



Nombre del Procedimiento: Arranque y cierre de operaciones del servicio del sistema teleférico Cablebús Línea 2.

Objetivo General: Garantizar la prestación del servicio a los usuarios dentro de los horarios establecidos, mediante la coordinación de las acciones necesarias para el arranque y cierre de la operación.

Descripción narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Jefe de Turno)	Verifica la liberación de las estaciones y de la línea, una vez concluidos los trabajos de mantenimiento nocturno. Da marcha al sistema en modalidad funcionamiento sin pasajeros (remoto).	1 minuto
2	Subgerencia de Operación Línea 2 (Jefe de Turno)	Verifica la llegada del personal de operación y autoriza que se inicie la verificación de instalaciones.	5 minutos
3	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista)	Realiza con el personal asignado las actividades de verificación correspondientes al tipo de estación (Retorno, Motriz o Intermedia) en la que se encuentre.	15 minutos
		¿Los sistemas funcionan correctamente?	
		NO	
4		Informa al Jefe de Turno las anomalías detectadas que impiden que la operación se desarrolle dentro de los parámetros establecidos.	1 minuto
		Conecta con el Fin del procedimiento.	
		SI	
5		Realiza prueba del funcionamiento con el sistema teleférico en marcha, antes de la apertura a usuarios.	10 minutos
6		Registra la apertura en el Formato Arranque y cierre de Operación que corresponda.	1 minuto



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	tiempo
7		Comunica al Supervisor Monitorista CCO que el sistema se encuentra en condiciones de operación.	1 minuto
8	Subgerencia de Operación Línea 2 (Supervisor Monitorista CCO)	Solicita al Jefe de Turno de la Policía Auxiliar la apertura de las estaciones al público.	1 minuto
9	Subgerencia de Operación Línea 2 (Jefe de Turno)	Coordina la prestación del servicio dentro del horario establecido.	18 horas
10		Solicita al Maquinista, que informe a usuarios que esta próximo el cierre de operación comercial.	1 minuto
11	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista)	Emite mensaje de aviso de cierre mediante los altavoces de las estaciones y dentro de cabinas.	2 minutos
12		Confirma al Supervisor Monitorista CCO que el sistema cierra operación comercial.	1 minutos
13	Subgerencia de Operación Línea 2 (Supervisor Monitorista CCO)	Solicita al encargado de Turno de la Policía Auxiliar, el cierre parcial de las estaciones al público.	4 minutos
14		Recibe notificación del cierre parcial de las estaciones, así como la información sobre el último usuario en ingresar a la estación.	2 minutos
15	Subgerencia de Operación Línea 2 (Auxiliar de Estación)	Pregunta al último usuario cuál es su destino y pulsa el botón "marcar cabina" en el gabinete auxiliar, ubicado en la zona de embarque de la estación.	2 minutos
16		Comunica al Maquinista la última cabina que salió de su estación y su destino.	1 minuto
17	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista)	Monitorea en pantalla el trayecto de la última cabina que salió de la estación.	40 minutos



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
18		Verifica que no haya usuarios dentro de la estación en la que se encuentre (andenes, accesos, sanitarios, etc).	5 minutos
19		Confirma el recorrido de la última cabina que llegó a su destino e informa al Jefe de Turno que finalizó la prestación del servicio comercial.	1 minuto
20		Registra el cierre de operaciones en el Formato 'Arranque y cierre de Operación que corresponda y archiva de manera física.	2 minutos
21		Detiene el sistema con Freno Rampa Lenta y cambia a la modalidad funcionamiento sin pasajeros (de servicio con pasajeros a servicio remoto).	1 minuto
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 19 horas 37 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

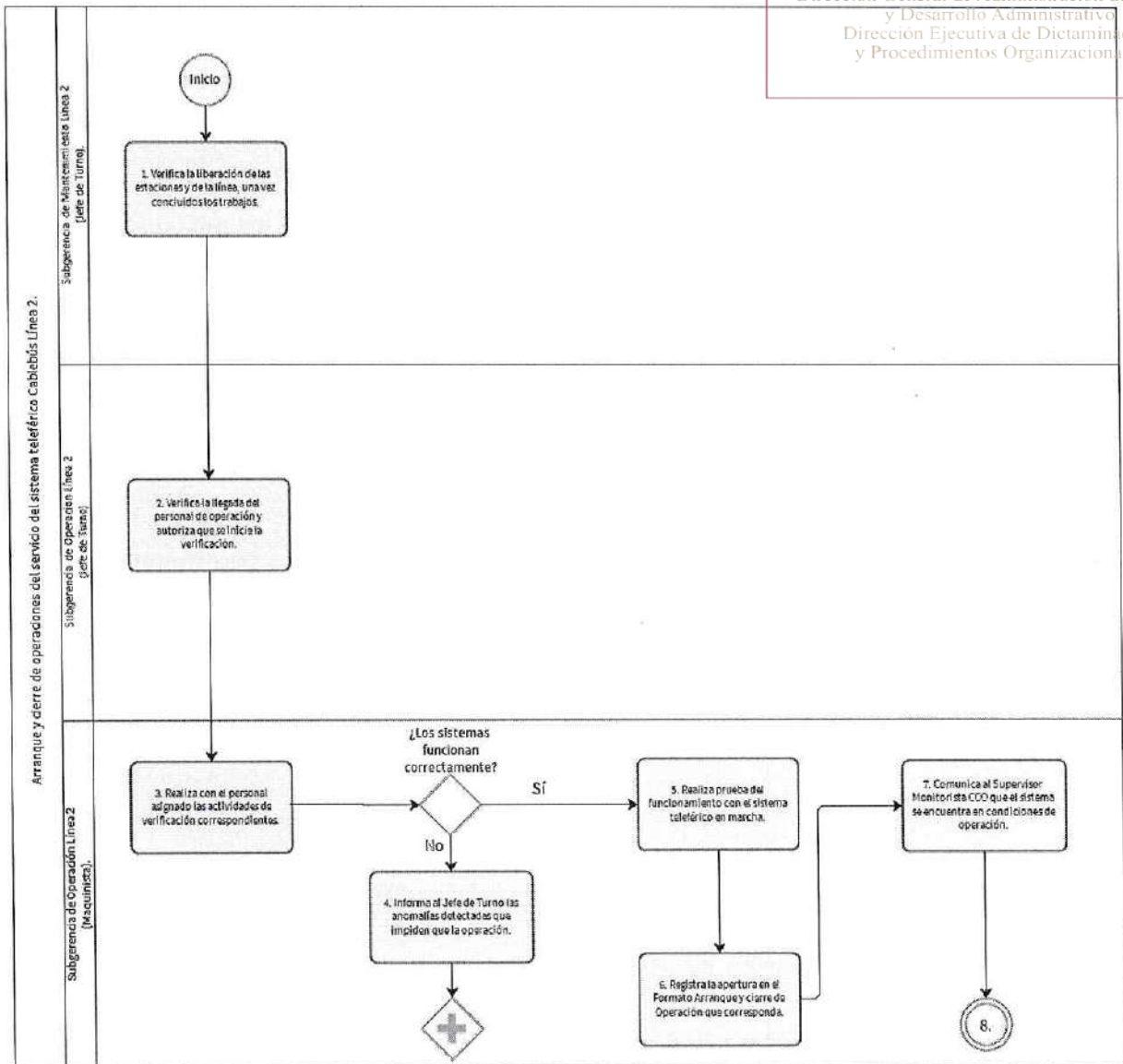
Aspectos a considerar:

- El personal responsable de la implementación del presente procedimiento está adscrito a las áreas de la siguiente manera:
 - Subgerencia de Mantenimiento Línea 2: Jefe de Turno.
 - Subgerencia de Operación Línea 2: Jefe de Turno.
 - Subgerencia de Operación Línea 2: Maquinista.
 - Subgerencia de Operación Línea 2: Auxiliar de estación.
 - Subgerencia de Operación Línea 2: Supervisor Monitorista CCO.
- La Subgerencia de Operación Cablebús L2 es la responsable de supervisar y controlar el proceso de operación, conforme a las condiciones óptimas establecidas; asimismo, los Maquinistas deberán realizar la apertura y cierre de operación comercial, conforme lo indiquen los horarios establecidos.



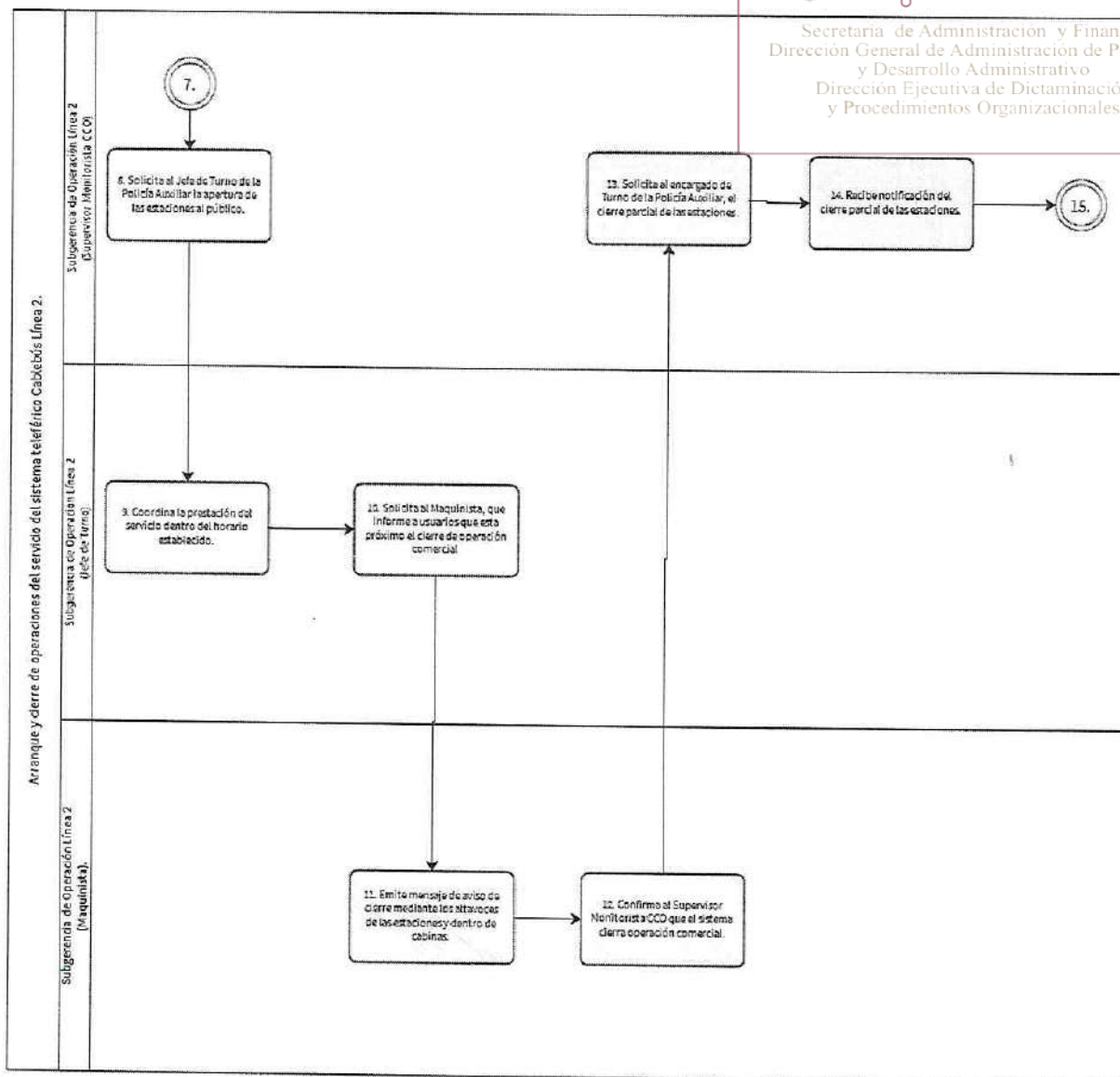
3. El personal de operación debe presentarse en el lugar asignado, de acuerdo al Rolamiento de Trabajo establecido, portando el uniforme reglamentario correspondiente.
4. Los Maquinistas en conjunto con los Auxiliares de Estación son los responsables de verificar el estado óptimo de las estaciones.
5. En caso de ausencia o por necesidades de la operación las actividades asignadas al Maquinista podrán ser realizadas por el Auxiliar de Estación.
6. Para la verificación de instalaciones, en el caso de estar en una estación motriz, el Maquinista deberá detener el sistema con Freno Rampa Lenta y cambiar a la modalidad servicio de pasajeros (de remoto a servicio con pasajeros); así como realizar la prueba STO sección 1 y 2, prueba de frenos sección 1 y 2 (Test EV) y botones de paro pupitre sección 1,2 y zona de embarque.
7. Los Auxiliares de Estación son responsables de ordenar y coordinar la logística de la colocación de unifilas para el ordenamiento de los usuarios.
8. Los Jefes de Turno son los encargados de vigilar que el personal se encuentre en el área de trabajo que le corresponda para el desarrollo de sus actividades durante la operación comercial.
9. El tiempo establecido para la realización de las actividades descritas en este procedimiento es enunciativo, no limitativo, puesto que se encuentra en función de la cantidad y complejidad de las actividades a realizar.
10. Listado de formatos operativos:
 - F.CB.141 Arranque y cierre de Operación Intermedia.
 - F.CB.142 Arranque y cierre de Operación Motriz.
 - F.CB.143 Arranque y cierre de Operación Reenvío.
 - F.CB.144 Bitácora de incidencias.

Diagrama de Flujo:



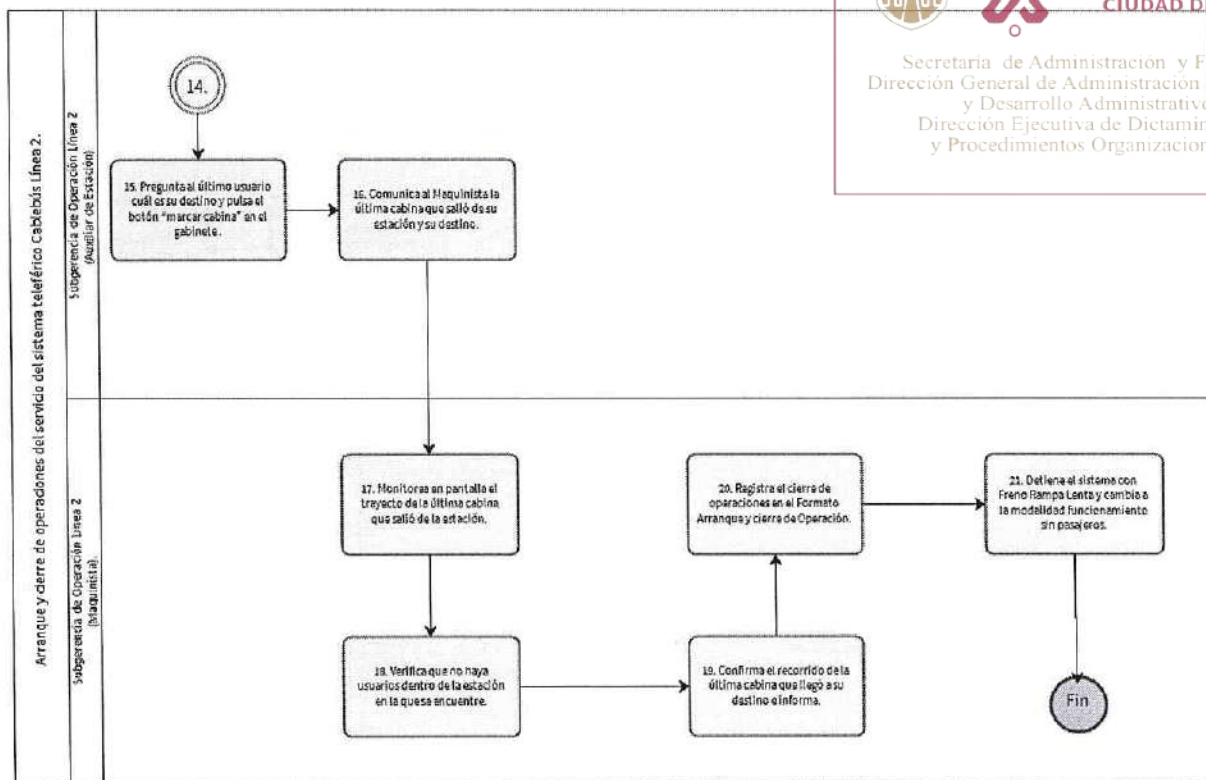


Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales





Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



VALIDÓ

C. José Manuel de Jesús González
Subgerente de Operación Línea 2



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento preventivo al sistema teleférico Cablebús Línea 2.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Objetivo General: Mantener las condiciones de la infraestructura del Sistema Cablebús Línea 2 dentro de los parámetros de operación, mediante la verificación periódica e intervención de equipos y componentes electrónicos, mecánicos y eléctricos de acuerdo a lo establecido en los manuales técnicos y el Plan de Mantenimiento Anual.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Jefe de Turno)	Identifica las actividades programadas a realizar de acuerdo al Plan de Mantenimiento Anual o su ajuste mensual correspondiente.	10 minutos
2		Analiza las actividades a realizar y las distribuye entre los Ingenieros de Mantenimiento para su ejecución.	5 minutos
3	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Ingeniero de Mantenimiento)	Instruye a los técnicos de mantenimiento para la ejecución de las actividades y les entrega los formatos correspondientes para el registro de sus actividades, de acuerdo al componente a intervenir.	10 minutos
4		Registra en original y dos copias del formato "Vale de salida del almacén" (F.AD.163), la cantidad y descripción de los materiales y/o refacciones necesarias y firma de autorización.	5 minutos
5		Entrega a los Técnicos de Mantenimiento el formato "Vale de salida del almacén" (F.AD.163).	2 minutos
6	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Técnico de Mantenimiento)	Entrega el formato "Vale de salida del almacén" (F.AD.163) en original y dos copias en la sección o sub almacén correspondiente.	2 minutos
7	Subgerencia de Almacenes e Inventarios (Jefe de Sección)	Recaba nombre, expediente y firma de recibido en el formato "Vale de salida del almacén" (F.AD.163). Entrega copia al Técnico de Mantenimiento, junto con el material y/o refacciones requeridas. Conserva original y una copia.	5 minutos



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Técnico de Mantenimiento)	Realiza la actividad asignada, de acuerdo a lo establecido en los manuales técnicos guiándose también con el (los) Formato(s) de Mantenimiento requerido(s) dependiendo del equipo a intervenir.	120 minutos
9		Registra en el (los) Formato(s) de Mantenimiento correspondiente(s) la actividad realizada y el estado del componente.	10 minutos
10		Entrega al Ingeniero de Mantenimiento los formatos generados y le informa el estado en el que se encuentra el componente.	5 minutos
11	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Ingeniero de Mantenimiento)	Verifica que la actividad fue realizada correctamente y el funcionamiento del componente.	15 minutos
		¿El componente funciona correctamente?	
		NO	
12		Informa al Jefe de Turno de mantenimiento la anomalía detectada. Programa las actividades de Mantenimiento Correctivo.	5 minutos
13	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Jefe de Turno)	Coordina con la Subgerencia de Operación Línea 2 las acciones necesarias a considerar para la operación.	5 minutos
		Conecta con el Fin del procedimiento.	
		SÍ	
14	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Ingeniero de Mantenimiento y Jefe de Turno)	Registra en el(los) formato(s) de mantenimiento correspondiente(s) la supervisión o validación de los trabajos realizados.	3 minutos
15		Informa la Subgerencia de Operación Línea 2, el correcto funcionamiento del sistema posterior a la intervención.	3 minutos
16		Archiva la documentación generada.	2 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 207 minutos.			



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Secretaría de Administración y Finanzas Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo Dirección General de Planeación y Procedimientos Organizacionales	Tiempo
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.				

Aspectos a considerar:

1. La Gerencia de Cablebús Línea 2, en coordinación con la Subgerencia de Mantenimiento Línea 2, elaborará el "Plan de Mantenimiento Anual", con base en las especificaciones y parámetros establecidos en los manuales técnicos, así como en la información estadística generada a partir del análisis de incidentes reportados e intervenciones realizadas.
2. Para efectos de este procedimiento, se considera la intervención de los siguientes elementos:
 - Estaciones.
 - Cabinas.
 - Pilonas.
 - Garaje de Cabinas.
3. En el caso de las Pilonas, la revisión será realizada por el "Técnico de Mantenimiento", quien será el responsable de informar al Jefe de Turno o al Ingeniero de Mantenimiento en caso de detectar alguna avería.
4. En caso de presentarse anomalías que no sean posibles de corregir de manera inmediata y que afectan la operación del Sistema Cablebús Línea 2, será necesario solicitar la realización de actividades de mantenimiento correctivo, mediante el formato "Orden de Trabajo" (F.CB.80).
5. En caso de ausencia o por necesidades de la operación, las actividades asignadas al Jefe de Turno, podrán ser realizadas por el Ingeniero de Mantenimiento.
6. Las actividades de mantenimiento realizadas se registrarán, de acuerdo al componente intervenido, en los siguientes formatos.
7. La Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 dará seguimiento al cumplimiento del Plan de Mantenimiento Anual.
8. El tiempo de ejecución del presente procedimiento, es enunciativo más no limitativo, puesto que puede variar en función de las necesidades de la operación y de la disponibilidad de materiales y/o refacciones.
9. Listado de formatos operativos:



- F.CB.52 Actividad mensual motor principal.
- F.CB.53 Actividad mensual estaciones (controles de estación).
- F.CB.54 Actividad semestral prueba de calibración celdas de carga.
- F.CB.55 Actividades abre puertas y cierra puertas.
- F.CB.56 Actividades guía de entrada.
- F.CB.57 Actividades mensual deflexión del cable.
- F.CB.58 Actividades mensuales cabinas (ajuste de cofrecillo).
- F.CB.59 Actividades mensuales estaciones (quincenales).
- F.CB.60 Actividades mensuales estaciones intermedias.
- F.CB.61 Actividades mensuales estaciones.
- F.CB.62 Actividades trimestrales abre puertas y cierra puertas (lubricación).
- F.CB.63 Actividades trimestrales abre puertas y cierra puertas.
- F.CB.64 Actividades trimestrales deflexión del cable.
- F.CB.65 Actividades trimestrales tipo eléctricas (estaciones).
- F.CB.66 Actividades trimestrales tipo eléctricas (Motriz).
- F.CB.67 Cambio de aceite espaciadores.
- F.CB.68 Cambio de aceite polea motriz.
- F.CB.69 Cambios de aceite volantes retorno.
- F.CB.70 Check list prensa para revestimiento de goma.
- F.CB.71 Control trimestral de almacén.
- F.CB.72 Deflexión de estación E1.
- F.CB.73 Deflexión de estación E2.
- F.CB.74 Deflexión de estación E3.
- F.CB.75 Deflexión de estación E4A.
- F.CB.76 Deflexión de estación E4B.
- F.CB.77 Deflexión de estación E5.
- F.CB.78 Deflexión de estación E6.
- F.CB.79 Deflexión de estación E7.
- F.CB.80 Formato OT.
- F.CB.81 Grupo de accionamiento de superficie (mensual).
- F.CB.82 Inspección anual a fijación cable de acero.
- F.CB.83 Inspección de motores de rescate anual.
- F.CB.84 Inspección de pinza de tensión residual.
- F.CB.85 Inspección diaria.
- F.CB.86 Inspección frenos de emergencia (cada 2 años).
- F.CB.87 Inspección frenos de emergencia (cada 5 años).
- F.CB.88 Inspección frenos de emergencia (ensayos no destructivos).
- F.CB.89 Inspección frenos de emergencia trimestral.
- F.CB.90 Inspección frenos de emergencia trimestrales.
- F.CB.91 Inspección mensual a motores auxiliares visual y auditiva.
- F.CB.92 Inspección mensual de motores de rescate.

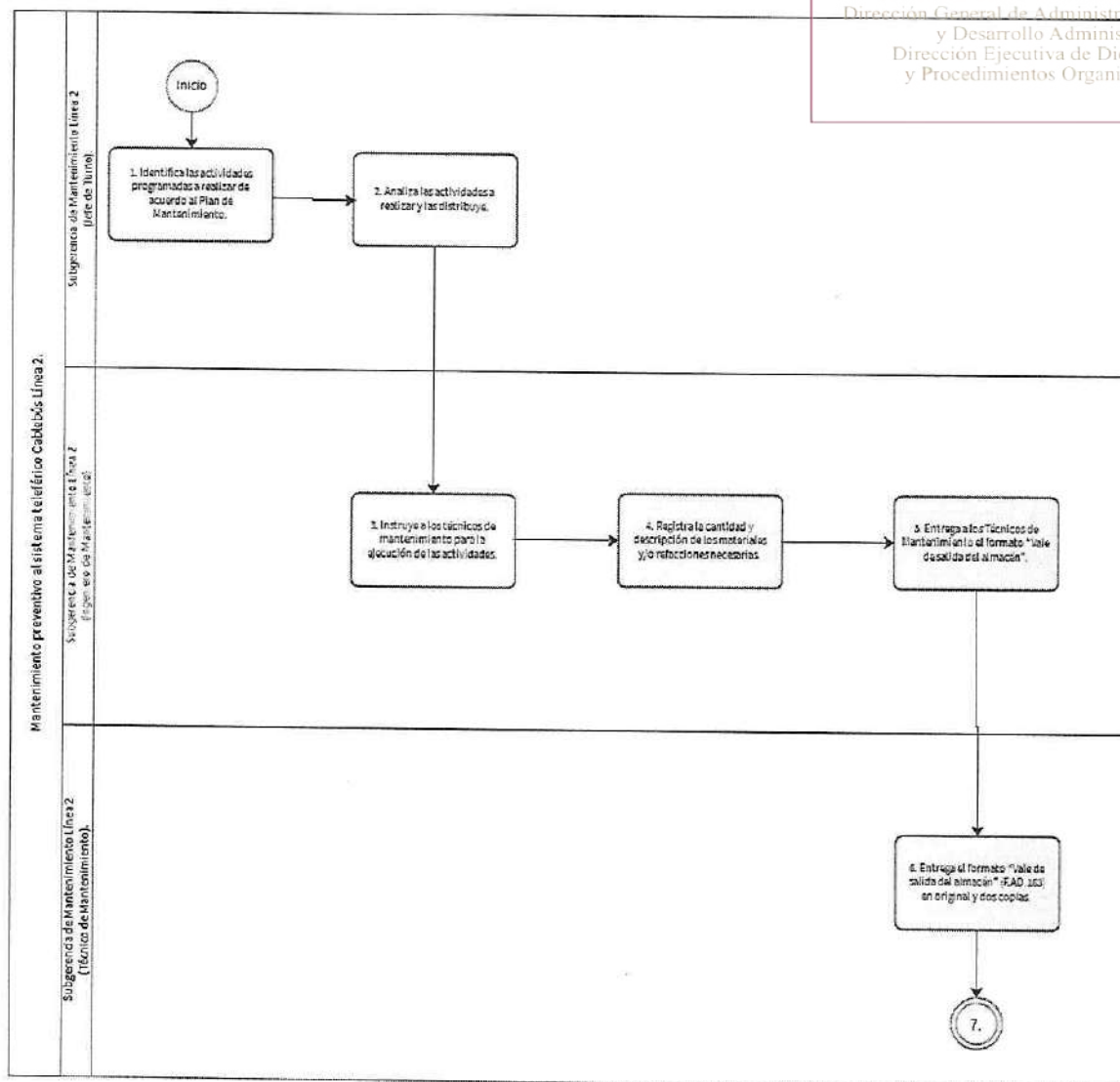


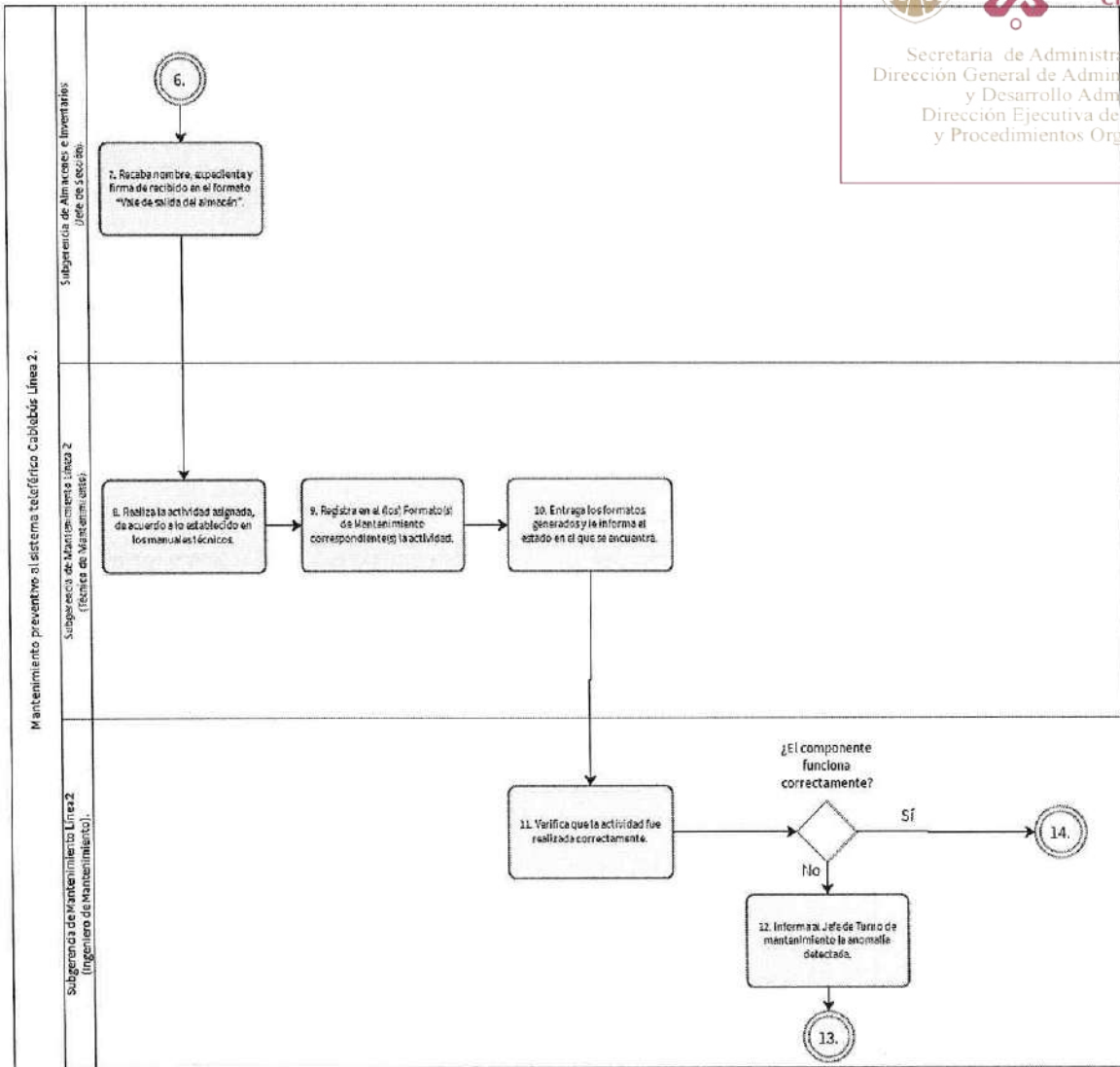
- F.CB.93 Inspección mensual del cable.
- F.CB.94 Inspección mensual pilonas.
- F.CB.95 Inspección motor principal.
- F.CB.96 Inspección poleas principales.
- F.CB.97 Inspección visual general de puertas y brazos.
- F.CB.98 Inspección visual mensual a espaciadores.
- F.CB.99 Inspección y limpieza de dispositivos de aterrizaje.
- F.CB.100 Inspección y limpieza de riel de maniobra.
- F.CB.101 Inspección y lubricación de riel -60.
- F.CB.102 Inspecciones espaciadores (trimestrales).
- F.CB.103 Limpieza de sistema de enfriamiento.
- F.CB.104 Limpieza diaria en estaciones.
- F.CB.105 Lubricación balancines de compresión.
- F.CB.106 Lubricación balancines de doble efecto.
- F.CB.107 Lubricación balancines de soporte.
- F.CB.108 Lubricación corona dentada.
- F.CB.109 Lubricación corona motriz.
- F.CB.110 Lubricación de motores principales.
- F.CB.111 Lubricación de rodamiento.
- F.CB.112 Mantenimiento mayor a cabinas,
- F.CB.113 Mantenimiento menor a cabinas,
- F.CB.114 Motor de rescate (bi-anual),
- F.CB.115 Polea motriz.
- F.CB.116 Polea Retorno.
- F.CB.117 Presión de neumáticos E1.
- F.CB.118 Presión de neumáticos E2 lado A.
- F.CB.119 Presión de neumáticos E2 lado B.
- F.CB.120 Presión de neumáticos E3 lado A.
- F.CB.121 Presión de neumáticos E3 lado B.
- F.CB.122 Presión de neumáticos E4 A.
- F.CB.123 Presión de neumáticos E4B.
- F.CB.124 Presión de neumáticos E5 lado A.
- F.CB.125 Presión de neumáticos E5 lado B.
- F.CB.126 Presión de neumáticos E6 lado A.
- F.CB.127 Presión de neumáticos E6 lado B.
- F.CB.128 Presión de neumáticos E7.
- F.CB.129 Presión del motor de rescate anual.
- F.CB.130 Resultados pruebas a mordaza LPA.
- F.CB.131 Resultados pruebas a pinza freno.
- F.CB.132 Resultados pruebas a polea motriz.
- F.CB.133 Resultados pruebas a suspensión y chasis.
- F.CB.134 Rotación corona motriz.



- F.CB.135 Sistema de tensión anual.
- F.CB.136 Sistema de tensión especiales.
- F.CB.137 Sistema de tensión mensual.
- F.CB.138 Sistema de tensión trimestral.
- F.CB.139 Sistema hidráulico freno de emergencia anual.
- F.CB.140 Sistema hidráulico freno de emergencia trimestral.
- F.CB.141 Arranque y cierre de Operación Intermedia.
- F.CB.142 Arranque y cierre de Operación Motriz.
- F.CB.143 Arranque y cierre de Operación Reenvío.
- F.CB.144 Bitácora de incidencias.

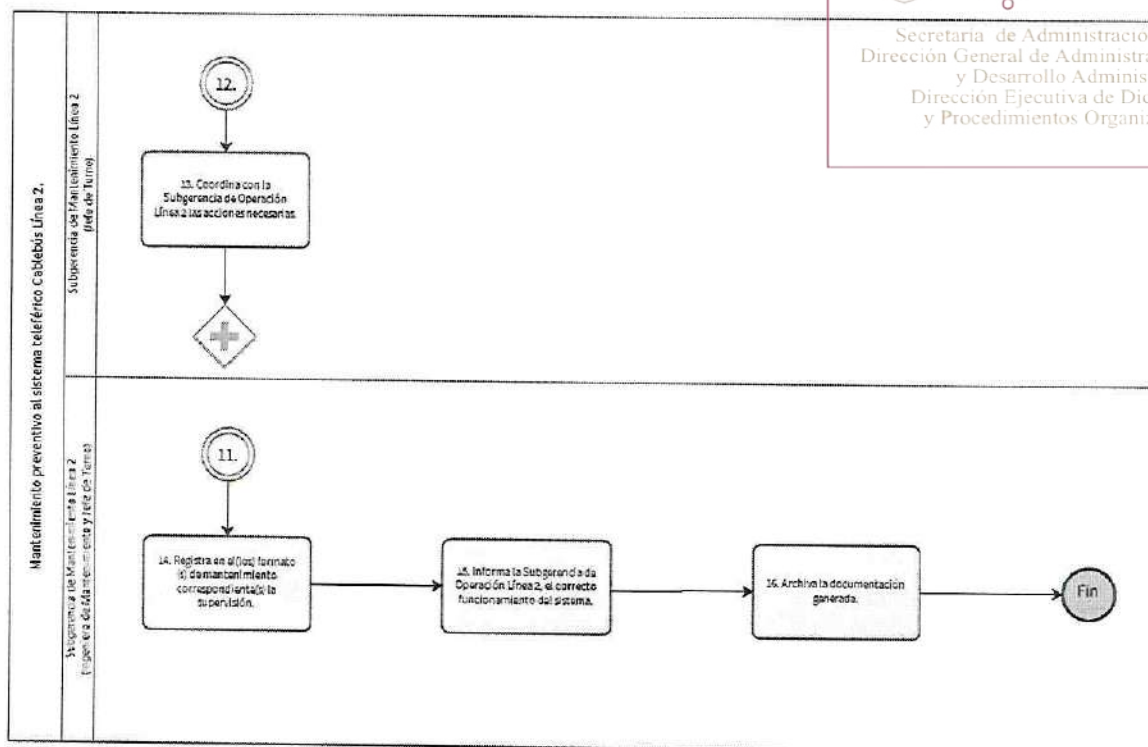
Diagrama de Flujo:







Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



VALIDO

Ing. Gabriel González Alcántara
Subgerente de Mantenimiento Línea 2

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento correctivo al sistema telefónico Cablebús Línea 2.

Objetivo General: Reestablecer las condiciones de operación en la infraestructura que conforma el sistema Cablebús Línea 2, mediante la atención y solución de las anomalías detectadas.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista).	Da aviso al Jefe de Turno las anomalías detectadas que impiden que la operación se desarrolle dentro de los parámetros establecidos.	5 minutos
2	Subgerencia de Operación Línea 2 (Jefe de Turno).	Analiza la anomalía y determina si es necesario intervenir con personal de mantenimiento.	5 minutos
		¿Es necesaria la intervención de Mantenimiento?	
		NO	
3		Instruye al Maquinista para la atención de la anomalía.	1 minuto
4	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista).	Lleva a cabo las acciones indicadas de acuerdo al protocolo correspondiente. Informa al Jefe de Turno la atención de la anomalía.	15 minutos
5	Subgerencia de Operación Línea 2 (Jefe de Turno).	Autoriza la continuación de la operación.	1 minuto
		Conecta con el Fin del procedimiento.	
		SÍ	
6	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Jefe de Turno).	Solicita al Ingeniero de Mantenimiento la atención de los trabajos de mantenimiento correctivo a realizar.	5 minutos
7	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Ingeniero de Mantenimiento).	Registra en coordinación con el Maquinista la información correspondiente a la anomalía detectada en el formato "Orden de Trabajo" (F.CB.80).	10 minutos
8		Asigna al personal Técnico que atenderá la anomalía y le solicita llevar a cabo la intervención del componente.	5 minutos



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
9	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Técnico de Mantenimiento).	Lleva a cabo la revisión del componente	10 minutos
10		Informa al Ingeniero de Mantenimiento los trabajos a realizar y los materiales y/o refacciones necesarias.	5 minutos
11		Registra en original y dos copias del "Vale de Salida de Almacén" (F.AD.163), la cantidad y descripción de los materiales y/o refacciones necesarias y recaba firma de autorización del responsable en turno.	5 minutos
12		Entrega el formato "Vale de Salida de Almacén" (F.AD.163), en original y dos copias, en la sección o sub almacén correspondiente.	2 minutos
13	Subgerencia de Almacenes e Inventarios (Jefe de Sección).	Recaba nombre, expediente y firma de recibido en el formato "Vale de Salida de Almacén" (F.AD.163), entrega copia al solicitante, junto con el material y/o refacciones requeridas. Conserva original y una copia.	5 minutos
14	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Técnico de Mantenimiento).	Integra copia del formato "Vale de Salida de Almacén" (F.AD.163), al expediente correspondiente.	5 minutos
15		Realiza la reparación correspondiente. Informa al Ingeniero de Mantenimiento la conclusión del trabajo.	60 minutos
16	Subgerencia de Mantenimiento Línea 2 (Ingeniero de Mantenimiento).	Verifica el correcto funcionamiento del componente intervenido.	5 minutos
		¿El componente funciona correctamente?	
		NO	
17		Solicita al Técnico revisar nuevamente el componente intervenido.	3 minutos
		Conecta con la Actividad 9.	
		SÍ	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
18		Registra en el formato "Orden de Trabajo" (F.CB.80), las actividades realizadas, los datos del responsable de la realización del mantenimiento y, en su caso, los materiales y/o refacciones utilizadas, validando la actividad y lo archiva.	10 minutos
19		Informa al Jefe de Turno el correcto funcionamiento del sistema.	3 minutos
20	Subgerencia de Operación Línea 2 (Jefe de Turno).	Valida (en caso que aplique) los trabajos realizados para liberar el componente intervenido y con ello, reiniciar la operación del Sistema.	1 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 161 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

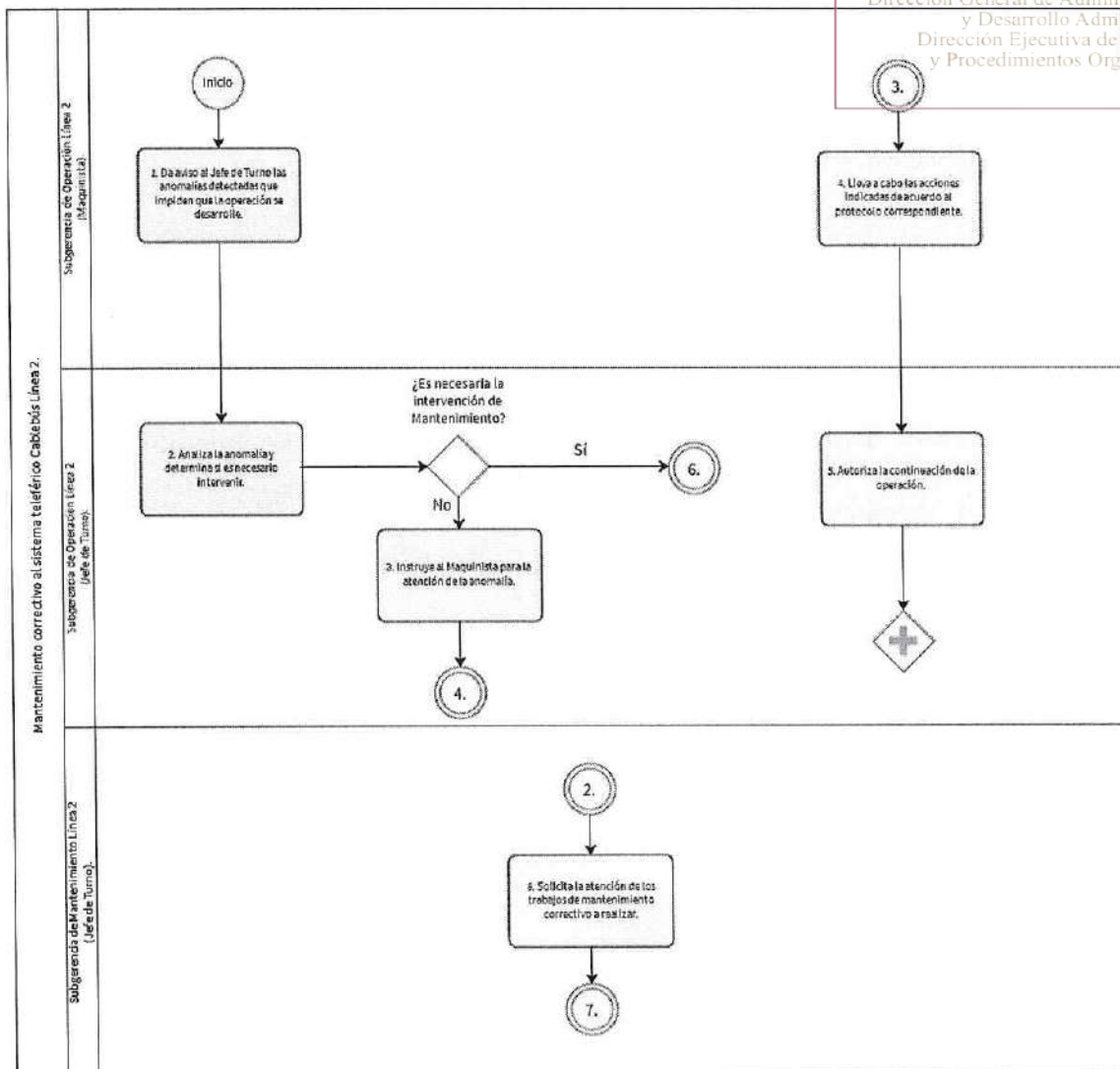
- Para efectos de este procedimiento, se considera la intervención de los siguientes elementos:
 - Estaciones.
 - Cabinas.
 - Pilonas.
 - Garaje de Cabinas.
- El maquinista, en apego a lo establecido en los protocolos de operación, deberá realizar las actividades necesarias para la atención de las siguientes incidencias:
 - Puerta cabina no bloqueada.
 - Señal de falla en Controles geométricos (En apego al manual técnico SEG).
 - Monitoreo a la Fuerza de Cierre de pinza máximos o mínimos fuera del rango de operación.
 - Mensaje de alarma Falta fase en estación reenvío y/o intermedia.
 - Falta fase en estación motriz.
 - Anomalías en Barrera fin de embarque.
 - Botón de parada de embarque, estación o línea de vida.
 - Presión baja de neumáticos.



- Lubricación de riel de cabinas en nivel -60.
 - Cuando sea necesaria la intervención con el accionamiento de emergencia.
3. En el caso de las Pilonas, la revisión será realizada por el "Técnico de Mantenimiento", quien será el responsable de informar al Jefe de Turno o al Ingeniero de Mantenimiento, en el caso de detectar alguna avería.
 4. En caso de anomalías que no sean posible corregir de manera inmediata y que afecten la operación del Sistema, será necesario solicitar la realización de actividades de mantenimiento correctivo, mediante el formato "Orden de Trabajo" (F.CB.80).
 5. En caso de ausencia o por necesidades de la operación, las actividades asignadas al Jefe de Turno podrán ser realizadas por el Ingeniero de Mantenimiento o viceversa.
 6. El tiempo de ejecución del presente procedimiento, es enunciativo mas no limitativo, puesto que puede variar en función de la disponibilidad de materiales y/o refacciones.

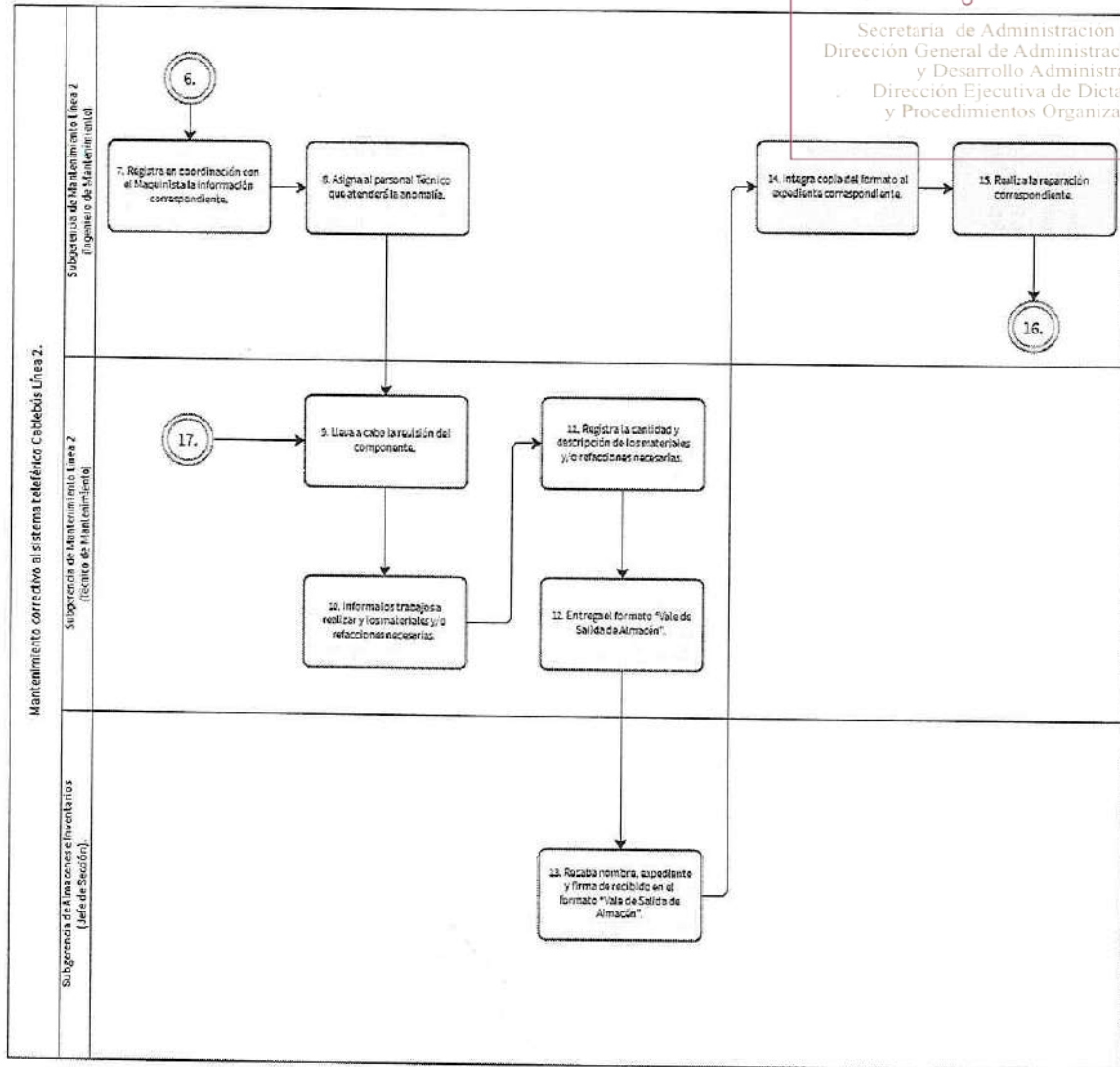
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:

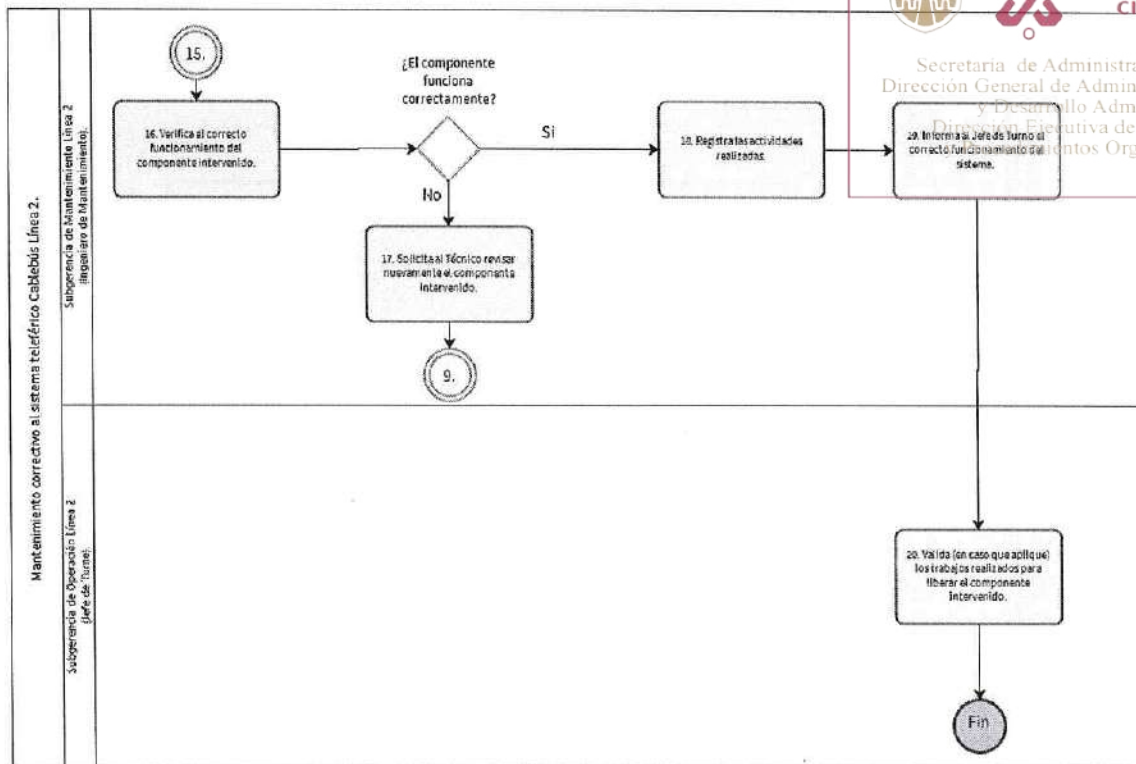




Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
de Recursos Organizacionales



VALIDA

Ing. Gabriel González Alcántara
Subgerente de Mantenimiento Línea 2



Nombre del Procedimiento: Atención a incidencias durante la operación del servicio del sistema teleférico Cablebús Línea 2.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Objetivo General: Garantizar el correcto actuar del personal operativo durante una incidencia con usuarios en el sistema teleférico Cablebús Línea 2, mediante la correcta organización establecida en los Protocolos de Actuación.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Operación Línea 2 (Auxiliar de Estación)	Detecta o recibe el reporte de alguna incidencia registrada en la estación o cabinas de la instalación.	1 minuto
2		Informa al Maquinista de la estación en la que se encuentre de la incidencia.	1 minuto
3	Subgerencia de Operación Línea 2 (Maquinista)	Recaba la información disponible para la atención de la incidencia.	5 minutos
4		Evalúa la magnitud, gravedad y características de la incidencia, así como su afectación a la prestación del servicio.	2 minutos
		¿Puede dar atención?	
		NO	
5		Determina las acciones a seguir por el personal de su estación y en su caso solicita los recursos necesarios para atender la incidencia.	5 minutos
		Conecta con la Actividad 8.	
		SI	
6		Solicita los apoyos correspondientes, de las áreas internas u organismos o dependencias externas para la atención de la incidencia.	5 minutos
7		Informa al Jefe de Turno de la incidencia sucedida y da seguimiento a la incidencia hasta su conclusión.	1 minuto
8		Registra la información del incidente en el formato "Bitácora de Incidencias" (F.CB.144).	1 minuto
9		Envía a la Subgerencia de Operación Línea 2 la documentación generada.	7 días



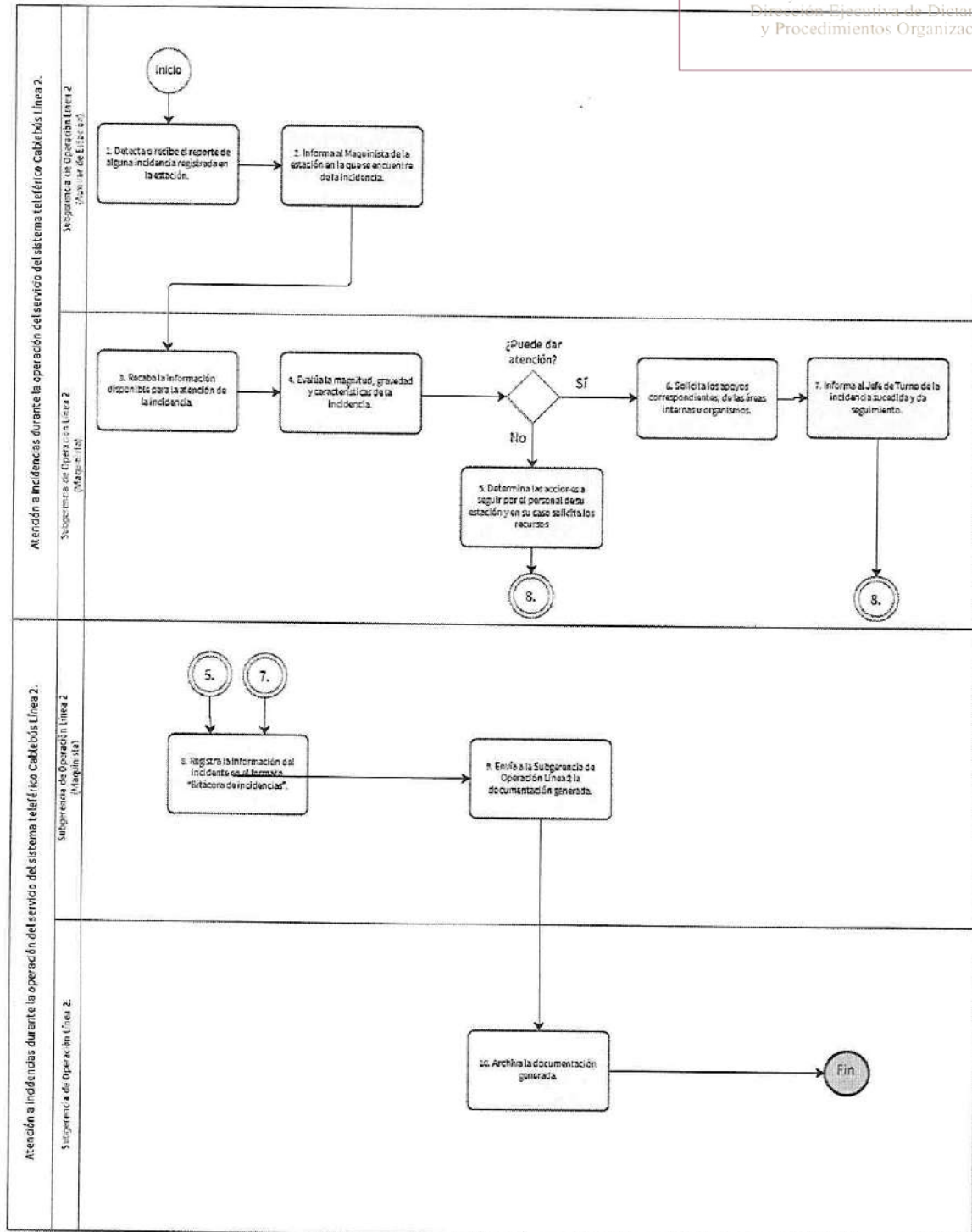
No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
10	Subgerencia de Operación Línea 2	Archiva la documentación generada.	Secretaría de Administración y Finanzas Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo Dirección Ejecutiva de Difusión y Procedimientos Organizativos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 8 días hábiles, 16 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

- Las incidencias, de manera enunciativa y no limitativa, son las siguientes:
 - Todos aquellos eventos que interfieran con la normativa y reglamento interno del Cablebús línea 2.
 - Usuarios con malestar.
 - Riñas entre usuarios.
 - Presentación de quejas o sugerencias.
 - Robo.
 - Acoso.
 - Accidentes en las instalaciones.
 - Daños a las instalaciones.
- En caso de presentarse quejas de usuarios deberá solicitar al quejoso el llenado del formato "Testimonio de Usuario" (F.Op. 46) y enviarse como documentación generada de la atención a la incidencia.
- Las áreas internas de apoyo podrán ser: superiores jerárquicos, el personal Supervisor Monetarista CCO, elementos del servicio de Policía Auxiliar, Servicio Médico o cualquier otro que determine el Jefe de Turno.
- Listado de formatos operativos:
 - F.CB.141. Arranque y cierre de Operación Intermedia.
 - F.CB.142. Arranque y cierre de Operación Motriz.
 - F.CB.143. Arranque y cierre de Operación Reenvío.
 - F.CB.144. Bitácora de incidencias.

Diagrama de Flujo:

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Determinación
y Procedimientos Organizacionales





GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



SERVICIO DE
TRANSPORTES
ELÉCTRICOS



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

VALIDÓ

C. José Manuel de Jesús González
Subgerente de Operación Línea 2

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales