Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección de Innovación, Organización
y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Auditoría y control de Transportación.

Objetivo General: Garantizar que los Operadores de los diferentes modos de transporte realicen el cobro de pasaje bajo los principios de honestidad y cortesía, en el entendido de preservar el patrimonio del Organismo; así como verificar que los trabajadores vinculados con la circulación de las Unidades, cumplan con los lineamientos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo, las normas de conducción, el Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México y demás disposiciones vigentes.

Lo anterior bajo el establecimiento de supervisión profesional por parte del STECDMX que contribuya a mejorar la calidad y la eficiencia del servicio prestado.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Regulación Operativa (Auditor de Recaudación)	Acude a la parada oficial, estación, Terminal, Depósito o instalación operativa, según sea el caso, donde iniciará la auditoria abierta y requisita el Formato "Informe de Auditoría" (F.OP.33), para su control.	5 minutos
2		Aborda una Unidad del servicio o ingresa a las instalaciones.	1 minuto
3		Informa la actividad que realizará, por lo que se identifica con el personal a auditar y, en su caso, con los usuarios o usuarias presentes.	1 minuto
4		Solicita el formato correspondiente y revisa que los datos registrados estén debidamente requisitados conforme al instructivo de llenado.	5 minutos
5		Observa que el trabajador se encuentre en condiciones físicas óptimas para la operación de un vehículo de transporte de pasajeros o, en su caso, para realizar las actividades operativas vinculadas con la prestación del servicio.	1 minuto
		¿El trabajador se encuentra en condiciones físicas óptimas?	
		NO	

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6		Solicita al trabajador suspender el recorrido o sus labores e informa al Centro de Comunicaciones y/o Puesto de Regulación de Tren Ligero y/o Centro de Atención Telefónica, la suspensión de la corrida y/o actividades, especificando el motivo.	2 minutos
7		Solicita la presencia del abogado en guardia de la Subgerencia de lo Contencioso; del personal de la Secretaría de Seguridad Ciudadana y personal de seguridad Interna del Organismo; así como al Jefe inmediato del trabajador implicado y notifica al personal designado para el Control de Transportación que fueron solicitados los apoyos de las áreas a intervenir.	10 minutos
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	
8		Solicita, en caso de ser Trolebús, a cada usuario o usuaria, muestre su boleto y verifica que la numeración esté dentro del rango del boleto registrado al inicio del viaje y el último de la serie asignada al Operador, conforme al Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	16 minutos
9		Verifica, en su caso, que los comprobantes de la venta del servicio no entregados por cualquier circunstancia o que le proporcione el Operador, se encuentren invalidados correctamente.	5 minutos
10		Anota su número de expediente y firma en la hoja de trabajo Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	1 minuto
11		Regresa la hoja de trabajo al Operador o personal operativo y desciende de la Unidad o se retira de las instalaciones.	1 minuto
		¿Se detectó alguna irregularidad?	

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		NO	
12		Requisita el Formato "Informe de Auditoría" (F.OP.33) y al término de su jornada laboral, entrega al Subgerente de Regulación Operativa.	5 minutos
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	
13		Elabora el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04), integrado en su caso en los documentos comprobatorios que obtuvo y se hace entrega al Subgerente de Regulación Operativa.	30 minutos
14	Subgerencia de Regulación Operativa	Envía mediante oficio a la Gerencia de Administración de Capital Humano, donde anexa el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04), la copia simple del Formato "Testimonio de Usuario" (F.OP.46) y los boletos de usuarios, en su caso.	30 minutos
15	Gerencia de Administración de Capital Humano	Recibe oficio con anexos, acusa de recibido y procede al inicio de los procedimientos: • Deslinde de responsabilidades de los partes de accidente, y • Aplicación de Sanciones de Carácter Laboral.	1 minuto
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas, 54 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento, se encuentra adscrito a las siguientes áreas:

   - Subgerencia de Regulación Operativa: Regulador de Tren Ligero; Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación; Radio Operador o Supervisor Operativo.
   - Subgerencia de Caja General: Coordinador de Información y Análisis.
   - Gerencia de Administración de Capital Humano: oficina de Relaciones Laborales.
   - Subgerencia de lo Contencioso: Representante Legal del Organismo.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

- Subgerencia de Servicios: Policía Auxiliar.

2. La Subgerencia de Regulación Operativa está facultada para designar a personal del área, quien así lo considere, para desempeñar la auditoría, que se describe en este procedimiento como Control de Transportación.

3. Cuando se le solicite al Operador la Licencia-Tarjetón y éste no cuente con ella, deberá mostrar una Identificación Oficial con fotografía, para confirmar su identidad.

4. Una auditoría abierta es aquella en la que el Responsable de la Actividad se presenta e identifica ante el trabajador y/o usuarios e indica en qué consistirá su trabajo.

5. Una auditoría cerrada, se efectúa sistemáticamente y/o derivada de la información proporcionada por la Oficina de Atención al Usuario, en la que el Responsable de la Actividad se mantiene de incógnito y en caso de observar alguna anomalía, se identificará y le manifestará al trabajador la falta cometida.

   En el caso de las auditorías cerradas, las actividades serán:

   - Acudir o abordar a la Instalación o Unidad.
   - Observar el comportamiento operacional o actividades del trabajador y verificar que éste se apegue a las normas establecidas.
   - Registrar las irregularidades que se presenten.
   - Actuar en caso que el Subgerente de Regulación Operativa se lo indique.
   - Entregar por escrito la descripción de los hechos ocurridos a la Subgerencia de Regulación Operativa.

6. La hoja de trabajo, que el Auditor debe revisar, dependiendo el modo de transporte o instalaciones serán las siguientes:

   Operador de Trolebús:
   - Formato "Papeleta de Recaudación Red Trolebuses" (F.AD.188).

   Jefe de Terminal Trolebuses:
   - Formato "Informe Diario de Terminal" (F.OP.59).

   Regulador de Paso de Trolebuses:
   - Formato "Informe Diario de Regulación de Paso" (F.OP.131).

   Despachador de Trolebuses:
   - Formato "Tarjeta de Operadores" (F.OP.85).
   - Formato "Reporte del Personal Sustituto" (F.OP.87).

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Formato "Reporte de Proveedor" (F.OP.71).
- Formato "Tarjeta de Proveedor Trolero" (F.OP.83).
- Formato "Servicio de Dormitorio" (F.AD.168).
- Libro de Nombramiento del personal de transportación, Informe diario de Extras: este es una Bitácora que se lleva de forma interna.

Expedidor de Trolebuses:

- Formato "Informe diario de carros cambiados" (F.OP. 57).
- Formato "Informe diario de carros en servicio" (F.OP.58).
- Formato "Informe diario de expedición" (F.OP.70).
- Formato "Corridas atrasadas y pendientes" (F.OP.74).
- Formato "Reporte de fallas de Trolebús" (F.OP.84).
- Libro de Informe diario de rendidas: este es una Bitácora que se lleva de forma interna.

Operador Tren Ligero:

- Formato "Papeleta de Operador de Tren Ligero" (F.OP.06).

Jefe de Terminal Tren Ligero:

- Formato "Informe Diario de Tráfico" (F.OP.05).

Despachador Tren Ligero:

- Formato "Informe de Cambiadores de Vía" (F.OP.03).
- Formato "Papeleta de Operador de Tren Ligero" (F.OP.06).
- Formato "Asistencia de Despachadores y Operadores de Tren Ligero" (F.OP.60).
- Formato "Lista de Asistencia de Cambiadores" (F.OP.76).
- Formato "Informe de Auditoría de Pasaje" (F.OP.33).

7. En caso que exista un incumplimiento al Reglamento Interior de Trabajo, al Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México, a los oficios y circulares vigentes, se deberá hacer una notificación verbal y por escrito en su hoja de trabajo correspondiente y requisitar el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04), describiendo la anomalía detectada.

8. En caso de tratarse de un Operador de Trolebús que ya no deba continuar operando, solicita a los usuarios y a las usuarias aborden la siguiente Unidad para continuar el viaje, debiendo realizar por escrito en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), de la Unidad de apoyo, la justificación de la diferencia en la serie de boletos asignada.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

9. En la actuación número 7, de forma posterior a esta, se tendrá que esperar la llegada del abogado (02:00 horas aproximadamente), quien indicará lo que procederá con el trabajador.

10. El personal designado para el Control de Transportación deberá verificar que el personal de Transportación realice sus actividades en apego a lo siguiente:

    a) Cumpla con los lineamientos, Programas, Procedimientos, normas de seguridad y normatividad vigentes.

    b) Cumpla con el Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México, para el caso del Operador.

    c) Cuente con el uniforme proporcionado por el Organismo y cumpla con el tipo de calzado, pantalón y camisa; además de que lo porte de manera adecuada.

    d) Que el personal no tenga dispositivos eléctricos y/o electrónicos conectados a los sistemas eléctricos del Trolebús o esté usando cualquier dispositivo, equipo u objeto que distraiga su atención, como aparatos de comunicación inalámbrica, teléfonos celulares, audífonos en los oídos y/o dispositivos denominados de "manos libres".

    e) Que el personal operativo, no se encuentre acompañado, distraído y/o platicando con otra persona dentro del área de operación y/o zonas restringidas, así como que no se encuentren en su lugar de trabajo, sin motivo alguno.

    f) Que el Operador no cuente con alimentos dentro de su área de operación o vaya ingiriéndolos mientras conduce.

    g) Que el despacho de Unidades, control de las operaciones y de operación en Depósitos, Terminales y/o estaciones o paradas, se realice conforme a las necesidades del servicio, con el cuidado de la agilización, seguridad, rapidez y eficiencia requerida y con estricto apego a las normas del sistema de circulación de las mismas.

11. En caso de los trabajadores que realicen venta directa de boletos a los usuarios: el personal designado para el Control de Transportación deberá solicitar la referencia de la última venta expedida y anotarla en la hoja de trabajo correspondiente.

12. La Auditoria debe realizar sus actividades durante el tiempo de prestación de servicio, evitando en todo momento la interrupción del mismo o molestias al público usuario.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

13. En caso de boletos irregulares o extemporáneos, el personal designado para el Control de Transportación invita al usuario o usuaria establecer en el Formato "Testimonio de Usuario" (F.OP.46), la razón por la cual cuenta con ese boleto.

14. La línea del Tren Ligero cuenta con un sistema de peaje de tarjeta sin contacto, cuya administración y supervisión corresponde a la Subgerencia de Caja General, por lo que personal designado para el Control de Transportación, evaluará el rubro de comportamiento de los trabajadores vinculados con la circulación de las Unidades.

    En caso de apoyar al sistema de peaje por fallas o por excesiva demanda, el personal designado para el Control de Transportación deberá vigilar que el personal que controla el ingreso de usuarios y usuarias anule los boletos rompiéndolos a la mitad y los deposite dentro del contenedor correspondiente.

15. Entrega al Subgerente de Regulación Operativa el o los informes, donde anexará en su caso, los documentos comprobatorios que obtuvo de los usuarios y las usuarias al requisitar el Formato "Testimonio de Usuario" (F.OP.46); boletos y fotocopia del Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).

16. El personal designado para el Control de Transportación será notificado sobre las series de boletos que hayan sido robados o perdidos para tomarlo en cuenta durante este procedimiento.

17. El personal designado para el Control de Transportación será notificado sobre las series de boletos que presenten irregularidades o errores de imprenta que pudieran confundir el procedimiento.

18. Para efectos del presente procedimiento, los boletos anómalos que afecten a la recaudación del servicio se clasificaran de la siguiente forma:

    - Boleto Irregular: Cualquier boleto que por serie numérica no corresponda a la que la Subgerencia de Caja General haya proporcionado al Operador, taquillero o expedidor de boletos o que corresponda a la dotación, pero haya sido vendido en alguno de los viajes anteriores (revendido o planchado).
    - Boleto Extemporáneo: es aquel que no fue entregado al usuario o usuaria en el momento del pago y le es entregado posteriormente. Cuando el usuario o la usuaria hace la reclamación durante la auditoria.
    - Boleto no invalidado correctamente: Es cuando el usuario o la usuaria no recibe el boleto y el Operador no lo anula rompiéndolo a la mitad.

19. Cuando al Operador se le sorprenda robando dinero producto de la venta del servicio, quedará a disposición del Representante Legal del Organismo quien dará seguimiento correspondiente.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

20. Las Gerencias de Transportación: Trolebuses y Tren Ligero deben notificar trimestralmente a la Subgerencia de Regulación Operativa, los convenios de gratuidad, así como su vigencia que se establezcan con los diferentes entes públicos o privados.

21. En la actuación número 18, se deben integrar en su caso, los siguientes documentos comprobatorios que se obtuvieron:

    - Boletos (según sea el caso);
    - Copia simple de los Formatos: "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) o "Papeleta de Operador de Tren Ligero" (F.OP.06), del Operador que haya incurrido en falta según sea el caso, que obtendrá de la Subgerencia de Caja General, y
    - Los formatos de trabajo del demás personal Operativo, que haya incurrido en falta, mismo que solicitará en copia simple a la Gerencia de Adscripción de los mismos.

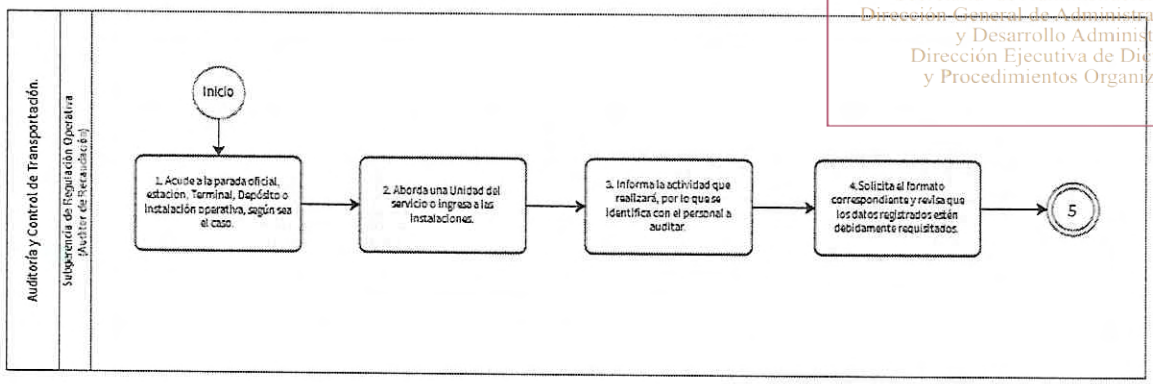
22. Se hace entrega al Subgerente de Regulación Operativa los documentos comprobatorios obtenidos en el numeral 21.

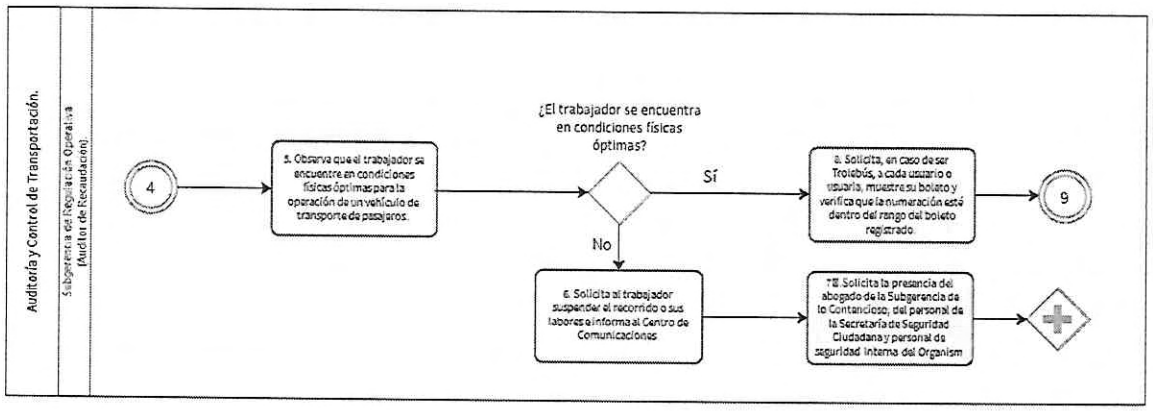
23. De acuerdo a las necesidades del servicio y a la disposición del personal, las actividades correspondientes al Auditor de Recaudación podrán ser realizadas por el Regulador de Tren Ligero, Coordinador de Transportación, Subjefe de Oficina , Radio Operador y Supervisor.

24. El tiempo ordinario de ejecución de este procedimiento es de 03:00 horas aproximadamente; sin embargo, se encuentra en función de los resultados que se vayan obteniendo en cada auditoría, por lo que solo es enunciativo mas no limitativo.

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

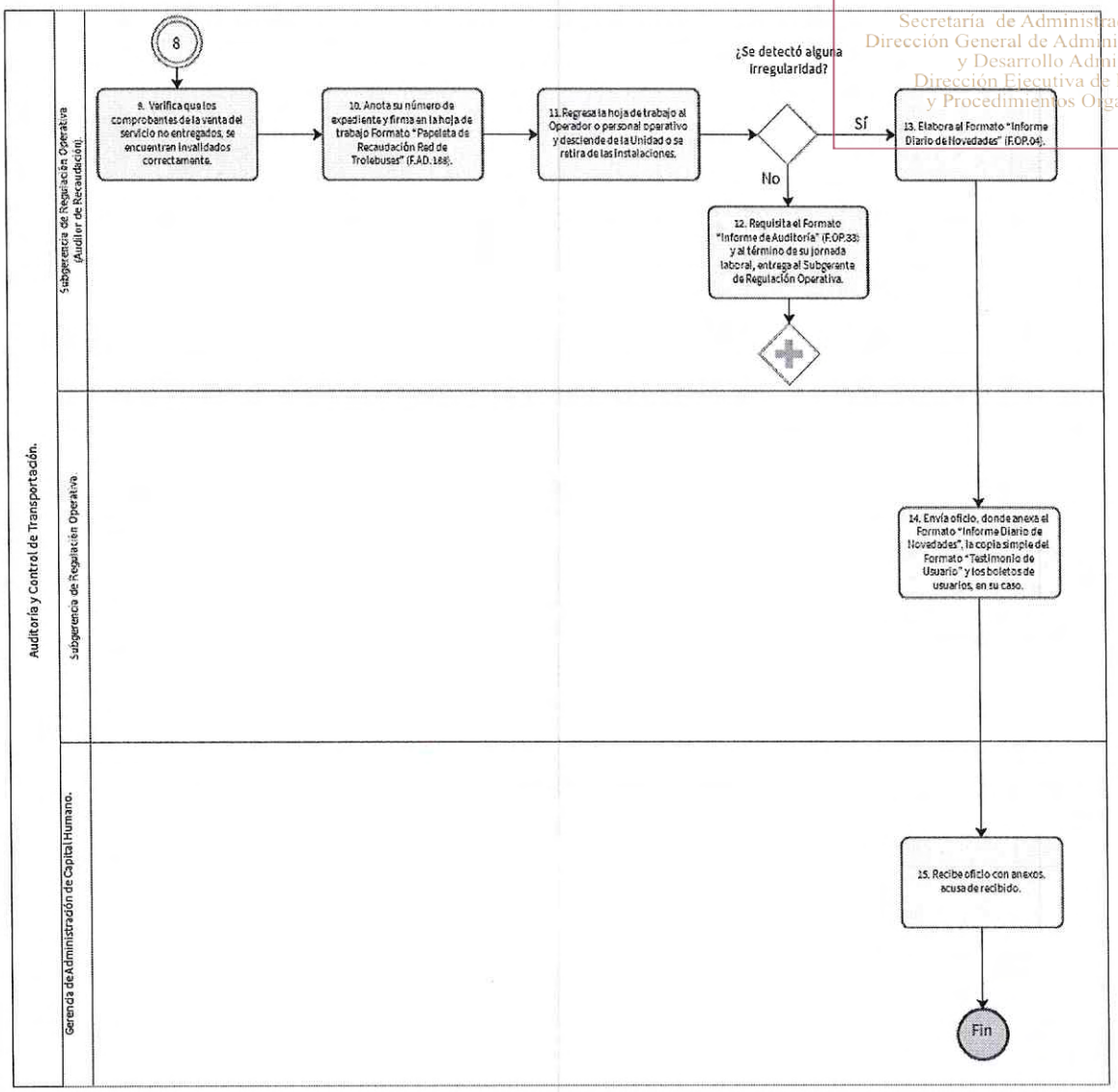
Diagrama de Flujo:





GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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



VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Acuña
Subgerente de Regulación Operativa

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Atención a las afectaciones en la operación y/o bienes del servicio.

Objetivo General: Minimizar el impacto de las afectaciones a bienes propiedad a cargo del Organismo y/o a la prestación del servicio de Trolebús, Tren Ligero y Cablebús, en la recuperación de daños y/o restablecimiento del servicio de los modos de transporte del STECDMX, mediante la coordinación de las actividades logísticas necesarias con las áreas involucradas.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Regulación Operativa (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).	Recibe información respecto a una conducta, incidencia, accidente o siniestro que afecten la Operación y/o Bienes del Servicio.	1 minuto
2		Envía al Supervisor disponible al lugar de los hechos.	1 minuto
3	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor).	Acude al lugar de los hechos, requisita el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04) para su control, recopilando la información operativa disponible para su atención.	30 minutos
4		Informa al Radio Operador del Centro de Comunicaciones, la magnitud y características del mismo, a fin de solicitar los recursos necesarios para restablecer o minimizar el impacto provocado a la operación y/o la infraestructura del Organismo.	5 minutos
5	Subgerencia de Regulación Operativa (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).	Determina las acciones operativas a seguir e informa a las áreas y al personal involucrado.	5 minutos
6		Registra la información recibida en el Formato "Parte de Accidente" (F.OP.36) y lo entrega al Subgerente de Regulación Operativa, al terminar la atención en el ámbito de su competencia.	30 minutos

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Subgerencia de Regulación Operativa.	Envía el Formato "Parte de Accidente" (F.OP.36) a la Subgerencia de Contencioso; así como a la Oficina de Relaciones Laborales y Responsabilidades y según sea el caso, a la Subgerencia de Servicios y a la Oficina de Atención al Usuario.	1 hora
		Fin del Procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas, 12 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. La Subgerencia de Regulación Operativa está facultada para designar al personal del área, quien así lo considere, para fungir como Supervisor en la atención de las conductas, incidentes o accidentes que afecten la Operación y/o Bienes del Servicio, las cuales se realizarán de forma continua, los 365 días del año, las 24 horas.

2. En la actuación número 1 del presente procedimiento, la Subgerencia de Regulación Operativa, así como la Dirección Ejecutiva de Transportación o el Técnico Operativo serán los responsables de informar al Radio Operador del Centro de Comunicaciones sobre la conducta, incidencia, accidente o siniestro que afecten la Operación y/o Bienes del Servicio.

3. Los eventos que afectan la operación o bienes del Organismo de manera enunciativa y no limitativa son:

   a. Choque.
   b. Tren descarrilado.
   c. Unidad horquillada.
   d. Usuarios lesionados.
   e. Terceros lesionados.
   f. Instalaciones electromecánicas o vías averiadas.
   g. Falta de corriente.
   h. Interrupción del servicio.
   i. Daños a terceros.
   j. Robo de material o equipo.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Personal
y Desarrollo Administrativo
Subdirección de Organización
y Procedimientos Organizacionales

4. El término "Unidad Horquillada" se refiere al hecho, cuando un elemento del Trolebús, trole o caña, se atore con un elemento de la línea elevada (Hilo de contacto alambre Trolley, viento y/o complemento de viento, tirante transversal, etc.), siendo necesaria la intervención de la Cuadrilla de Mantenimiento a Línea Elevada para liberar la Unidad en cuestión.

5. Cuando ocurra un evento o conducta que afecte la operación, el trabajador involucrado deberá recopilar la mayor cantidad de datos correspondientes, a fin de coadyuvar en la pronta solución del accidente, por cada área responsable de su seguimiento.

6. La Subgerencia de Regulación Operativa reportará a la Compañía Aseguradora los siniestros que ocurran en el Organismo en los términos y condiciones establecidos en las pólizas vigentes, las cuales deberán ser proporcionadas previo al inicio de la vigencia por la Subgerencia de Servicios Generales, para daños ocasionados a bienes del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México y/o usuarios o terceros lesionados por parte del Organismo, siempre y cuando cuyo monto indemnizable sea mayor a la suma del deducible.

7. En caso que ocurra un evento o conducta que afecte la operación del servicio o bienes del Organismo, el Centro de Comunicaciones, a través del Radio Operador solicita el pre-avalúo de los daños al Área de Valuación de Daños correspondiente, misma que será proporcionada de manera inmediata.

8. Para efectos del presente procedimiento se entenderá como Áreas de Valuación de Daños las siguientes áreas:

   - Gerencia de Recursos Materiales y Abastecimiento: Gerente.
   - Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Gerente.
   - Subgerencia de Infraestructura Informática y de Comunicaciones: Subgerente.
   - Gerencia de Mantenimiento Trolebuses: Gerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento Tetepilco: Subgerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento Aragón: Subgerente.
   - Subgerencia de Laboratorio Electrónico: Subgerente.
   - Subgerencia de Manufactura y Reparación: Subgerente.
   - Gerencia de Mantenimiento Tren Ligero: Gerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico: Subgerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento Mecánico: Subgerente.
   - Gerencia de Mantenimiento a Instalaciones: Gerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento a Subestaciones, Despacho de Carga: Subgerente.
   - Sugerencia de Mantenimiento de Vías e Instalaciones: Subgerente.
   - Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Eléctricas: Subgerente.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

- Gerencia de Servicios Generales: Gerente.
- Subgerencia de Mantenimiento: Subgerente.
- Subgerencia de Caja General: Subgerente.

9. En caso que el pre-avalúo no sea proporcionado en el momento, el Formato "Parte de Accidente" (F.OP.36) será emitido sin el mismo.

10. En caso de que el Tercero Responsable no cuente con los servicios de Compañía Aseguradora, los abogados de la Subgerencia de lo Contencioso, como representantes legales del Organismo, tendrán la prerrogativa de negociar el cobro del mismo, a través del Supervisor, con el objeto de agilizar la solución del asunto.

11. En el caso que el Tercero acepte la responsabilidad de los daños ocasionados al servicio y/o bienes del Organismo y cubra en efectivo el monto autorizado por el Representante Legal, el Supervisor requisitará el Formato "Recibo de Pago" (F.OP.039), indicando la cantidad que recibe del Tercero, mencionando que se deslindan responsabilidades al trabajador y al Organismo, recabando las firmas de ambas partes e informará al personal del Centro de Comunicaciones la cantidad recibida para que se asiente en el Formato "Parte de Accidente" (F.OP.36).

12. El efectivo recibido por el Supervisor, será depositado en la caja de seguridad de la Subgerencia de Regulación Operativa y deberá ser enviado mediante oficio a la Subgerencia de Caja General, conforme al procedimiento **Control de Comprobantes de Ingresos.**

13. En caso de daños a los bienes del Organismo, en los que el Tercero, a través de su aseguradora, acepte la responsabilidad, el Supervisor deberá requerir el documento que amparará la reparación o restitución del bien, para que la Subgerencia de Regulación Operativa, lo remita mediante oficio a la Subgerencia de lo Contencioso para su seguimiento.

14. Cuando se trate de vehículos utilitarios en el que el Tercero acepte su responsabilidad, la Compañía Aseguradora contratada por el Organismo, deberá gestionar la orden de reparación correspondiente.

15. En el caso de acudir los involucrados ante la autoridad judicial correspondiente por no llegar a un acuerdo en el lugar de los hechos, el Representante Legal del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México, deberá trasladarse ante dicha instancia a donde se presenten los involucrados.

16. En caso de resultar culpable el Tercero, el Representante Legal cobrará el avalúo de los daños que se señale en el dictamen de los peritos en la materia de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México. Si el Tercero, admite su responsabilidad

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

antes de iniciar el proceso, el Representante Legal se hará cargo de recibir el monto del pre-avalúo de los daños.

17. El efectivo cobrado por el Representante Legal queda bajo resguardo de la Subgerencia de lo Contencioso para el trámite de ingreso a la Subgerencia de Caja General, conforme al procedimiento **Control de Comprobantes de Ingresos.**

18. En caso de resultar responsable el trabajador, de los daños ocasionados a un vehículo administrativo u operativo, se continuará con el procedimiento Cobro de Siniestros Ocasionados a Bienes Propiedad y/o a Cargo del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México, ante la Compañía Aseguradora Contratada por el Organismo.

19. El uso de los Formatos: "Finiquito" (F.OP.32) y "Cuenta por Pagar C Fondo de Auxilio" (F.OP.31), solo aplican para cubrir los daños materiales a terceros y estarán sujetos a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás disposiciones reglamentarias en el que se estipulan las normas conforme a las cuales se administra el Fondo de Auxilio para casos de accidente.

20. En caso de existir daños materiales a terceros y el Operador o Chofer no acepten la responsabilidad y estos sean presentados a la Agencia del Ministerio Público o Juzgado Cívico, según sea el caso, la Subgerencia de Regulación Operativa, turnará a la Subgerencia de lo Contencioso, los Formatos: "Finiquito" (F.OP.32) y "Cuenta por Pagar C Fondo de Auxilio" (F.OP.31), para los trámites procedentes.

21. En caso de resultar responsable el trabajador, en el origen de un siniestro, continuará el procedimiento **Deslinde de Responsabilidades de los Partes de Accidente**, interviniendo la Gerencia de Administración de Capital Humano, quien solicitará el pago de los daños ocasionados a la Unidad o en su caso el deducible correspondiente para reparar o restituir el bien.

22. El Supervisor, adscrito a la Subgerencia de Regulación Operativa será el responsable de presentar en el lugar del accidente, los Formatos: "Finiquito" (F.OP.32) y "Cuenta por Pagar C Fondo de Auxilio" (F.OP.31) para que sean requisitados y se haga uso del "Fondo de Auxilio para Accidentes" en favor del Chofer u Operador involucrado, cuando el monto de los daños materiales sea inferior a lo estipulado en el Contrato Colectivo establecido en el Numeral 5 del Reglamento Fondo de Auxilio para casos de Accidente.

23. En caso de daños de responsabilidad civil general, el trabajador involucrado, solicitará al Centro de Comunicaciones, la presencia de un ajustador de la Compañía Aseguradora, en los términos y condiciones establecidos en la póliza vigente.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

24. El Supervisor notificará al Tercero a la entrega del Formato "Finiquito" (F.OP.32), el horario y ubicación que disponga la Subgerencia de Contabilidad y Registro, para hacer efectivo el cobro de daños materiales.

25. La Subgerencia de Regulación Operativa enviará el Formato "Finiquito" (F.OP.32), a la Subgerencia de Contabilidad y Registro y el Formato "Cuenta por Pagar C Fondo de Auxilio" (F.OP.31), para firma de los representantes sindicales, por tratarse del personal de base, en apego a la cláusula 2 del Contrato Colectivo de Trabajo; así como en cumplimiento al Apéndice 2 "Fondo de Auxilio para casos de Accidente" del Contrato Colectivo de Trabajo.

26. En el caso de que existan lesionados (usuarios y/o terceros), el Radio Operador del Centro de Comunicaciones, reportará al Despacho de ajustadores designado por la Subgerencia de Servicios, a la cabina de la Compañía Aseguradora, al Representante Legal y a la Oficina de Atención al Usuario, quien será la responsable de continuar con el procedimiento "Seguimiento de la Atención Médica a Usuarios y/o Terceros Lesionados", siempre y cuando se señale la responsabilidad directa del Organismo.

27. Cuando exista "paso interrumpido" con base en la información recibida, el Radio Operador del Centro de Comunicaciones, coordinará con el apoyo de las áreas internas y externas, las acciones a seguir para minimizar el impacto negativo y/o normalizar la prestación del servicio.

28. Los Reguladores del Tren Ligero y Radio Operadores determinarán las acciones que se deben seguir en caso de alguna interrupción en la operación de las líneas, a fin de dar continuidad al Servicio.

29. Cuando la magnitud e importancia del suceso que interrumpe el servicio lo requiera, el Radio Operador del Centro de Comunicaciones y/o Regulador de Tren Ligero, dispondrán del personal Operativo de las Gerencias de Transportación para ubicarlos en los puntos de regreso, ligas, o puntos de regulación del servicio para que informen a los Operadores de la situación y apoyen a las maniobras de circulación emergente que se estén realizando.

30. La Subgerencia de Transportación correspondiente, a través del Operador o del Trolero Banderero-Cambiador, es responsable en primera instancia, de apoyar en las maniobras de circulación emergente que deban establecerse ("volantes" y servicios provisionales), previa indicación del Centro de Comunicaciones, Puesto de Regulación de Tren Ligero y Centro de Atención Telefónica.

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dictaminación Documental, Normatividad
y Procedimientos Organizacionales

31. En el presente procedimiento se entiende el término "Volante" a la maniobra de desconectar los troles o cañas de un Trolebús para pasarlos de un tramo a otro del cable librando el daño del mismo o el obstáculo físico, con el propósito de mantener en circulación continua las Unidades que prestan el servicio en una línea.

32. En el caso de Trolebús y Tren Ligero se entiende el término de "servicio provisional", cuando se acorta la línea y se habilitan estaciones o paradas como Terminales provisionales.

33. Cuando la perturbación que afectó la operación fue resuelta el servicio regresará a las condiciones referidas en el Programa de Transportación, en el momento que lo determinen los Reguladores de Tren Ligero, Radio Operadores y/o Personal asignado, en coordinación con los Supervisores, Jefes de Terminal, Operadores y demás personal de apoyo.

34. La Gerencia de Transportación correspondiente, debe enviar con 3 días de anticipación a las áreas, la información difundida por distintas entidades y/o dependencias, sobre sucesos relevantes que eventualmente afecten la continuidad del servicio, tales como marchas, actos, eventos, mítines y/o manifestaciones políticas, cívicas, sociales y/o religiosas realizadas en la vialidad o en inmuebles ubicados en zonas aledañas a las Líneas y Corredores del servicio, que impacten en la operación, para considerar las medidas necesarias.

35. En caso de requerirse autorizaciones para la interrupción del servicio, derivado de las actividades y/o eventos organizados por particulares, empresas, Organismos, asociaciones dependencias, se gestionarán por la Gerencia de Transportación responsable de la Línea afectada, quien deberá convocar con 7 días de anticipación a reunión con las áreas involucradas, a fin de analizar, coordinar la estrategia a seguir y autorizar conjuntamente, donde, además, se diseñarán los operativos que permitan la minimización del impacto que eventualmente será provocado a la continuidad del servicio.

36. El Formato "Parte de Accidente (F.OP.36)" servirá a las áreas involucradas para dar inicio a los procedimientos:

- Registro y Seguimiento de Carpetas de Investigación en las que se involucren intereses y/o Personal del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México;
- Deslinde de Responsabilidades de los Partes de Accidente;
- Cobro de Siniestros Ocasionados a Bienes Propiedad y/o a Cargo del Servicios de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México ante la Compañía Aseguradora Contratada por el Organismo, y
- Seguimiento de la Atención Médica a las personas usuarias y/o terceros lesionados.

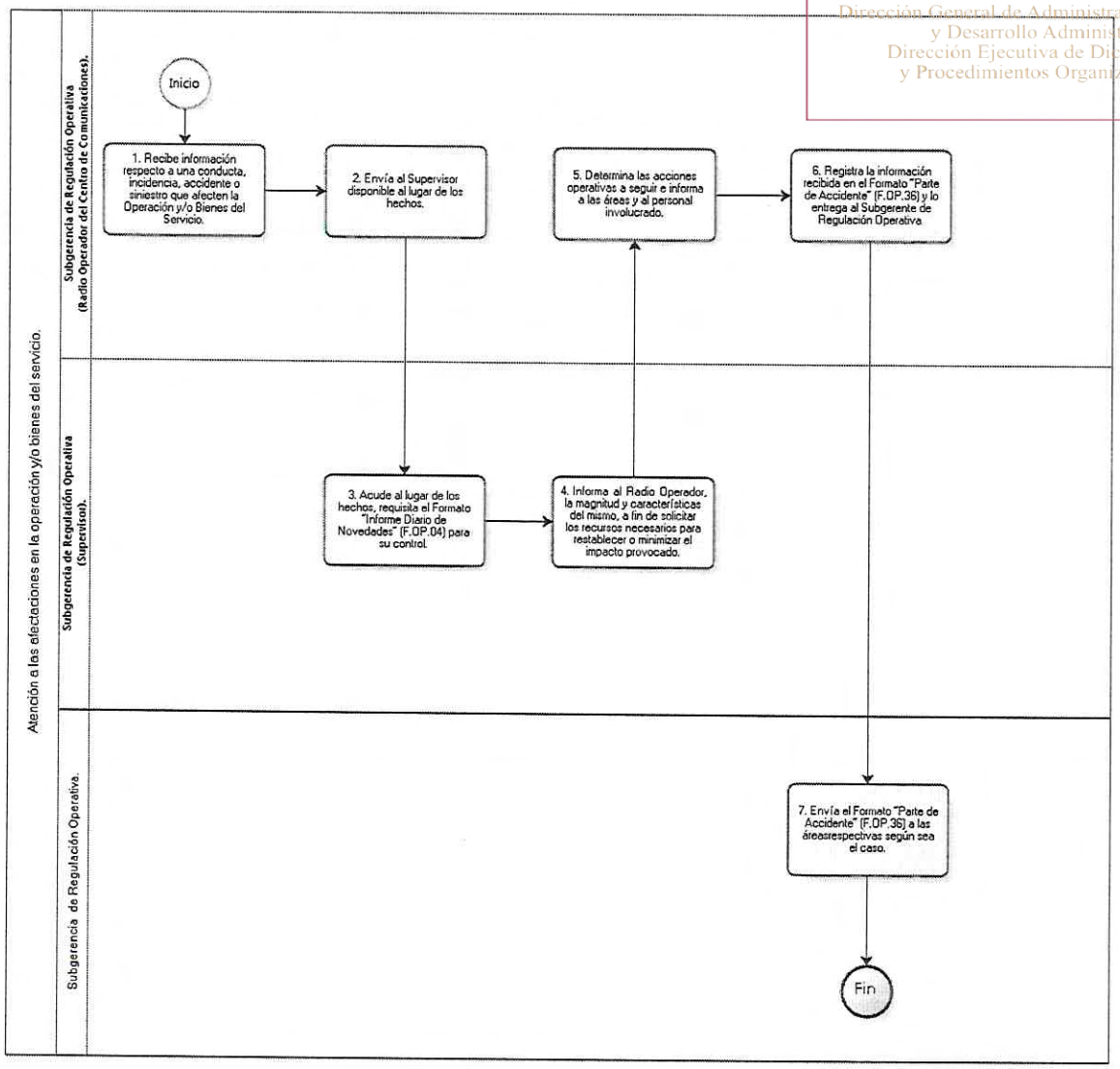
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

37. De acuerdo a las necesidades del servicio y a la disposición del personal, las actividades correspondientes al Radio Operador podrán ser realizadas por el Regulador de Tren Ligero, Coordinador de Transportación, Subjefe de Oficina, Auditor de Recaudación y Supervisor.

38. El tiempo total de ejecución de este procedimiento es enunciativo, no limitativo, puesto que se encuentra en función de las particularidades de cada uno de los sucesos.

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

Diagrama de Flujo:



VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Acuña
Subgerente de Regulación Operativa

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Coordinación para la Atención de Trenes Ligeros descompuestos en Operación.

Objetivo General: Reestablecer la continuidad de la operación del Tren Ligero, mediante la canalización de los reportes realizados por los operadores que en su jornada de servicio detecten fallas de operación en el Tren asignado, para que el personal de mantenimiento los atienda con oportunidad.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador).	Reporta la falla del Tren.	1 minuto
2	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero).	Recibe del Operador el reporte de la falla presentada en el Tren.	1 minuto
3	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador).	Realiza los procedimientos establecidos para restablecer el Tren e informa al Regulador de Tren Ligero el resultado de las acciones emprendidas.	5 minutos
4	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero).	Reporta a través del sistema de comunicación de voz con que cuente en ese momento, la falla que presente el Tren al Encargado de Mantenimiento en Turno; además de llevar a cabo los registros correspondientes en el compendio de fallas.	1 minuto
5	Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico (Supervisor).	Toma nota de la falla, así como evalúa y dictamina sí el Tren se interviene en línea para que continúe en servicio.	5 minutos
		¿Puede circular el Tren por sus propios medios?	
		NO	
6	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero).	Indica al Operador del Tren Averiado preparar su acoplamiento para retirar el Tren de la vía. Asimismo, instruye al Operador del Tren que fungirá de Socorro, acuda hasta donde está el Tren Averiado para acoplarlo.	2 minutos

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador).	Realiza las maniobras de acoplamiento y verifican el libre giro de ruedas del Tren Averiado e informa al Regulador de Tren Ligero de la conclusión de las maniobras de acoplamiento y de la verificación realizada. Remolca el Tren Averiado al lugar que le indique el Regulador del Tren Ligero.	21 minutos
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		Si	
8	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero).	Coordina con participación del Operador del Tren Averiado y del Encargado de Mantenimiento en Turno, el lugar donde se traslada al Tren Averiado para su inspección y posible reparación.	1 minuto
9	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador).	Traslada el Tren Averiado al sitio indicado por el Regulador de Tren Ligero, que represente menor número de maniobras y afectaciones a la operación.	15 minutos
10	Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico (Supervisor).	Envía al personal al sitio donde se encuentra el Tren Averiado y procede a su atención.	15 minutos
11		Indica al Regulador de Tren Ligero la factibilidad de seguir circulando el Tren Averiado bajo las condiciones reportadas.	15 minutos
12	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero).	Recibe reporte y determina las acciones que debe seguir el Operador del Tren Averiado.	1 minuto
		Fin del Procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora, 23 minutos.			
Plazo o Período normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. Se entiende por Operador al trabajador: hombre o mujer, capacitado y autorizado para la conducción de los Trenes Ligeros en la línea.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

2. La Subgerencia de Regulación Operativa, a través del Regulador de Tren Ligero, es el responsable de coordinar las maniobras cuando un Tren o Trenes presenten una avería o anomalía de funcionamiento, para el ingreso al taller de mantenimiento para su reparación, considerando las necesidades operativas de todos los puntos de la línea.

3. La Subgerencia de Regulación Operativa, a través del Regulador de Tren Ligero, es el área responsable de aplicar las disposiciones que apliquen para normalizar los intervalos de salida en Terminales y de paso en estaciones, apoyándose con el personal de operación en la línea, informando a los operadores de las acciones a seguir.

4. El Regulador de Tren Ligero está autorizado para indicar a los operadores el momento y el lugar en que deban desalojar de usuarios y usuarias los Trenes que presenten fallas de funcionamiento durante la operación y de aquellos que acudan al socorro de los mismos.

5. El Operador del Tren Averiado es el responsable, en primera instancia, de revisar el Tren con falla para restablecerlo y ponerlo en circulación.

6. El Encargado de Mantenimiento en Turno es el responsable de revisar, en segunda instancia, la falla de funcionamiento que presenta el Tren, a fin de ponerlo en circulación afectando lo menos posible la continuidad del servicio, antes de considerar su ingreso a los talleres para los trabajos correctivos, siempre y cuando el Tren pueda seguir circulando por sus propios medios, sin atentar contra la seguridad de los usuarios y las usuarias, su integridad física, del material rodante y de las instalaciones.

7. Por ningún motivo los operadores y despachadores podrán desincorporar o incorporar a la línea, así como entregar Trenes al área de mantenimiento, sin el conocimiento y autorización del Regulador de Tren Ligero.

8. Para afectar lo menos posible la operación, el Regulador de Tren Ligero debe realizar las llamadas necesarias a los Trenes para que continúen circulando de manera estratégica hasta normalizar el servicio.

9. En la actividad número 10, la Dirección Ejecutiva de Mantenimiento será la encargada de determinar cuál de las siguientes Subgerencias será la Responsable de las Actividades a realizar:

   - Subgerencia de Mantenimiento Mecánico (Técnico Operativo en Turno).
   - Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico (Encargado de Mantenimiento en Turno).

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Subsecretaría de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

10. En la actuación número 6, de forma posterior a esta, se debe informar a las corridas que pudieran ser afectadas de la maniobra a realizar, así como a las Terminales.

11. En el caso de la actuación número 7, el Regulador de Tren Ligero debe comunicar a todo el personal de línea cuando la maniobra finalice para reiniciar marcha de los trenes con precaución.

12. De acuerdo a las necesidades del servicio y a la disposición del personal, las actividades correspondientes al Regulador de Tren Ligero podrán ser realizadas por el Coordinador de Transportación, Subjefe de Oficina , Auditor de Recaudación, Radio Operador y Supervisor.

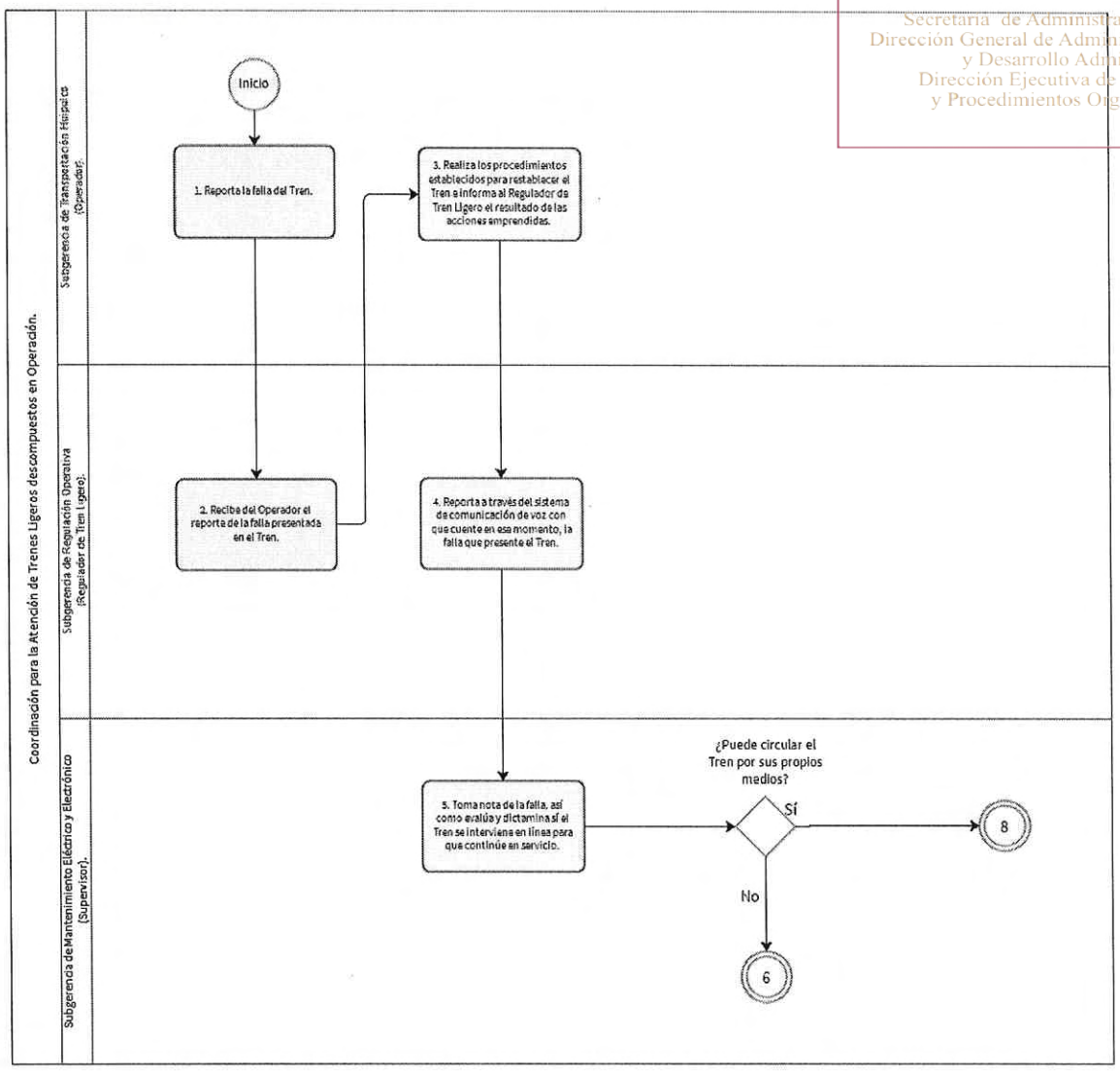
13. El tiempo ordinario de ejecución de este procedimiento, se encuentra en función de los resultados de las verificaciones de las fallas, por lo que solo es enunciativo más no limitativo.

14. Al término de la reparación por el personal de Mantenimiento indicará realizar las pruebas necesarias, salvaguardando la seguridad de las unidades e infraestructura.

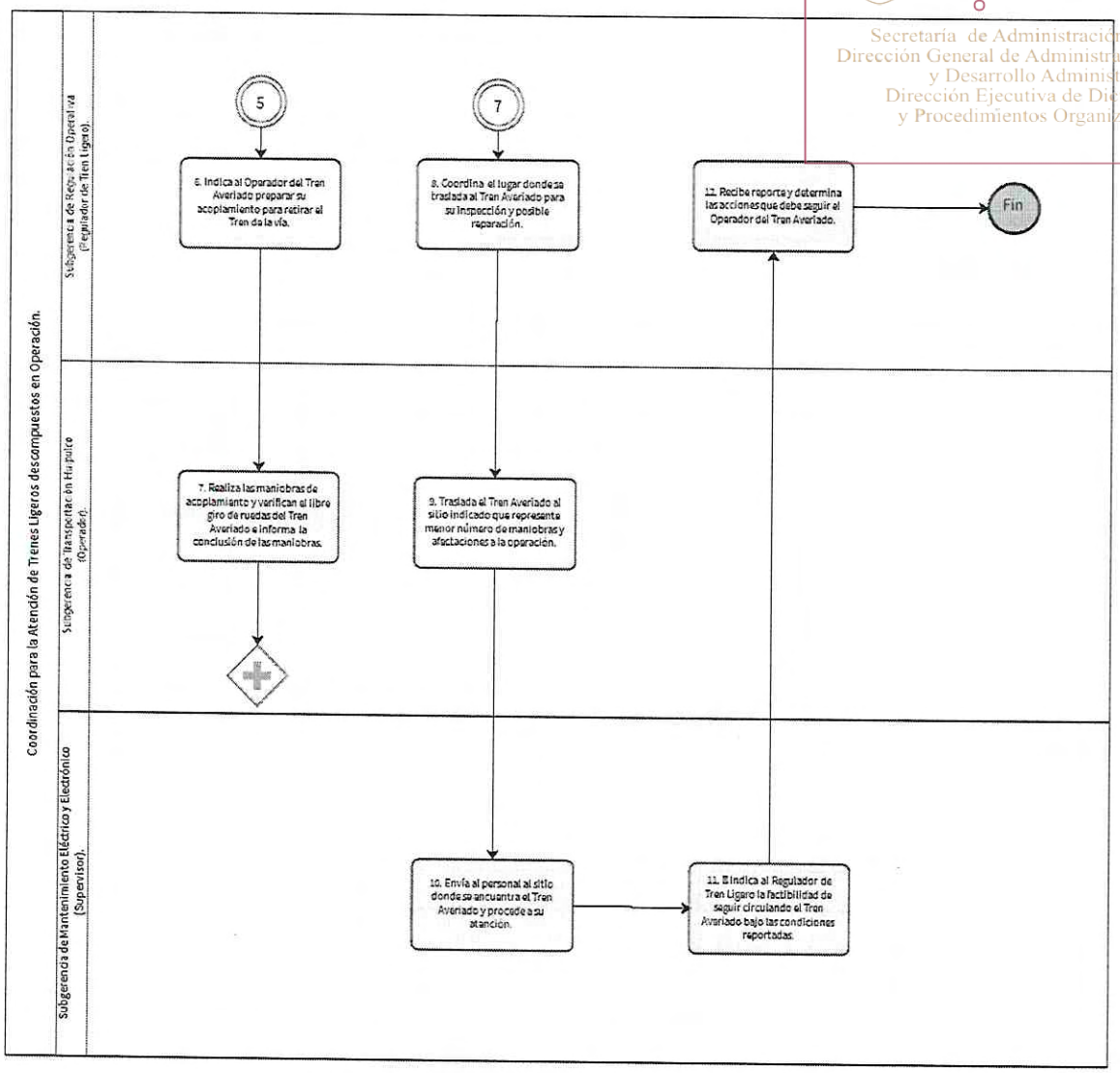
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Diagrama de Flujo:



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Aquiña
Subgerente de Regulación Operativa

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Atención a quejas de usuarios.

Objetivo General: Mejorar la calidad de los servicios prestados por el Organismo, a través de la captación, canalización y seguimiento de las quejas o reportes presentados por las personas usuarias y/o terceros, dándoles solución en tiempo y forma.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento)	Recibe la queja o reporte del afectado, registra la información recibida en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y genera el folio correspondiente al asunto.	5 minutos
2		Turna vía electrónica el folio de queja al Titular del área correspondiente; solicita la identificación de la persona trabajadora o la atención de la queja o reporte, según los datos proporcionados por la persona afectada.	2 días
3	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Analiza la información recibida y corrobora la veracidad de la queja.	2 días
		¿La información es verídica?	
		NO	
4		Notifica a través vía electrónica a la Subgerencia de Regulación Operativa que la queja es improcedente por falta de elementos.	1 día
5	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento) .	Comunica, vía Sistema Unificado de Atención Ciudadana, a la persona usuaria la resolución de la queja o reporte.	1 día
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	
6	Subgerencia de Desarrollo Administrativo.	Notifica por oficio a la Subgerencia de Regulación Operativa, la atención dada a la queja o reporte y en su caso, los datos de la persona trabajadora.	1 día

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
7	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento).	Recibe la información y en caso de que se vea directamente involucrada alguna persona trabajadora, consulta a la persona quejosa si está dispuesta a ratificar su reporte.	1 día
		¿Está dispuesto a ratificar su queja?	
		NO	
8		Indica verbalmente a la o el afectado que únicamente se realizará un exhorto al trabajador, mismo que quedará asentado en su expediente, mediante oficio que se solicitará al área de adscripción de la persona trabajadora.	2 días
9		Informa a la persona usuaria la conclusión del reporte recibido y registra los datos en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana.	1 día
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	
10		Elabora oficio mediante el cual se remite a la Gerencia de Administración de Capital Humano, el reporte con la información soporte, a fin de tomar las medidas correspondientes conforme al Reglamento Interior de Trabajo.	1 día
11	Gerencia de Administración de Capital Humano.	Recibe oficio y turna la información a la Subgerencia de Control de Personal, Reclutamiento y Capacitación.	1 día
12	Subgerencia de Control de Personal, Reclutamiento y Capacitación.	Recibe la información, inicia la investigación y aplica a la Trabajadora involucrada la sanción correspondiente, según lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.	15 días
13		Notifica por oficio, a la Subgerencia de Regulación Operativa la sanción aplicada, asienta el antecedente en el expediente de la persona trabajadora.	1 día

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
14	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento) .	Recibe documentación e informa al afectado la sanción aplicada a la persona trabajadora.	5 minutos
		Fin del Procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 29 días hábiles, 10 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: 40 días hábiles.			

Aspectos a considerar:

1. La Subgerencia de Regulación Operativa, es el área responsable de recibir todas las quejas o reportes manifestados por la persona usuaria y/o terceros de los modos de transporte que administra el Organismo, derivadas de la prestación del servicio, mismas que debe registrar en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana.

2. Las áreas del Organismo involucradas, deben proporcionar a la Subgerencia de Regulación Operativa, la información solicitada, esto con el objeto de dar seguimiento a las quejas o reportes presentados por las o los usuarios del servicio.

3. En caso de que la o el Usuario no esté dispuesto a proporcionar sus datos personales, la Subgerencia de Regulación Operativa, debe registrar e incorporar la queja o reporte al análisis para la estadística del servicio.

4. Es obligación de las áreas involucradas en este procedimiento, proporcionar a la Subgerencia de Regulación Operativa, en los tiempos establecidos, la información que requiera; esto, con el objeto de que sea turnada a la Gerencia de Administración de Capital Humano; para que a través de la Oficina de Relaciones Laborales y Responsabilidades proceda conforme determine el análisis de cada caso, considerando los tiempos de prescripción con fundamento en el artículo 517, fracción I, y 11 de la Ley Federal del Trabajo relativo a la Prescripción.

5. La inobservancia por parte de las áreas a lo establecido en el punto anterior, las hará responsables por la no aplicación de la(s) sanción(es) correspondiente(s).

6. La Oficina de Relaciones Laborales y Responsabilidades, una vez concluido el proceso correspondiente, deberá informar a la Subgerencia de Regulación Operativa el resultado de la atención de la queja.

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

7. La Subgerencia de Regulación Operativa debe informar trimestralmente a la Dirección General y a la Dirección Ejecutiva de Transportación, las estadísticas generadas por la atención de los reportes.

8. La Subgerencia de Regulación Operativa es la responsable de informar a la o el afectado, los avances de su queja o reporte en un periodo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha del reporte y en 40 días hábiles el resultado de la misma.

9. Se entiende por "Identificación" a la acción de investigar el nombre y número de expediente del Operador responsable de la queja según los datos proporcionados por la persona usuaria.

10. De acuerdo a las necesidades del servicio y a la disposición del personal, las actividades correspondientes al Subjefe de Departamento podrán ser realizadas por el Jefe de Oficina o el Analista Técnico.

11. Las áreas responsables: serán únicamente las que tengan cuenta de acceso al Sistema Unificado de Atención Ciudadana. Previa asignación por parte de la Subgerencia de Regulación Operativa.

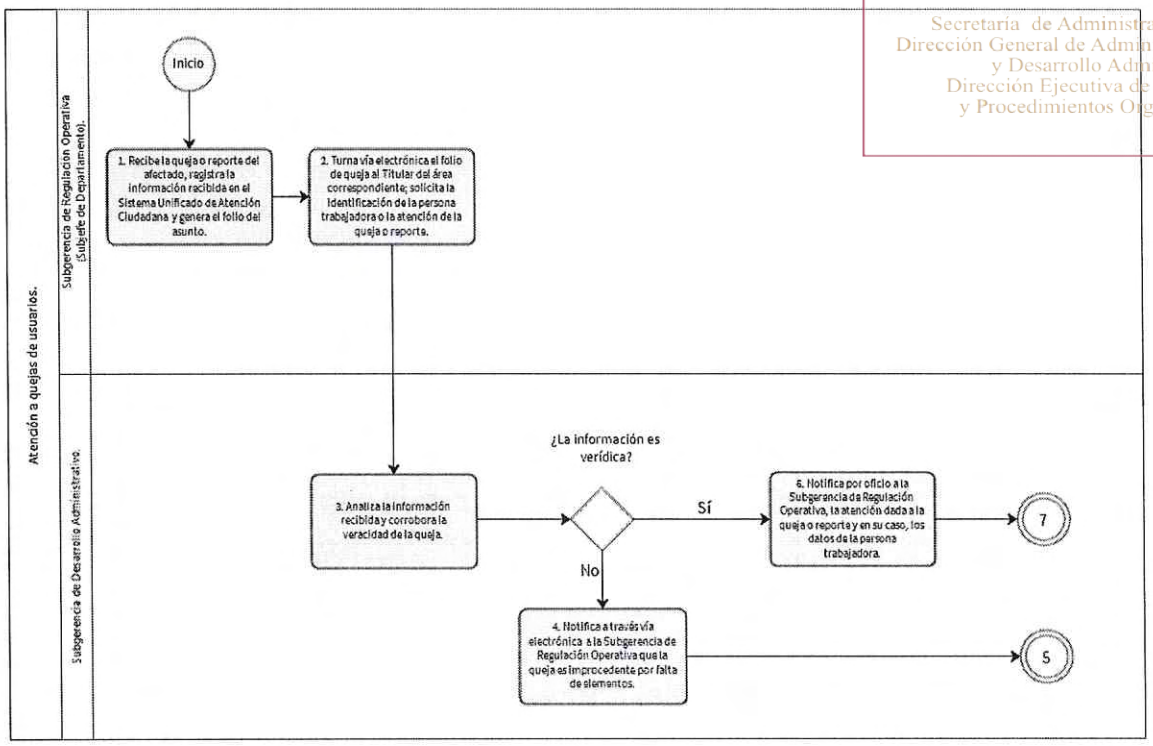
12. En la Actividad 8 incluida en la Descripción Narrativa, el área responsable entregará oficio a la persona trabajadora exhortándolo a apegarse a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.

13. El actor denominado: **Subgerencia de Desarrollo Administrativo** es un ejemplo que puede representar válidamente a cualquier Unidad Administrativa de la Estructura, es decir, equivale a "Usuario";" Área Solicitante"; "Área Responsable" o "Denominación Análoga".

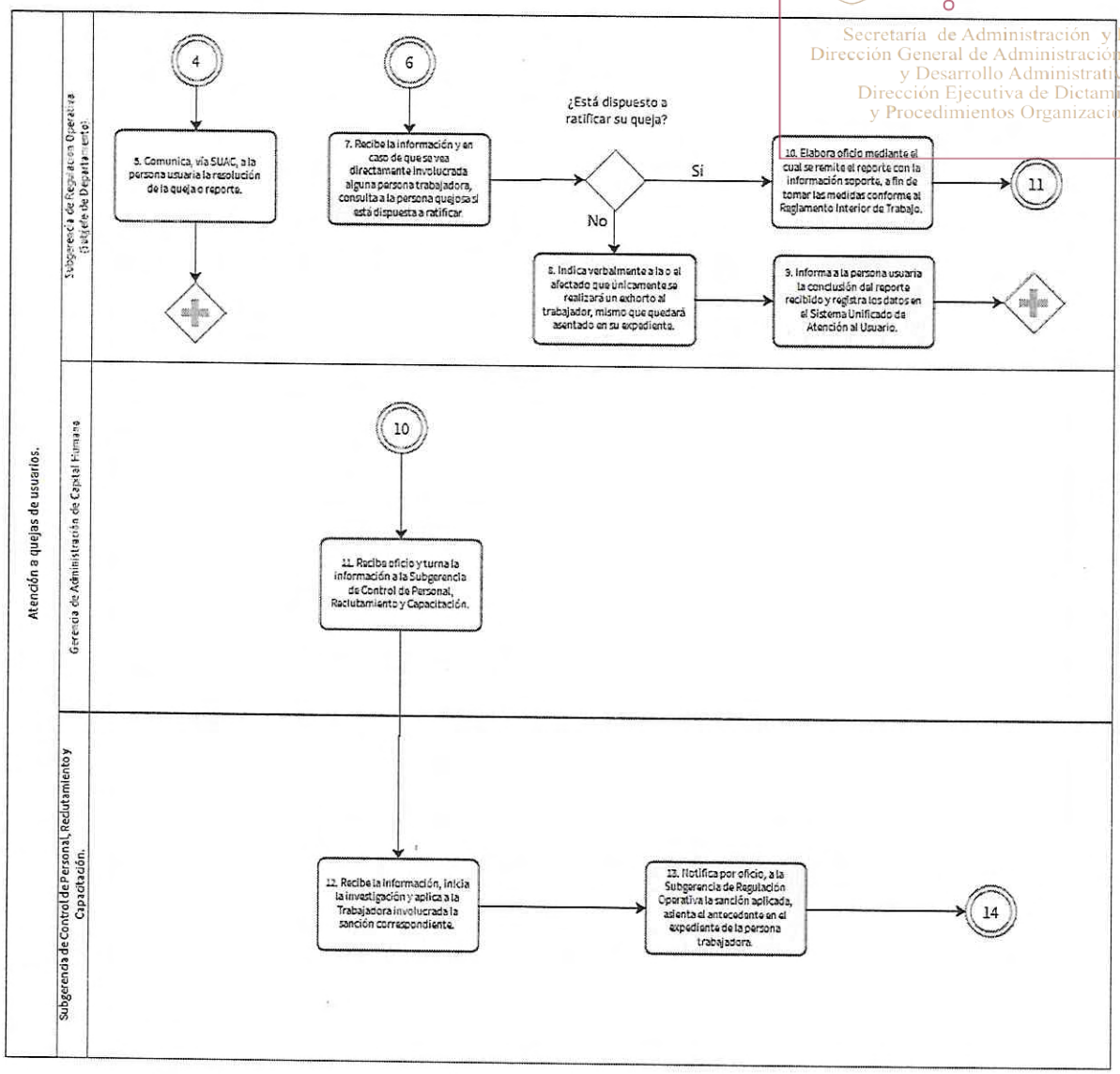
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Diagrama de Flujo:

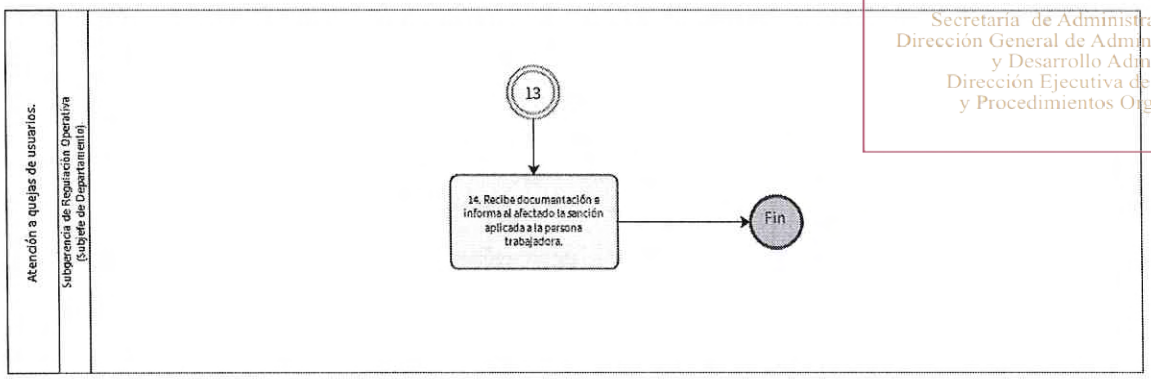


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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



VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Acuña
Subgerente de Regulación Operativa

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Seguimiento de la Atención Médica a las personas usuarias y/o terceros lesionados.

Objetivo General: Asegurar que se brinde una atención médica adecuada a las personas usuarias y/o terceras personas involucradas en incidentes derivados de la prestación del servicio, en los modos de transporte que opera el Organismo, mediante el seguimiento a los reportes y/o partes de accidente generados.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento)	Recibe vía telefónica la notificación de la persona usuaria y/o tercero donde informa que sufrió alguna lesión a causa de los servicios otorgados por el Organismo. Así como por vía radio y por personal del Centro de Comunicaciones, se informa que hubo un accidente y resultaron lesionados en el mismo.	10 minutos
2	Subgerencia de Regulación Operativa (Radio Operador).	Informa a la Oficina de Atención al Usuario los datos obtenidos del suceso y el hospital al que se canalizó al lesionado.	10 minutos
3	Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento) .	Asiste o solicita al hospital información sobre el estado de salud de la o el lesionado.	2 horas
4		Entrevista a la persona lesionada, familiar y/o personal médico para obtener información sobre la atención recibida y recaba información para su integración al expediente.	1 día
5		Requisita en su base de datos el estatus del lesionado.	10 minutos
6	Subgerencia de Regulación Operativa (Secretaria).	Archiva la documentación generada en el expediente correspondiente.	1 día
		Fin del Procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles, 2 horas, 30 minutos.			

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
Subdirección de Asuntos Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica			

Aspectos a considerar:

1. La Subgerencia de Regulación Operativa debe dar atención y seguimiento a los reportes recibidos que resulten de las personas usuarias y/o terceros lesionados derivado de la prestación del servicio en los modos de transporte que opera el Organismo; así como la atención que se brinda al lesionado, hasta su completo restablecimiento o en su caso, hasta el abandono de la atención médica, en los casos que se determine responsabilidad para el Organismo.

2. El personal del Centro de Comunicaciones de la Subgerencia de Regulación Operativa es la responsable de:

   - Informar, en tiempo y forma, a la Oficina de Atención al Usuario cuando se presente un accidente en el que existan personas usuarias y/o terceros lesionados.

   - Proporcionar información detallada del suceso, indicando número de la Unidad, lugar y hora del accidente, línea del recorrido, sentido de circulación y, en su caso, informar a qué Hospital se trasladó a los lesionados.

   - Obtener la información que permita identificar a la o el lesionado para establecer su caso contacto con sus familiares.

3. En caso de que la persona usuaria y/o tercero lesionado no esté dispuesto o en posibilidades de proporcionar sus datos personales, la Subgerencia Regulación Operativa a través de la Oficina de Atención al Usuario tratara de obtenerlos en el hospital a donde este fue canalizado.

4. Cuando se reciba el reporte de manera directa por la persona lesionada, se registrarán los datos en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, y el Subjefe de Departamento será el responsable de realizar los siguiente:

   - Indicar verbalmente al afectado que se corroboran los datos y se le informara vía telefónica que trámite procede.

   - Solicitará a la Subgerencia de Caja General una copia del Formato "Papeleta de Recaudación (F.AD.188) correspondiente, según datos proporcionados por el afectado.

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

- Verifica si la información contenida en el Formato "Papeleta de Recaudación (F.AD.188)", coincide con la proporcionada por el afectado.

- En caso de que la información no coincida con la información proporcionada informa a la persona usuaria que no procede su petición, archiva la documentación generada concluyendo el folio de queja.

- De ser correcta la información, informa vía telefónica a la Compañía Aseguradora que se reportó una persona usuaria o tercero lesionado extemporáneo solicitándole la atención, para que esta asigne el número de siniestro y notifique al lesionado al hospital que será atendido.

5. Respecto a las personas usuarias y/o lesionadas o fallecidos a consecuencia de un accidente ocurrido durante la prestación del servicio, se canalizará a la Compañía Aseguradora para el pago de la indemnización correspondiente, que en su caso proceda.

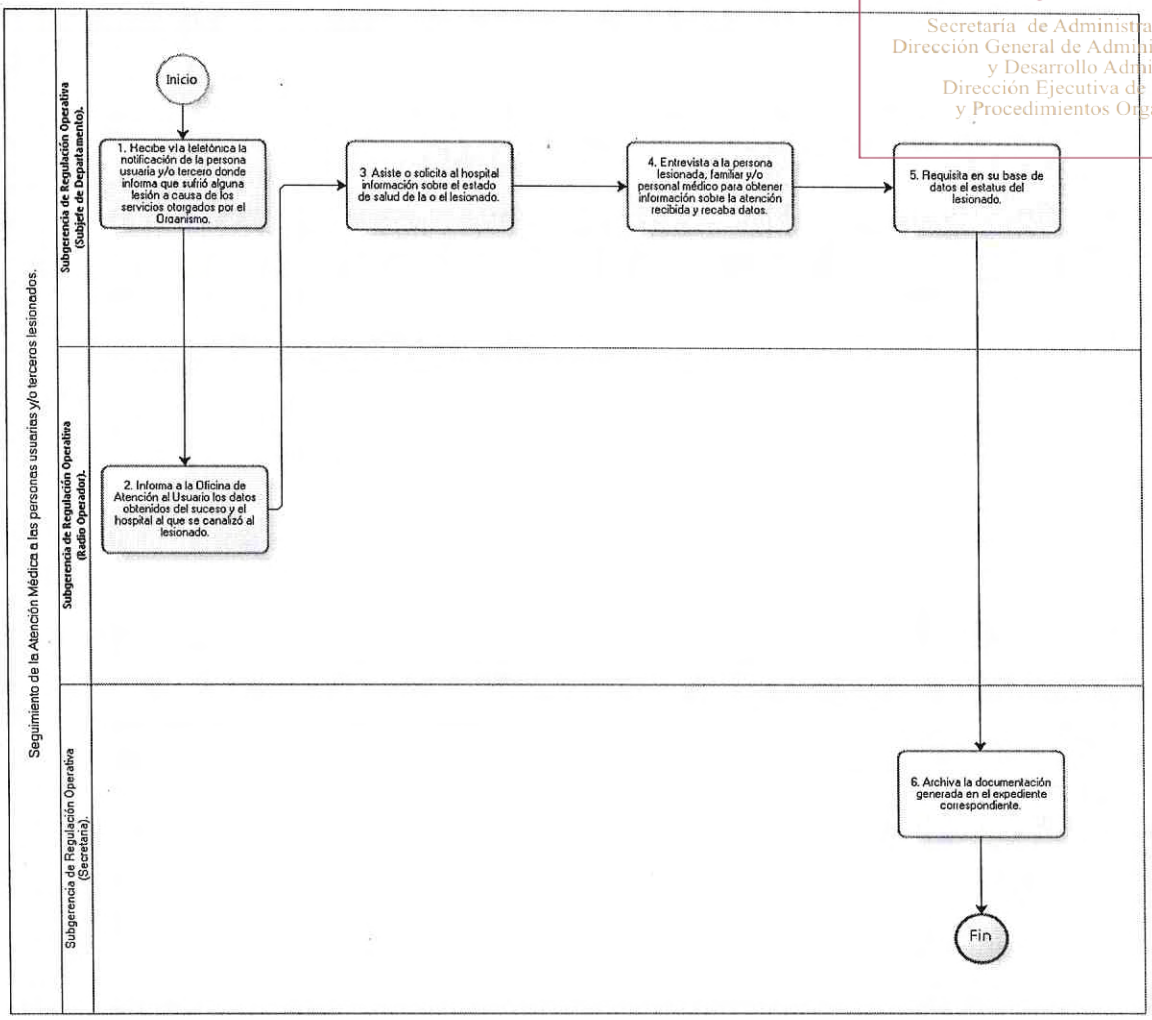
6. La Subgerencia de Regulación Operativa deberá mantenerse en contacto permanente con la Compañía Aseguradora contratada, para atender de manera oportuna a las o los usuarios y/o terceros lesionados derivado de accidentes que involucren a Unidades de Transporte de Pasajeros del Organismo.

7. De acuerdo a las necesidades del servicio las actividades correspondientes al Subjefe de Departamento podrán ser realizadas por el Jefe de Oficina y Analista Técnico.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Diagrama de Flujo:



VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Acuña
Subgerente de Regulación Operativa

Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección de Programación, Organización
y Procedimientos Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Estudios de Transporte.

Objetivo General: Elaborar los estudios necesarios para cumplir con el programa de estudios de transporte y tránsito, que ayuden atender los requerimientos del público usuario en los modos que opera el Organismo: Trolebús, Tren Ligero y Cablebús, mediante el análisis de información obtenida en campo y la evaluación de las características físicas y operacionales de los corredores viales, a fin de apoyar la toma de decisiones orientada a la mejora en la operación de los servicios ofrecidos, así como para la creación de nuevas líneas y/o la ampliación o modificación a las ya existentes.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Elabora el "Programa de Estudios de Transporte y Tránsito", en la red del servicio e instruye al Subjefe de Departamento para realizar el estudio correspondiente.	1 día
2	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Prepara y entrega a los Tomadores de Tiempo la documentación, material y equipo de campo requerido.	30 minutos
3	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Tomador Tiempo)	Recibe el material de trabajo, así como las instrucciones respectivas para el estudio a realizar.	1 día
4		Asiste a la línea, ruta o lugar señalado previo a la realización del estudio.	1 hora
5		Registra en campo la información requerida, de acuerdo a los formatos del Estudio a realizar: • "Estudio de acceso a estaciones del Tren Ligero (F.OP.116)". • "Revisión de discos de paradas en las líneas de Trolebús (F.OP.117)". • "Estudio de ascenso de pasajeros y formas de pago (F.OP.118)". • "Estudio de frecuencia de paso y carga visual (F.OP.119)". • "Estudio de intervalos de llegadas y salidas en Terminal (F.OP.120)".	8 horas

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		• "Estudio de tiempo de recorrido y demoras (F.OP.121)". • "Estudio de descenso de pasajeros (F.OP.122)". Y conforme al periodo de tiempo especificado.	
6		Acude a la Subgerencia de Ingeniería de Transporte, entrega el material de campo y los formatos correspondientes debidamente requisitados, así como observaciones relevantes.	1 día
7	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Analista)	Recibe el material de campo y los formatos respectivos; revisa, valida y clasifica la información para su captura.	30 minutos
		¿Está correcta la información?	
		NO	
8	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Devuelve la documentación a los Tomadores de Tiempo, a fin de que éstos complementen la información faltante o en su caso, se entrega material nuevo y reprograma el estudio de campo.	1 día
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		SI	
9		Analiza, ordena y depura la información con el fin de delimitar su procesamiento y la turna al personal analista.	1 día
10	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Analista)	Recibe y captura la información, remitiendo la base de datos al Subjefe de Departamento .	2 días
11		Procesa y elabora el concentrado de la información estadística correspondiente.	2 días
12		Analiza la información obtenida y elabora un diagnóstico preliminar.	2 días
13		Entrega los resultados al Subgerente de Ingeniería del Transporte.	1 día
14	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Recibe la información, la analiza y determina si contiene todos los elementos requeridos.	1 día

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

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		¿La información contiene los elementos requeridos?	
		NO	
15		Solicita el complemento o modificación de la información al Subjefe de Departamento.	30 minutos
16	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Recibe la instrucción de realizar el complemento o modificación de la información correspondiente.	30 minutos
		Conecta con la Actividad 11.	
		SI	
17	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Turna los resultados al Área correspondiente, para la elaboración de los dictámenes respectivos o elabora los informes pertinentes.	1 día
		Fin de procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 14 días hábiles, 11 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento se encuentra adscrito a la Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

2. Estos estudios se aplicarán en el momento y de acuerdo a las necesidades del proyecto a realizar, por lo que los estudios se dividen en:

Estudios de Transporte:

- Ascenso y Descenso.
- Tiempos de recorrido y demoras.
- Tiempos de llegadas y salidas en Terminal.
- Frecuencia de paso y ocupación modal.
- Inventario de orígenes y destinos de rutas de otros modos de transporte.
- Inventarios y actualización de nomenclaturas y señalamientos de paradas en los servicios administrados por el STECDMX.
- Estudio de acceso a estaciones del Tren Ligero.
- Encuestas de opinión y de origen –destino de viajes.

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Estudios de Tránsito:

- Estudios de señalamiento.
- Aforos en intersecciones conflictivas.
- Aforos de programación de semáforos en intersecciones conflictivas.
- Análisis de carriles de contra flujo.
- Análisis de puntos de incidencia por accidentes de tránsito.
- Análisis de implementación y reubicación de paradas.

3. La Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la encargada de capacitar al personal de campo, así como de dotar de los materiales tales como croquis, cartografía, cinta métrica, cronómetro y contadores, y los formatos necesarios en la realización de los estudios de transporte.

4. La Subgerencia de Ingeniería de Transporte será la encargada de coordinar las pruebas piloto en caso de ser necesarias, para definir las estrategias de su aplicación en los estudios definitivos.

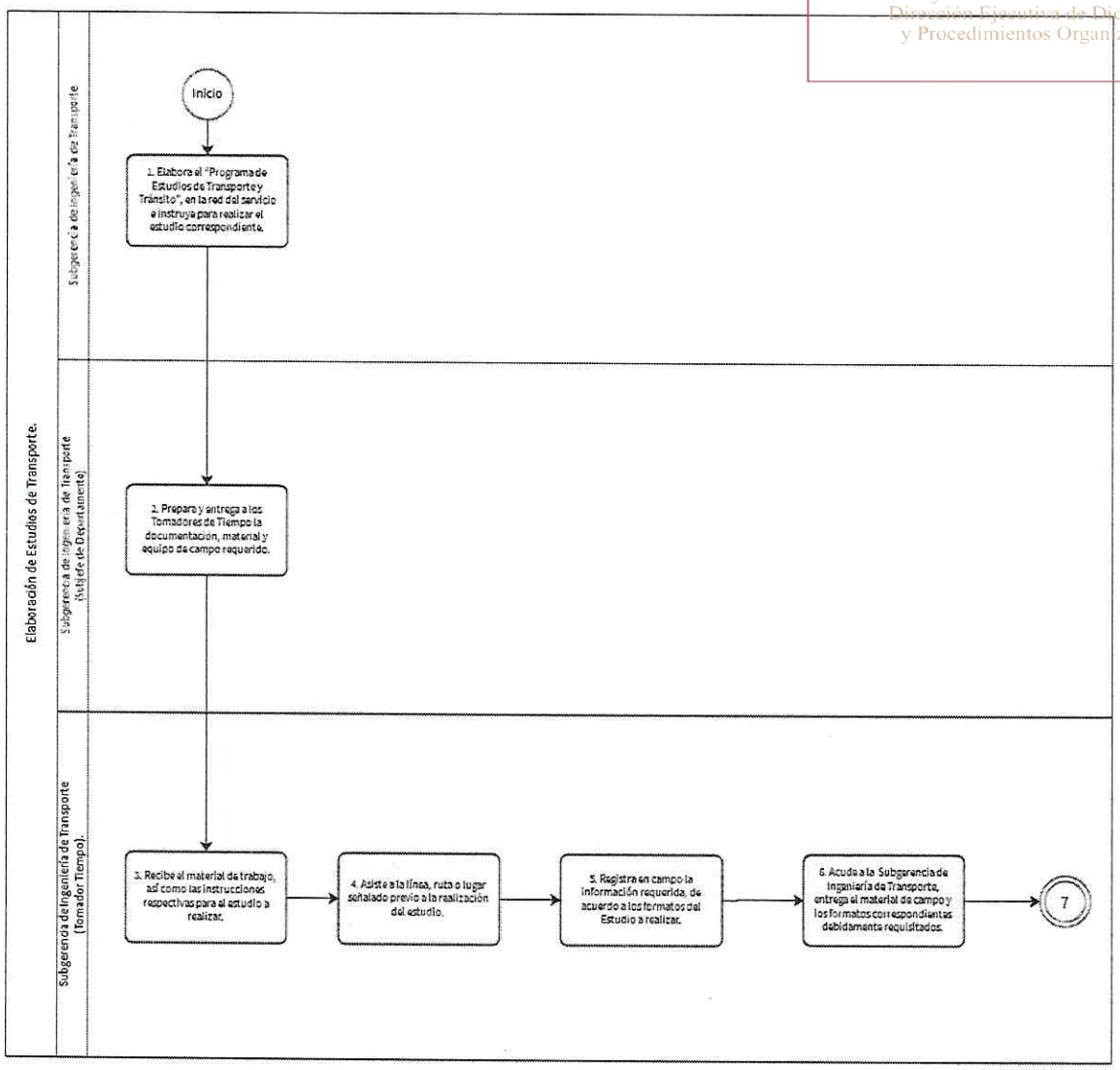
5. Los Tomadores de Tiempo serán quienes se encarguen de la aplicación de los Estudios de Transporte y Tránsito; así como de, en su caso, reportar a la brevedad posible los problemas que se presenten en la realización de los mismos a la Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

6. Los Tomadores de Tiempo deberán registrar la información y datos obtenidos de manera responsable y fidedigna en los formatos establecidos, a fin de sustentar los estudios correspondientes.

7. El tiempo requerido para la aplicación del presente procedimiento, dependerá de los alcances y magnitud del estudio a realizar, de acuerdo a las necesidades del mismo, por lo que solo es enunciativo, no limitativo.

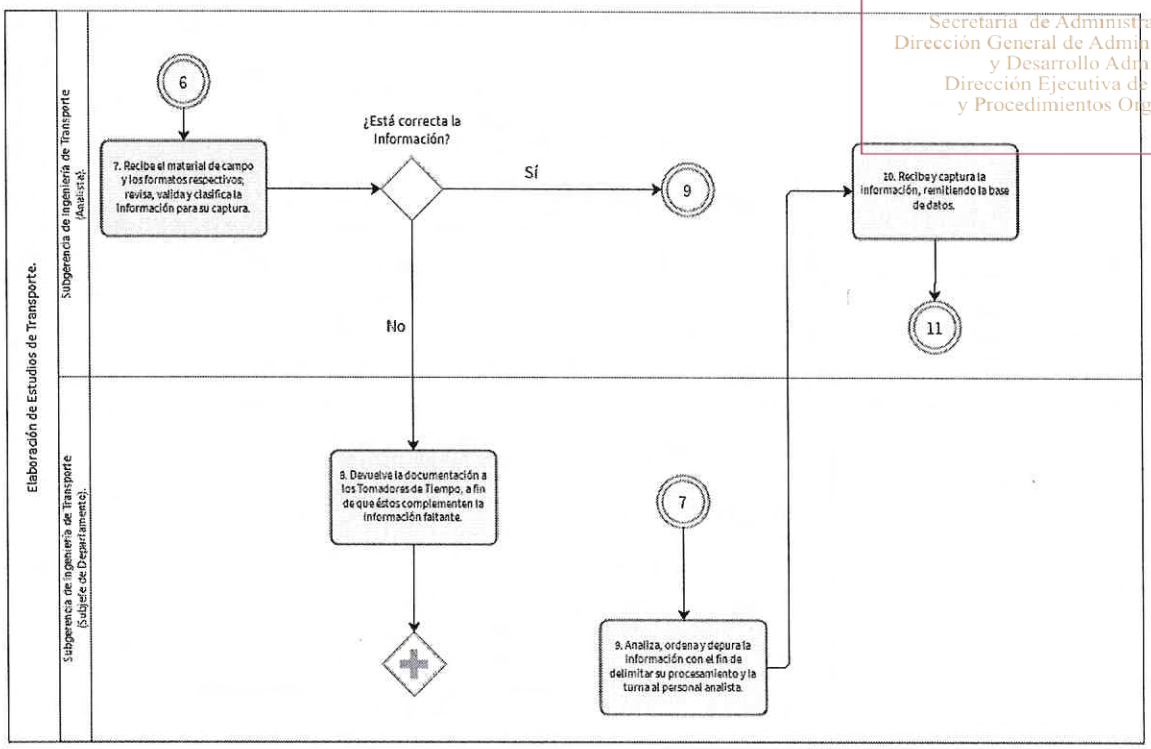
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:

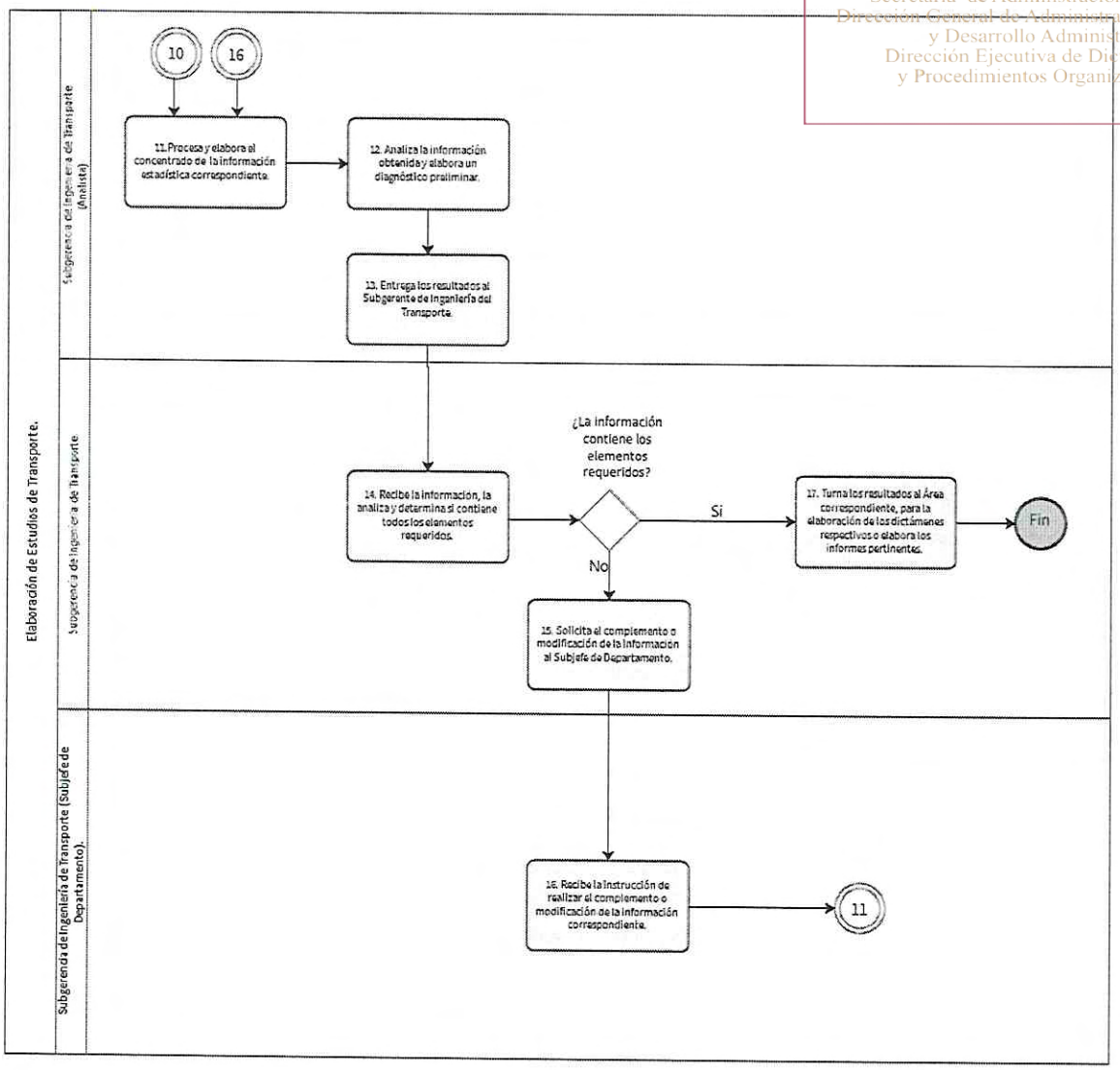


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



VALIDÓ

Mtro. Julio César Barrios Hernández
Subgerente de Ingeniería de Transporte

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Nombre del Procedimiento: Evaluación de la infraestructura vial y operativa de la Red de Trolebuses, Tren Ligero y Cablebús del STECDMX.

Objetivo General: Evaluar la infraestructura vial y operativa realizando los recorridos necesarios en las diferentes líneas de Trolebús, Tren Ligero y Cablebús, mediante la aplicación del diagnóstico de necesidades para determinar áreas de oportunidad.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Elabora el "Programa de recorridos en la red del servicio e instruye al Subjefe de Departamento para realizar las acciones correspondientes.	1 día
2	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Prepara el material de campo: Formato "Evaluación de la Infraestructura Vial y Operativa de la Red del STECDMX" (F.OP. 133), necesario para realizar la evaluación y entrega al Tomador de Tiempo.	30 minutos
3	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Tomador Tiempo)	Recibe el material de trabajo Formato "Evaluación de la Infraestructura Vial y Operativa de la Red del STECDMX" (F.OP. 133), así como las instrucciones respectivas para el recorrido de la evaluación a realizar.	30 minutos
4		Asiste a la línea respectiva para realizar los registros correspondientes.	1 hora
5		Realiza los recorridos a pie o a bordo de las unidades, según se requiera, realizando las observaciones pertinentes.	1 día
6		Acude a la Subgerencia de Ingeniería de Transporte y entrega el material de campo Formato "Evaluación de la Infraestructura Vial y Operativa de la Red del STECDMX" (F.OP. 133) debidamente requisitado.	1 hora
7	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Analista)	Recibe el material de campo Formato "Evaluación de la Infraestructura Vial y Operativa de la Red del STECDMX" (F.OP. 133), debidamente requisitado con los registros correspondientes.	30 minutos
		¿Es correcta la información en el material de campo?	
		NO	

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Unidad de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Devuelve la documentación al Tomador de Tiempo para que complemente la información faltante o en su caso, se realice un nuevo recorrido.	30 minutos
		Conecta con la Actividad 3.	
		SI	
9		Elabora informe del diagnóstico correspondiente y entrega los resultados al Subgerente de Ingeniería de Transporte.	1 día
10	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Recibe el informe del diagnóstico y revisa que contenga los elementos requeridos.	1 hora
		¿El informe del diagnóstico contiene los elementos requeridos?	
		NO	
11		Solicita el complemento, modificación o aclaración de la información al Subjefe de Departamento .	30 minutos
12	Subgerencia de Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento)	Recibe la instrucción de realizar el complemento, modificación o aclaración de la información correspondiente.	30 minutos
		Conecta con la Actividad 9.	
		SI	
13	Subgerencia de Ingeniería de Transporte	Difunde el resultado de la información obtenida al Área correspondiente (Gerente de Movilidad o Gerente de Cablebús Línea 1 o Gerente de Cablebús Línea 2 o Director Ejecutivo de Transportación).	1 hora
		Fin de procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles, 7 horas.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Aspectos a considerar:

1. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento, se encuentra adscrito a la Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

2. La Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la encargada de capacitar al personal de campo (Tomador de Tiempo), así como de dotar del material necesario para la realización de los registros correspondientes.

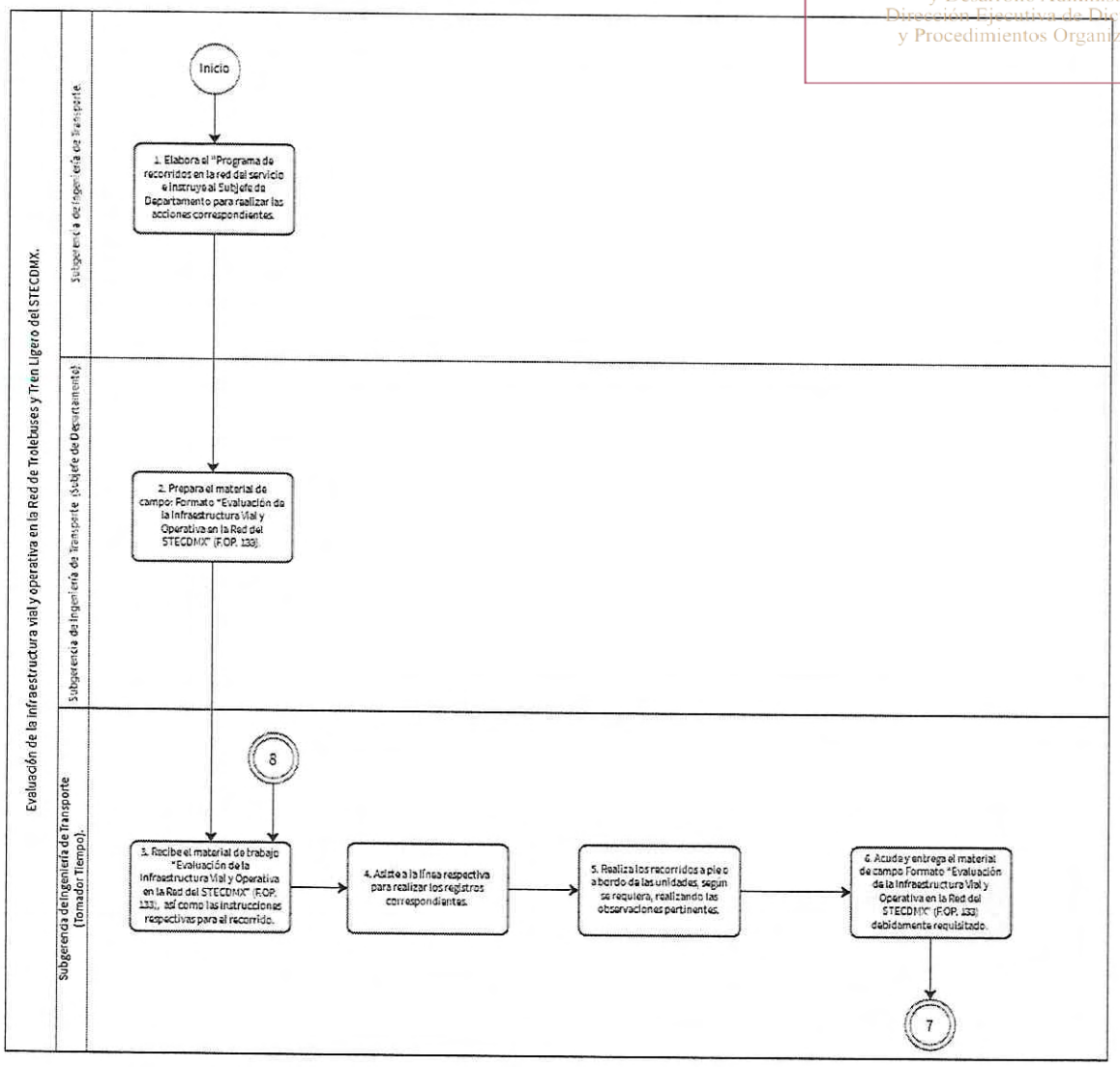
3. El personal Tomador de Tiempo será quien se encargue de la realización de los recorridos correspondientes bajo la coordinación de la Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

4. El personal Tomador de Tiempo deberá registrar la información obtenida de manera responsable y fidedigna en el material de campo que se le proporcione para tal fin.

5. El tiempo requerido para la realización del presente procedimiento, dependerá d los alcances y magnitud de las necesidades del mismo, por lo que solo es enunciativo, no limitativo.

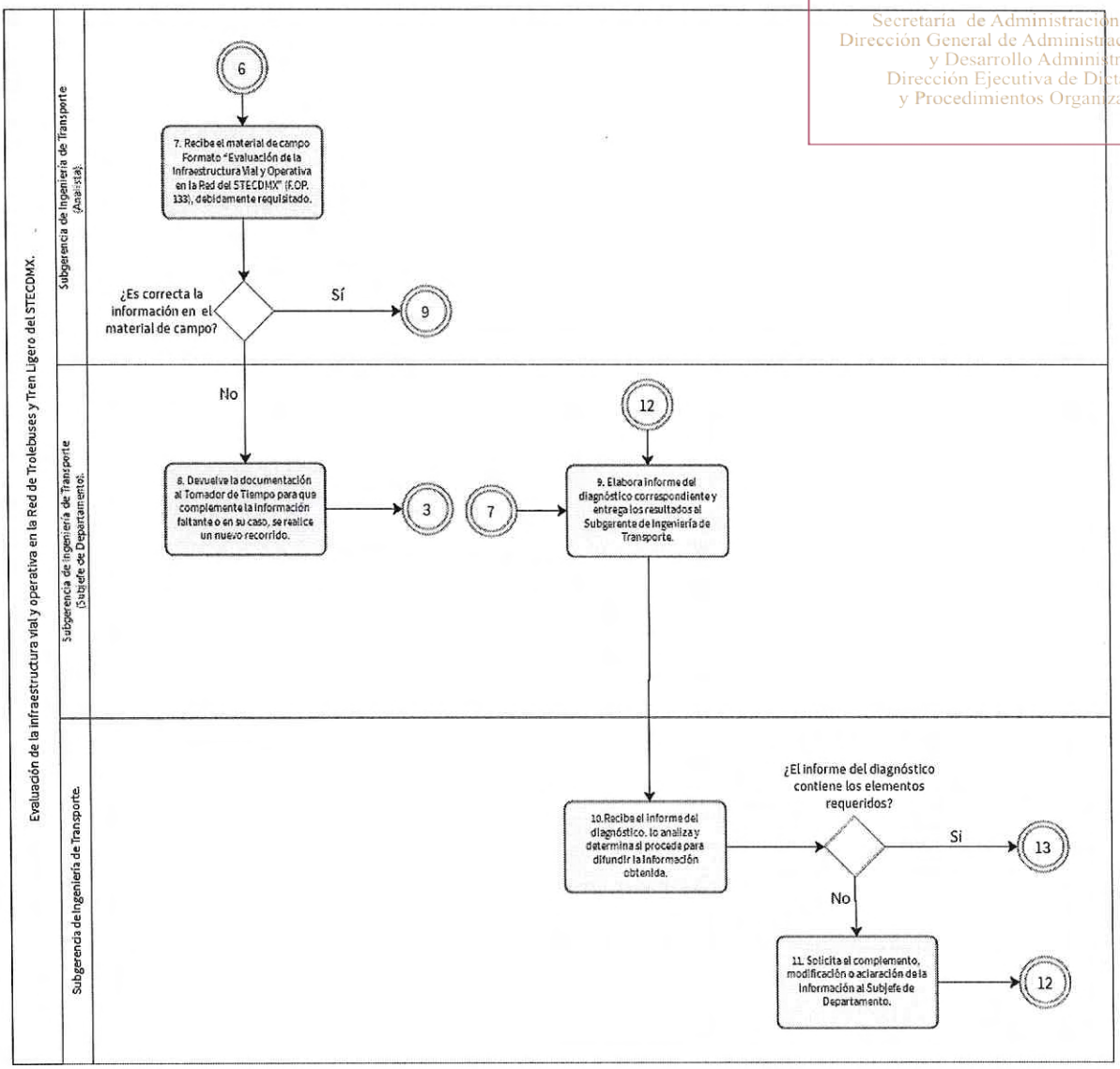
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:

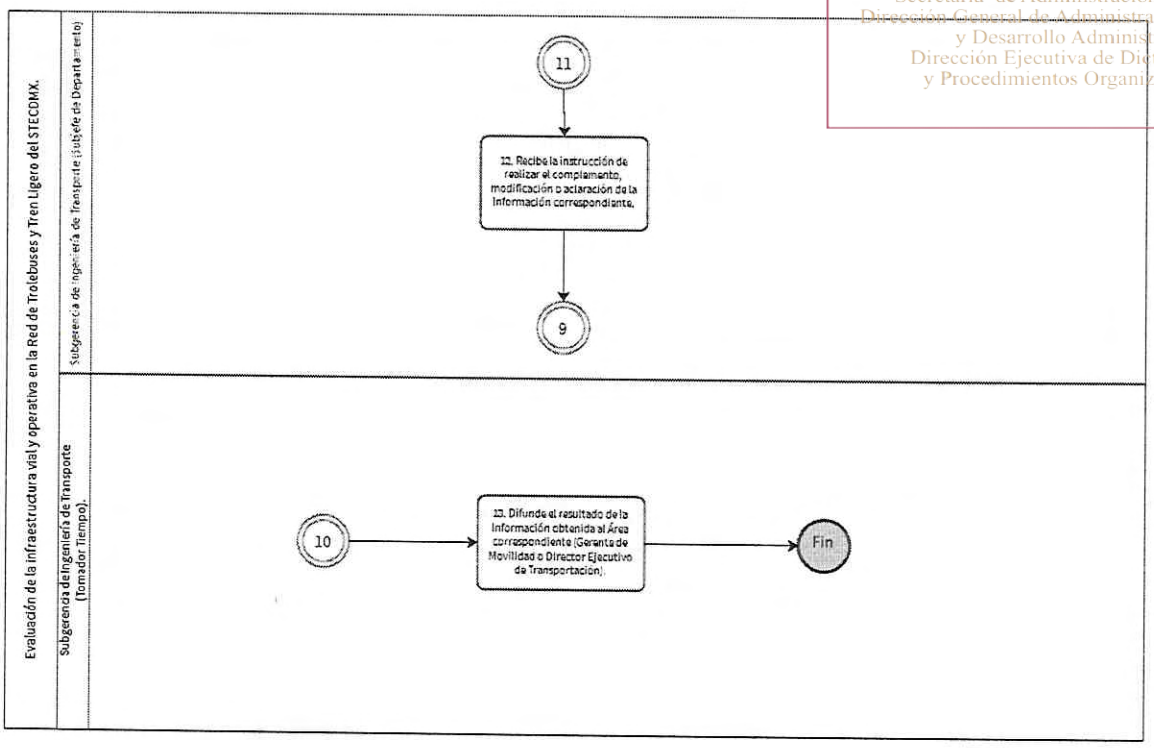


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

Mtro. Julio César Barrios Hernández
Subgerente de Ingeniería de Transporte