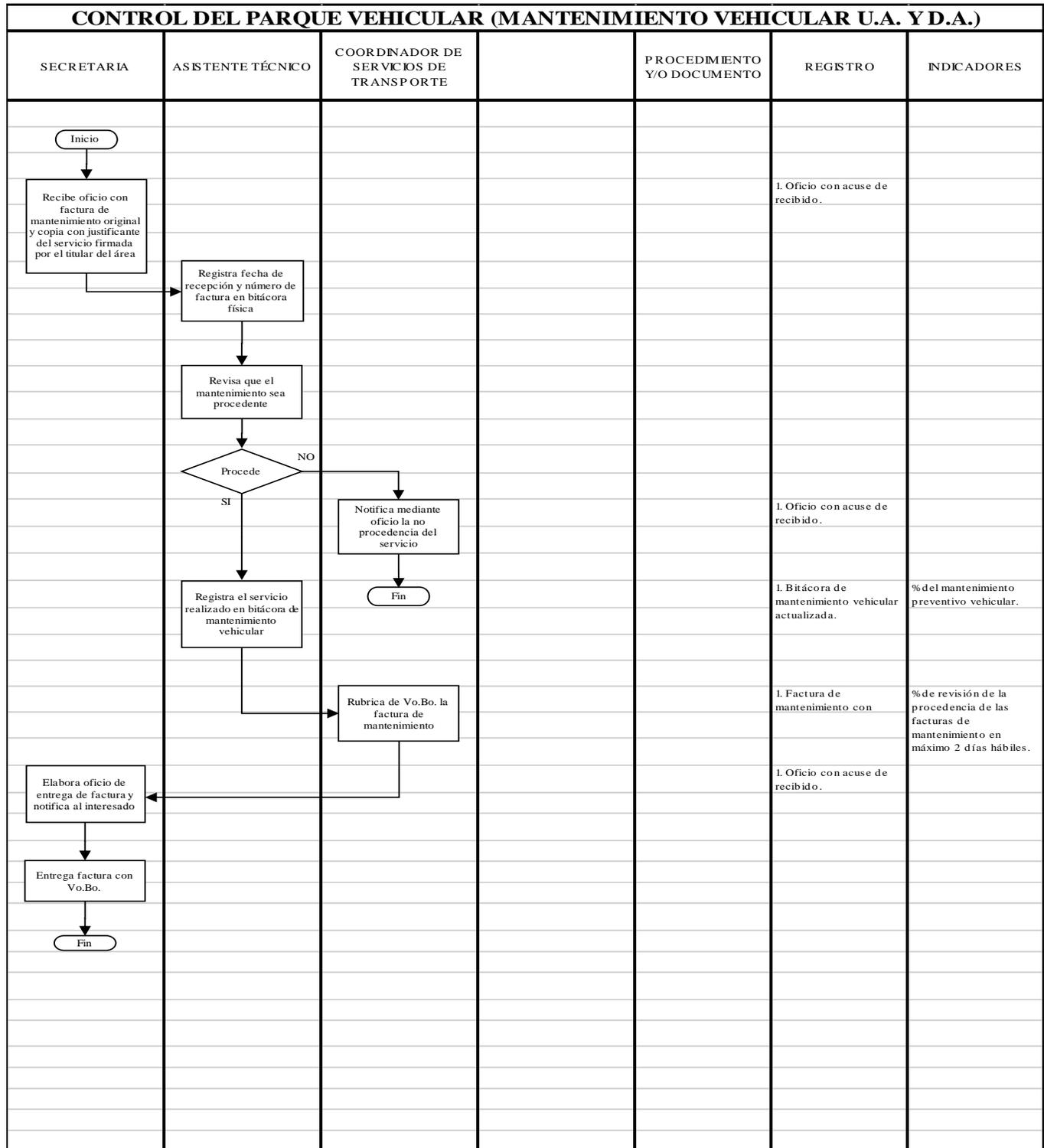
CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (MANTENIMIENTO VEHICULAR)

ASISTENTE TÉCNICO	ASISTENTE TÉCNICO	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	ASISTENTE TÉCNICO	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
<p>Inicio</p> <p>Revisa en bitácora de mantenimiento vehicular para determinar los vehículos que requieren mantenimiento</p> <p>Con garantía</p> <p>NO</p> <p>Identifica el taller en el cual se realizará el servicio</p>	<p>Recibe notificación de falla mecánica en el vehículo por parte del usuario</p> <p>Coordina con agencia la entrega del vehículo y recibe copia del levantamiento del inventario</p> <p>Comunica a la agencia realice el servicio de acuerdo al manual del vehículo o al desgaste del mismo</p> <p>Entrega vehículo y recibe copia del levantamiento del inventario</p> <p>Recibe presupuesto del taller correspondiente</p> <p>Comunica al taller para la devolución del</p>	<p>Recibe y revisa presupuesto vs prioridad de servicios necesarios en el vehículo</p> <p>Autoriza</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>Recibe presupuesto vs prioridad de servicios necesarios en el vehículo y compara precios en el mercado</p> <p>Autoriza</p> <p>NO</p> <p>SI</p>	<p>Notifica a la agencia la autorización del presupuesto</p> <p>Recibe vehículo y revisa vs inventario inicial de entrega</p> <p>Notifica al taller la autorización del presupuesto para inicio de los trabajos</p> <p>Recibe vehículo y revisa vs inventario inicial de entrega</p>	<p>1. F-CV-04</p> <p>1. Cotización de presupuesto de mantenimiento.</p> <p>1. E-mail oficial.</p> <p>1. E-mail oficial.</p> <p>1. Cotización de presupuesto de mantenimiento.</p>	<p>1. Bitácora de mantenimiento vehicular.</p> <p>1. E-mail oficial. 2. Copia de Inventario de vehículo.</p> <p>1. E-mail oficial.</p> <p>1. E-mail oficial.</p> <p>1. Copia de Inventario del vehículo.</p>	

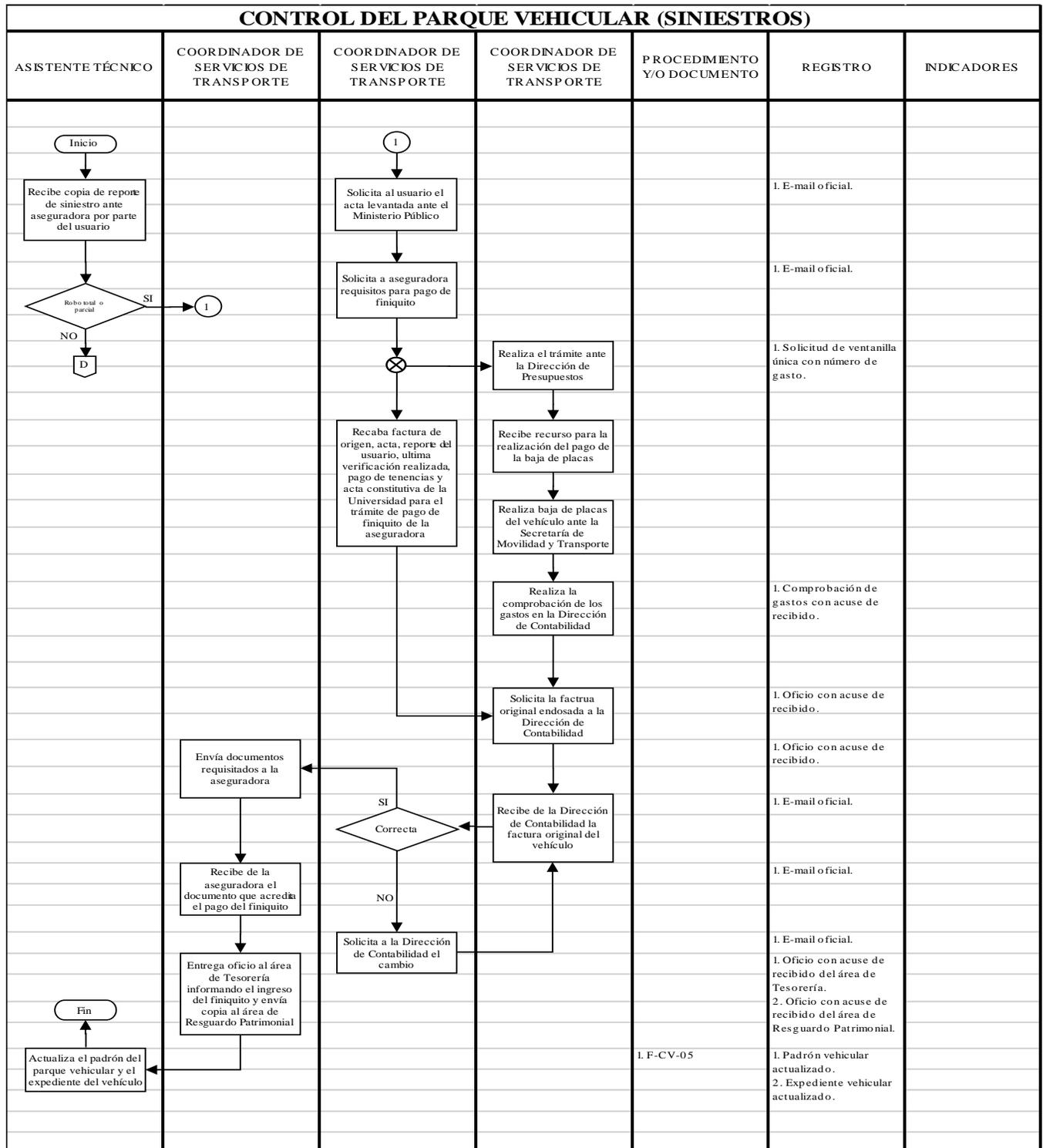
*UA= Unidad Académica. *DA= Dependencia Administrativa.



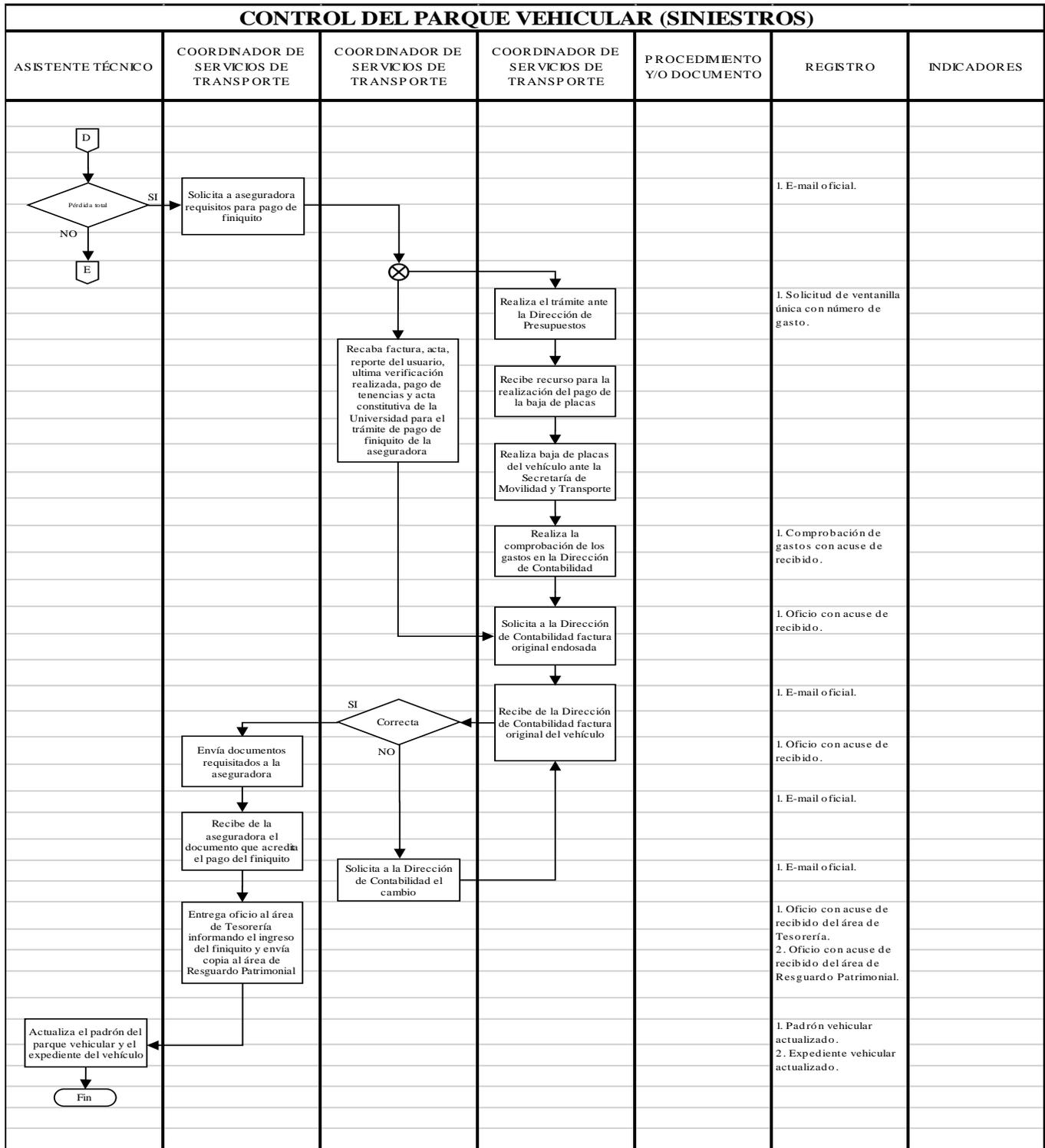
*UA= Unidad Académica. *DA= Dependencia Administrativa.



* UA= Unidad Académica. * DA= Dependencia Administrativa.

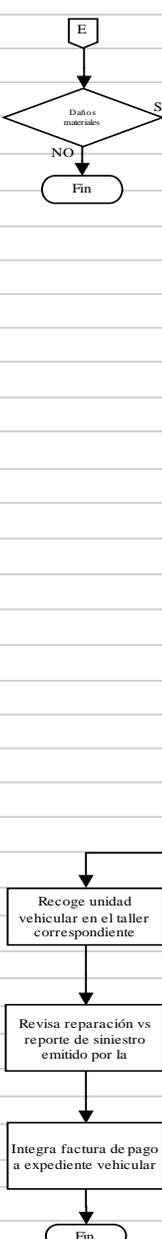
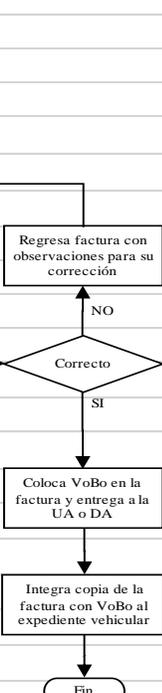


*UA= Unidad Académica. *DA= Dependencia Administrativa.



*UA= Unidad Académica. *DA= Dependencia Administrativa.

CONTROL DEL PARQUE VEHICULAR (SINIESTROS)

ASISTENTE TÉCNICO	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	COORDINADOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE	PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO	REGISTRO	INDICADORES
					<p>I. Comprobación de gastos con acuse de recibido. I. Factura con VoBo.</p> <p>I. Expediente vehicular actualizado.</p> <p>I. E-mail oficial.</p> <p>I. Comprobación de gastos con acuse de recibido.</p> <p>I. Expediente vehicular actualizado.</p>	

* UA= Unidad Académica. * DA= Dependencia Administrativa

Formulario F-CV-01 (el registro será impreso):



SECRETARÍA GENERAL
COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

F-CV-01



SOLICITUD DE PRESTAMO DE TRANSPORTE

SELECCIONE UNA OPCIÓN

CAMIÓN 37 PLAZAS VEHÍCULO CON OPERADOR SOLO OPERADOR

AUTOBÚS 42 PLAZAS SOLO VEHÍCULO

No. FOLIO: _____

DÍA	MES	AÑO

SOLICITA

DEPENDENCIA

NOMBRE SECRETARIO O DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN CENTRAL FIRMA

DIRECTOR DE UNIDAD ACADÉMICA O ADMINISTRATIVA.

TELÉFONO: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____

SE REQUIERE EN:

Lugar Fecha Hora

NÚMERO DE PERSONAS HORA DEL EVENTO O ACTIVIDAD: Inicio Fin

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, DOMICILIO COMPLETO Y OTROS DATOS.

SELLO RECIBIDO

Este formato debe de ser firmado y autorizado según corresponda por el: Secretario, director de administración central, unidad académica o administrativa.
 El usuario cubrirá los gastos de combustibles y casetas de autopistas.
 Este documento es para impresión.
 La confirmación será enviada al correo electrónico señalado.

Av. Universidad 1001, Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209.
 Tel: (777) 329 7000, Ext: 3116 / transporte@uaem.mx



Una universidad de excelencia

Formulario F-CV-02 (el registro será electrónico):



SECRETARÍA GENERAL

Coordinación de Servicios de Transporte

F-CV-02

CONTROL DE PRÉSTAMO DE VEHÍCULOS

AREA SOLICITANTE	HORA SALIDA	HORA LLEGADA	FECHA DE SALIDA	FECHA DE REGRESO	NOMBRE DE QUIEN OPERA LA UNIDAD	ORIGEN	DESTINO	No. OCUPANTES	ECO VEHICULO	FOLIO	OBSERVACIONES

Formulario F-CV-03 (el registro será impreso):



SECRETARÍA GENERAL

Coordinación de Servicios de Transporte

FORMATO DE PRESTAMO DE VEHICULO

F-CV-03

Folio: _____

Fecha		Hora	
Salida	Llegada	Salida	Llegada
/	/	/	/

Destino: _____

Área solicitante: _____

Responsable: _____

Extensión: _____

Vehículo				Nivel de combustible	
Tipo	Eco	Placas		Salida	Llegada
					
<small>Km. Inicial.</small>		<small>Km. Final.</small>			

Nombre del conductor: _____

Móvil: () -

Licencia: _____

Firma de recibido

Firma de entrega

Observaciones de salida: _____

Observaciones de llegada: _____

Entrega y recepción del vehículo.

Entrega
Nombre y firma.

Recibe
Nombre y firma.



Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62208,
Tel. (777) 329 7900, transporte@uam.mx.

**UA
EM**

Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Manual de Procesos Operativos
Sistema de Gestión de la Calidad
Documento controlado

Código **M-SGC-02**
Versión **0822**
Pág. **280** de **533**

Formulario F-CV-04 (el registro será electrónico):



SECRETARÍA GENERAL

Coordinación de Servicios de Transporte

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO VEHÍCULAR

F-CV-04

ECO.	MARCA	TIPO	MODELO	PLACAS	FACTURA	FECHA	TALLER	DETALLE DE REPARACIÓN	REFACCIONES	CONCEPTO DE REPARACIÓN	SUBTOTAL	IVA	TOTAL	COMBUSTIBLE	UNIDAD ADMINISTRATIVA O ACADÉMICA

Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209,
Tel. (777) 329 7906, transporte@uaem.mx.



RECTORÍA
2017-2023

Una universidad de excelencia



RECTORÍA
2017-2023

Una universidad de excelencia



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Manual de Procesos Operativos
Sistema de Gestión de la Calidad
Documento controlado

Código **M-SGC-02**

Versión **0822**

Pág. **281** de **533**

Formulario F-CV-05 (el registro será impreso):



SECRETARÍA GENERAL

Coordinación de Servicios de Transporte

PADRÓN DE PARQUE VEHICULAR

F-CV-05

ECO.	TIPO	MARCA	No. MOTOR	No. DE SERIE	MODELO	No. CILINDROS	No. OCUPANTES	CAPACIDAD CARGA	VALOR FACTURA	TIPO DE COMBUSTIBLE	PLACAS NUEVAS	ASIGNADO A

Av. Universidad 1001 Col. Chamilpa, Cuernavaca Morelos, México, 62209,
Tel. (777) 329 7906, transporte@uaem.mx.



Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023



Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023

Formulario F-CV-06 página 1 de 2 (el registro será electrónico):

Coordinación de Servicios de Transporte

A través de esta encuesta se evaluará la calidad en el servicio prestado

¿Qué tipo de servicio fue el que solicitó?

1. *Marca solo un óvalo.*
- Operador.
 - Vehículo.
 - Vehículo con operador.

¿Considera que el servicio recibido cumplió con sus expectativas?

2. *Marca solo un óvalo.*
- Si.
 - No.

En una escala del 1 al 5 ¿Cómo evalúa su experiencia con el servicio proporcionado por la Coordinación de Servicios de Transporte? Siendo 1 de menor calidad y 5 Excelente calidad.

3. *Marca solo un óvalo.*
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5

Formulario F-CV-06 página 2 de 2 (el registro será electrónico):

¿Le gustaría proporcionar alguna sugerencia para la mejora del servicio?

4. *Marca solo un óvalo.*

Sí.

No.

5. Sugerencia

Agradecemos su participación en la evaluación de nuestros servicios. En caso de ser necesario, nos pondremos en contacto con usted. ¡Hasta pronto!