	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		1	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

**FIRMAS**


REVISÓ: ALBERTO ELÍAS NAVA BÉJAR  
GERENTE DE SERVICIOS GENERALES

GUSTAVO MENDOZA CONZÁLEZ  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ: JAVIER ALFONSO BOLAÑOS CACHO MARTÍNEZ  
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

**ÍNDICE**

I.	Objetivo	2
II.	Alcance	2
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	2
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	7
VI.	Diagrama de Flujo	10
VII.	Plan de Calidad	11
VIII.	Control de Cambios	12
IX.	Glosario	13
X.	Anexos	13

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

## I. OBJETIVO

Establecer las actividades para otorgar los servicios de traslado de personal, mensajería y/o transporte de materiales diversos, dando cumplimiento a las comisiones oficiales requeridas por las diversas áreas administrativas de la Entidad, atendiendo las necesidades de trabajo y registrando las operaciones de salidas, destinos y entradas de las unidades vehiculares.

## II. ALCANCE

Inicia con la creación de la Solicitud y/o Reporte de Servicio documentada de las áreas administrativas de la Institución a la Gerencia de Servicios Generales para el servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos, previa justificación, hasta que la Gerencia de Servicios Generales proporciona el servicio solicitado, comisionando la unidad vehicular patrimonial y el operador correspondiente para la realización del servicio y su adecuada comprobación y reintegro a la Institución por parte del operador comisionado.


## III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

### Fundamento Jurídico

- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y Archivos.
- Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.

### Referencias Normativas


- ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO/IEC27001: Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información – Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS

#### IV. POLÍTICAS


1. La Gerencia de Servicios Generales, con base en las funciones administrativas de la Dirección General, la Subdirección General de Administración y Finanzas y la Dirección Administrativa, establece los mecanismos de registro, control y seguimiento para la clasificación, identificación, tipo de servicio y resguardo de todas las unidades vehiculares que constituyen el parque vehicular patrimonial.
2. La clasificación de las unidades vehiculares patrimoniales debe efectuarse por medio de códigos de identificación, en este caso se considera para cada unidad su respectiva placa de circulación, que permite administrar adecuadamente el tipo de servicio destinado para cada unidad vehicular.
3. La Gerencia de Servicios Generales, debe administrar los servicios de transporte como apoyo a las unidades administrativas de la Institución, estableciendo el uso del formato M-68 "Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular" y en su caso el formato M-74 "Reporte de Sucesos en Servicios de Transporte". **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.**
4. La Gerencia de Servicios Generales debe organizar y atender oportunamente las Solicitudes y/o Reporte de Servicios de traslado de personas, mensajería y transportación de materiales diversos que sean requeridos.
5. El uso de las unidades vehiculares patrimoniales debe destinarse al servicio de comisiones oficiales, estratégicas y de carácter emergente que demande la Institución, exclusivamente en el traslado del personal destinado a cubrir una comisión fuera de las instalaciones del edificio sede, así como en el traslado de materiales diversos. Los servicios de mensajería y correspondencia se realizarán por medio del Área de oficialía de partes. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.** En el caso de los servicios emergentes solicitados por la Gerencia de Servicio Médico en la atención del traslado del personal que por urgencia médica tengan que ser trasladados a unidades hospitalarias externas, estos deberán ser acompañados por personal adscrito a la unidad administrativa requirente, de no ser así, no se otorgará el servicio solicitado.
6. La Gerencia de Servicios Generales es la responsable de proporcionar el servicio de transporte con los vehículos disponibles clasificados para el servicio utilitario de la Institución, para atender las comisiones oficiales a diversos destinos, previa Solicitud y/o Reporte de Servicio debidamente requisitada por el área requirente (mandos medios y superiores), especificando el motivo, horario y destino o destinos de la comisión, siendo importante indicar que exclusivamente se atenderán los servicios señalados en la solicitud respectiva, ésta debe de realizarse como máximo con un día hábil de anticipación para la programación correspondiente del servicio por atender, la cual debe ser confirmada mediante llamada

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**


telefónica al área Administrativa de la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, dependiente de la Gerencia de Servicios Generales, quedando condicionado el otorgamiento del mismo a la disponibilidad de vehículos y operadores. En el caso de servicios emergentes que por la naturaleza de los mismos no fueran programados con anticipación, éstos se otorgarán de acuerdo a la disponibilidad del vehículo, operador y del orden de atención del programa de servicios a cubrir, ésta se realizará mediante llamada telefónica y posterior envío de la Solicitud y/o Reporte de Servicio correspondiente.

7. El personal que solicite el servicio de traslado a su domicilio en horario nocturno, debe corresponder exclusivamente al involucrado con los concursos y sorteos de la Institución y deberá solicitarlo a la Subdirección General de Administración y Finanzas con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación, mediante oficio el cual deberá de contener los siguientes datos: nombre del solicitante, justificación o motivo de la solicitud del servicio, horario de salida, dirección del domicilio, mismo que deberá venir firmado por el Subdirector General del área requirente. Para cubrir más de una ruta será consultado con la Dirección Administrativa para su autorización.
8. La unidad vehicular de servicio utilitario (patrimonial) que se utiliza para el traslado de personal en turno nocturno, debe pernoctar en la Entidad una vez concluido el mismo, en caso contrario la Gerencia de Servicios Generales debe reportar a la Dirección Administrativa el motivo por el cual no pernoctó en la Entidad en el término máximo del próximo inmediato día hábil del suceso.
9. Todas las salidas de vehículos, deben ser registradas y autorizadas a través del formato M-16 "Mandato de Servicio de Traslado" con el Vo. Bo. del Gerente de Servicios Generales y/o Coordinador de Transportes y al reverso del formato el operador debe indicar el destino del servicio realizado.
10. El formato M-16 "Mandato de Servicio de Traslado" es registrado en el formato M-68 "Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular", asimismo al reverso del formato M-16 "Mandato de Servicio de Traslado" se recabará la información general del servicio (destino, fecha, nombre y rúbrica del operador del servicio efectuado).
11. La Gerencia de Servicios Generales, a través de la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, deberá registrar en el formato M-68 "Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular", el destino de la diligencia, el nombre del operador asignado y los datos de la unidad vehicular.
12. La Gerencia de Servicios Generales, por conducto de la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, es responsable de integrar los resguardos (administrativos) de las unidades vehiculares propiedad de Pronósticos para la Asistencia Pública.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**


13. Una vez comisionada la unidad vehicular por parte de la Gerencia de Servicios Generales al operador correspondiente, este asume la responsabilidad de su manejo, conservación y cuidado, tanto de la integración física de sus pasajeros, paquetes y/o mercancías, así como de su circulación en la vía pública.
14. En caso de accidente, el responsable de la unidad vehicular debe notificar de manera inmediata a la Aseguradora para solicitar la atención y servicio correspondientes, y a la Gerencia de Servicios Generales / Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, para que brinde el apoyo a la medida de su alcance, dentro de las instalaciones.
15. El personal de Seguridad y Vigilancia y/o personal de Seguridad Externa no permitirá la salida a los vehículos oficiales cuando el operador asignado y/o comisionado sea detectado bajo la influencia de bebidas embriagantes y/o sustancias tóxicas. Si durante el servicio el operador se encuentra bajo la influencia de bebidas embriagantes y/o sustancias tóxicas, o fuera de su recorrido, comisión, horario de atención y tuviera un percance o siniestro deberá cubrir el costo total de los daños ocasionados. La Dirección Administrativa tiene la facultad para estudiar el suceso y en su caso determinar si corresponde el pago total o un porcentaje el que deberá pagar el operador de la unidad vehicular que tuvo el percance.
16. En caso de siniestro, el operador comisionado y responsable de la unidad vehicular debe abstenerse de negociar con el afectado los gastos que se generen, teniendo la obligación de apoyarse con el Seguro Vehicular, toda vez que Pronósticos para la Asistencia Pública tiene derecho de cobrar la totalidad de los gastos ocasionados a la unidad automotor. **Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.**
17. Por pequeñas pérdidas, tales como extravío de espejos, molduras, tapón de gasolina, limpiadores, etc. así como pequeños daños, rayones, micas rotas, asientos, manijas y perillas, el responsable de la unidad vehicular deberá reportar en el formato M-74 "Reporte de Sucesos en Servicios de Transporte", el motivo de la incidencia que permita cualificar el percance considerando la procedencia para que la Dirección Administrativa determine la acción.
18. El personal de Seguridad y Vigilancia y/o personal de Seguridad Externa, deben registrar las salidas y entradas de los vehículos oficiales en el "Registro de Servicios de Transporte" firmando el operador al regreso de la comisión, una vez que el personal de seguridad externa valide la información requerida y asentada en el referido registro.
19. El responsable de la unidad vehicular, al finalizar la comisión, debe completar los datos de entrada en el formato M-16 "Mandato de Servicio de Traslado" y entregarlo a la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, y en su caso el formato M-74 "Reporte de Sucesos en Servicios de Transporte" a la Gerencia de Servicios Generales, éste último para

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

los casos de incidentes y/o controversias ocurridas durante su comisión para el vaciado en el formato M-68 "Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular".


20. La Gerencia de Servicios Generales a través de la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras debe revisar que la unidad vehicular comisionada, se encuentre en las mismas condiciones en que salió de la Entidad, reportando a la misma, cualquier anomalía como: golpes, abolladuras, rayones o la falta de accesorios o similares, entre otros. En el caso de estos percances, su cobro y/o reposición de las autopartes faltantes o afectadas, se aplicará según proceda.
21. El margen de espera al usuario solicitante del servicio de transporte es de 20 minutos por parte del Operador comisionado, fuera de esa tolerancia se retirará y reportará a la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras, con la finalidad de atender a la demanda de otras áreas de la Entidad, en caso de seguir requiriendo el servicio, el solicitante deberá reprogramarlo nuevamente mediante Solicitud y/o Reporte de Servicio por medio electrónico ubicado en la Mesa de Servicios y este quedará condicionado a la disponibilidad del operador y vehículo que se pueda proporcionar en ese momento.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS

## V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		REGISTRO
1. USUARIOS.	1.1	Ingresar a la intranet Institucional en el vínculo de la Mesa de Servicios en la opción Solicitudes a Servicios Generales y requisita la Solicitud y/o Reporte de Servicio.	SOLICITUD Y/O REPORTE DE SERVICIO M-01
2. GERENTE DE SERVICIOS GENERALES.	2.1	Ingresar a la intranet Institucional en el vínculo de Mesa de Servicios, en la opción Solicitudes a Servicios Generales, canaliza la Solicitud y/o Reporte de Servicio correspondiente para su atención oportuna.	SOLICITUD Y/O REPORTE DE SERVICIO M-01
3. COORDINADOR O ANALISTA ADMINISTRATIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTES, FLETES Y MANIOBRAS.	3.1	Ingresar a la intranet Institucional, en el vínculo Mesa de Servicios en la opción solicitudes a Servicios Generales y verifica el requerimiento por las áreas usuarias para su respectiva atención. <b>Ver Plan de Calidad.</b>	SOLICITUD Y/O REPORTE DE SERVICIO M-01
	<b>¿Se otorga el servicio solicitado?</b>		
	3.2	<b>No.-</b> Informa vía telefónica al solicitante o área requirente del servicio, la imposibilidad de brindárselo en la fecha y hora requerida. Posteriormente ingresa a la Solicitud y/o Reporte de Servicio, registra la cancelación y detalla el motivo de la misma. <b>Fin</b>	
4. OPERADOR DEL PARQUE VEHICULAR DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTES, FLETES Y MANIOBRAS.	3.3	<b>Sí.-</b> Procede a informar vía telefónica al solicitante del servicio o área, que de acuerdo al horario y a la fecha requerida, se otorga el servicio.	
	4.1	Recibe el "Mandato de Servicio de Traslado" asignado para proporcionar el servicio solicitado.	MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16
	4.2	Registra el "Mandato de Servicio de Traslado" en la "Bitácora Vehicular de Tiempos y	MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Movimientos del Parque Vehicular”, asignando de acuerdo al servicio: No. de folio, marca del vehículo, submarca, modelo, placas, fecha, destino, área o departamento requirente y nombre del operador, correspondiente a dicha comisión.</p>	<p>BITÁCORA VEHICULAR DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DEL PARQUE VEHICULAR M-68</p>
	<p>4.3 Acude con anticipación a la rampa principal del estacionamiento en donde proporciona el formato “Mandato de Servicio de Traslado” al personal Seguridad y Vigilancia y/o personal de Seguridad Externa en turno, para que registre los datos en el “Registro de Servicios de Transporte” y recibe nuevamente dicho formato.</p>	<p>MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16</p> <p>REGISTRO DE SERVICIOS DE TRANSPORTE N/A</p>
	<p>4.4 Informa por teléfono a la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras de su presencia en la rampa para la realización de la comisión encomendada y procede a esperar a la persona que solicitó el servicio durante un tiempo máximo de 20 minutos, en caso de que no se presente, nuevamente se comunica con la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras y se procede a cancelar el servicio.</p>	
	<p>4.5 Registra terminada la comisión en el formato “Mandato de Servicio de Traslado” los datos del kilometraje, fecha y hora de entrada para proceder a entregarlo a la Comisión de Servicios de Transportes, Fletes y Maniobras.</p> <p>Continúa en la actividad 5.1.</p>	<p>MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16</p>
	<p>4.6 Registra en el formato “Reporte de Sucesos en Servicios de Transporte”, si durante la realización de la comisión se presenta un suceso o Incidente que interfiera con el desarrollo de la misma.</p>	<p>REPORTE DE SUCESOS EN SERVICIOS DE TRANSPORTE M-74</p>



	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

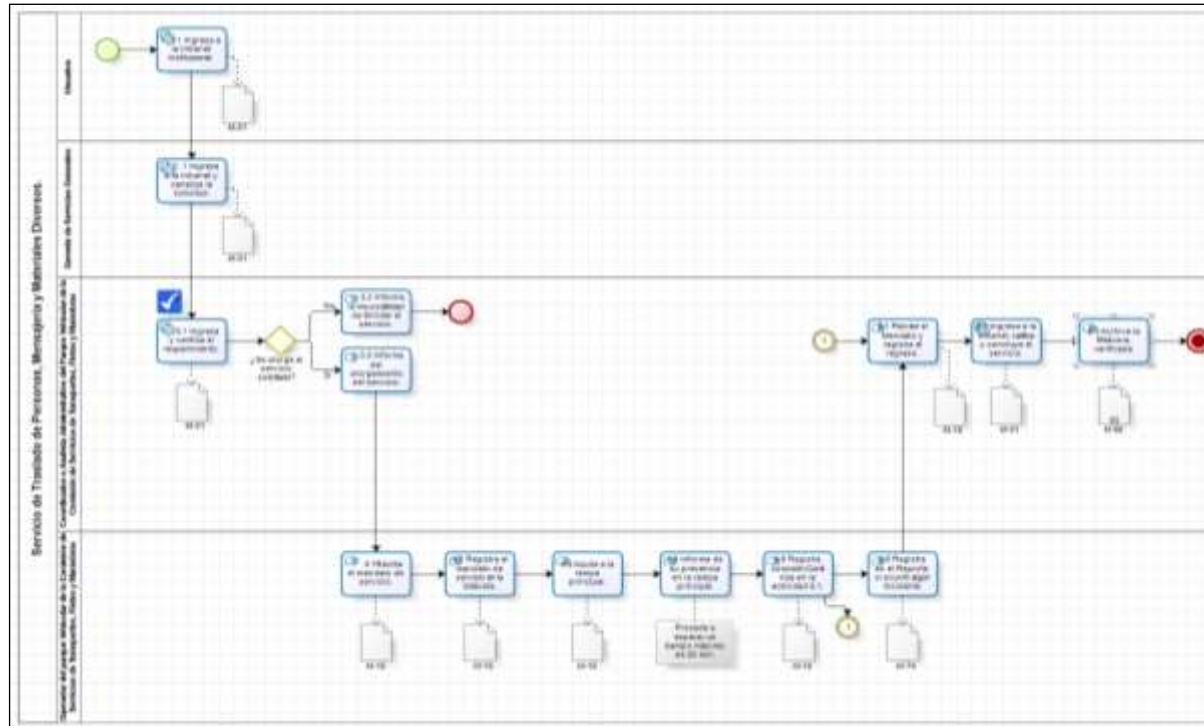
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
5. COORDINADOR O ANALISTA ADMINISTRATIVO DEL PARQUE VEHICULAR DE LA COMISIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTES, FLETES Y MANIOBRAS.	5.1 Recibe el “Mandato de Servicio de Traslado” y registra en la “Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular” los datos de regreso de la comisión.	MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16  BITÁCORA VEHICULAR DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DEL PARQUE VEHICULAR M-68
	5.2 Ingresa a la intranet en el vínculo de Mesa de Servicios en la opción de Solicitudes a Servicios Generales para calificar y dar como concluido el servicio.	SOLICITUD Y/O REPORTE DE SERVICIO M-01
	5.3 Archiva la “Bitácora Vehicular de Tiempos y Movimientos del Parque Vehicular” y el “Mandato de Servicio de Traslado” verificados. <b>Ver Manual Administrativo de Aplicación General en Materias de Transparencia y Archivos.</b>	BITÁCORA VEHICULAR DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DEL PARQUE VEHICULAR M-68  MANDATO DE SERVICIO DE TRASLADO M-16
<b>Fin del procedimiento.</b>		



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	13
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04


NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo




	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS

## VII. PLAN DE CALIDAD


No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Ingresar a la intranet Institucional, en el vínculo de Mesa de Servicios en la opción Solicitudes a Servicios Generales y verificar el requerimiento por las áreas usuarias para su respectiva atención.	Gerencia de Servicios Generales.	Cada Solicitud y/o Reporte de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que se cuente con operadores para conducir los vehículos con base a la demanda de los usuarios.</li> <li>▪ Que se cuente con vehículo para proporcionar el servicio con base a la demanda de los usuarios.</li> </ul>	Que cubra con todas las características a verificar	Solicitud y/o Reporte de Servicio M-01	Al no contar con operadores y/o unidades vehiculares, se notifica al usuario vía telefónica para ajustar y/o reprogramar el servicio.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

### VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Inclusión al Sistema de Gestión de la Calidad	Julio 2005
01	Se agrega y adecuan políticas, descripción de actividades, registros, puestos funcionales, referencia normativa y se integró concepto en el glosario.	Octubre 2007
02	Se incorpora al presente Procedimiento el Diagrama de Flujo y Plan de Calidad, así como actualización de actividades y políticas.	Agosto, 2009
03	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, se modificaron el Índice, Objetivo y Alcance; en el apartado de Fundamento Jurídico se agregaron el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materias de Transparencia y Archivos; en las Referencias Normativas se actualizó la vigencia de las Normas. Se eliminó la política 8, se modificaron las políticas 2, 3, 5, 6, 7, 11,13, 14, 18, 19, 20, 21, 22 y 23; se fusionó la política 12 con la 17. Dentro de las actividades se modificaron la 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1 y 7.1; en las actividades 3.2 y 3.3 se agregó la decisión, en la actividad 5.1 y 5.2 se quitó la pregunta y decisión. Se adicionaron la 3.3, 4.3, 4.4 y 4.5. Derivado de las modificaciones se cambió la numeración de las actividades; 4.2 (antes 3.2), 4.3 (antes 4.2), 4.4 (antes 4.3), 4.5 (antes 4.4). Se eliminó la referencia a los procedimientos SAF-PRO-29 Seguro Patrimonial y SAF-PRO-37 Administración Integral de los Archivos de la Entidad. Se eliminaron los formatos M-15 "Reporte de control de vehículos" y "Hoja de sucesos", y se sustituyeron por el M-58 "Bitácora vehicular de tiempos y movimientos del parque vehicular" y M-74 "Reporte de sucesos en servicios de transporte". Dentro de la descripción de las actividades se agregó la referencia a "Mesa de Servicios". Se eliminó el Plan de Calidad 2. Se actualizó el Diagrama de Flujo y Plan de Calidad de acuerdo a las actividades actuales. En el Glosario se eliminó la definición "HOJA DE SUCESOS".	Mayo 2015

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	13
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-PRO-31		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	JULIO, 2005	NIVEL DE REVISIÓN	04

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAS, MENSAJERÍA Y MATERIALES DIVERSOS**

04	Se actualizaron los responsables de firmar el documento, se modificaron el Índice, el Objetivo y el Alcance. Se actualizaron las Referencias Normativas. En lo general se actualizaron los Responsables de las actividades 2, 3, 4 y 5; se eliminó la referencia a la Jefatura de Seguridad y Vigilancia quedando como personal de Seguridad y Vigilancia y personal de Seguridad Externa. Se modificaron las políticas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 y 21. Dentro de las actividades se modificaron la 3.2, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5. Cambiarón de numeración y se modificaron las actividades 5.1 (actual 4.6), 5.2 (actual 5.1), 5.3 (actual 5.2), 7.1 (actual 5.3). Se eliminó la actividad 6.1. Se actualizaron el Diagrama de Flujo de acuerdo a las actividades actuales, el Plan de Calidad y el Glosario de Términos.	Mayo 2018
----	--	-----------

## IX. GLOSARIO

### **ACCIDENTE:**

Suceso eventual o acción de que involuntariamente resulta daño para las personas o las unidades vehiculares.

### **COMISIÓN:**

Asignación que se otorga a un operador para realizar un servicio de traslado de personas, mensajería y materiales diversos.

### **DILIGENCIA:**

Trámite de un asunto administrativo y constancia escrita de haberlo efectuado.

### **INCIDENTE:**

Suceso que se produce en el transcurso de una comisión, servicio o traslado, y que repercute alterándolo o interrumpiéndolo.

### **MANDATO:**

Orden de servicio, dada a un operador para la realización de una comisión.

## X. ANEXO

No Aplica.