



Nombre del Procedimiento: Regulación del servicio en Terminales y puntos de acceso a los medios de la Red de Trolebuses.

Objetivo General: Administrar las salidas de los Trolebuses en servicio desde las Terminales, en apego al Programa de Transportación vigente, donde se mantendrá de forma regular la frecuencia de paso a lo largo del derrotero establecido.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Gerencia de Transportación Trolebuses (Jefe de Terminal)	Registra en el Formato "Informe diario de Terminal" (F.OP.59), la hora de llegada y número económico del Trolebús que arriba a la Terminal.	1 minuto
2		Solicita al Operador el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) y verifica que la corrida asignada al Trolebús arribe de acuerdo al Programa de Transportación vigente.	1 minuto
3		Recaba información del Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) y la registra en el Formato "Informe diario de Terminal" (F.OP.59).	1 minuto
4		Determina el tiempo de espera para el trolebús y concluye el requisitado de los datos en el Formato "Informe diario de Terminal" (F.OP.59).	1 minuto
5		Registra el horario de salida de la Terminal en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	1 minuto
6		Valida lo anterior con su firma y expediente e informa verbalmente al Operador el destino del viaje y le devuelve el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	1 minuto
7		Verifica que el Operador coloque la bandera de destino correcta, que realice el ascenso de usuarios y usuarias en la Terminal e inicie su recorrido en el horario establecido.	1 minuto



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
8	Gerencia de Transportación Trolebuses (Regulador de paso)	Solicita al Operador detener la unidad al llegar a su ubicación, recaba datos de la corrida y los registra en el Formato "Informe diario de regulación de paso" (F.OP.131).	1 minuto
9		Determina con base en los intervalos registrados, las acciones y ajustes operativos correspondientes para mantener la frecuencia de paso de manera regular y evitar convoyes en la línea o amplios intervalos de servicio.	1 minuto
10		Observa el paso de los Trolebuses en el sentido contrario a su ubicación y registra los datos en el Formato "Informe diario de regulación de paso" (F.OP.131), a fin de conocer el intervalo de servicio en ambos sentidos de la línea.	1 minuto
11	Gerencia de Transportación Trolebuses (Jefe de Terminal)	Arriba el Trolebús al cierre de circuito y continúan las actividades a partir del numeral 1 del presente procedimiento.	1 minuto
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 11 minutos.			
Plazo o Período normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. Es responsabilidad del Operador proporcionar el servicio de transporte a los usuarios y a las usuarias desde la salida del Depósito; así como en el derrotero de la línea asignada, tratar con amabilidad y respeto al público usuario, realizar el ascenso y descenso de usuarios y usuarias exclusivamente en las paradas oficiales; mantener el intervalo de salida de la Terminal con el Trolebús que le antecede para no generar convoyes y amplios intervalos de servicio, conduciendo en apego a las leyes, normas, políticas de operación y reglamentos vigentes para la conducción de un vehículo de transporte público de pasajeros.
2. La Gerencia de Transportación Trolebuses a través de la Coordinación de Jefes de Terminal, es la responsable de elaborar y asignar los turnos y horarios a los Jefes de Terminal y Reguladores de paso, conforme lo requiera el servicio de las líneas en operación y que así lo considere necesario esta Gerencia.



3. El Jefe de Terminal se ubica en los cierres de circuito de cada línea para administrar las salidas de los Trolebuses en apego al Programa de Transportación vigente. Debe conocer las características físicas y operacionales de las Líneas de Servicio, horarios de acuerdo al Día Tipo, tiempos de recorrido, ubicación de los regresos con infraestructura electromecánica instalada; así como de los que deban realizarse mediante maniobra “volante” o de manera emergente por eventualidades.
4. Es responsabilidad del Jefe de Terminal realizar la regulación del servicio en apego al Programa de Transportación vigente, en caso de que falten corridas que impidan el cumplimiento de éste, deberá regular el servicio por intervalos mediante la siguiente fórmula: $\text{Intervalo} = \text{Tiempo de ciclo} / \text{Flota vehicular en operación} (I=Tc/Fv)$, misma que deberá actualizar cada vez que se incorporen o desincorporen corridas a la línea asignada, para lo cual mantendrá comunicación con el Jefe de Terminal del otro cierre de circuito, con la Coordinación de Jefes de Terminal, el personal del Centro de Comunicaciones, Despachadores / Expedidores y en su caso, con el personal de apoyo en la regulación del servicio.
5. La hoja de trabajo que el Jefe de Terminal emplea para realizar la regulación del servicio es el Formato “Informe diario de Terminal” (F.OP.59), por lo cual es responsable de requisitarlo correctamente conforme a la cédula de llenado con información verídica; asimismo entregarlo en la Coordinación de Jefes de Terminal en un periodo máximo de 5 días hábiles, en caso de no cumplir con lo antes señalado será consignado ante el área correspondiente.
6. El Jefe de Terminal deberá mantener comunicación permanente con la Coordinación de Jefes de Terminal y con el Centro de Comunicaciones de la Subgerencia de Regulación Operativa, a fin de solicitar información de las unidades que se desincorporen e incorporen durante la operación del servicio. Asimismo, mantener comunicación continua con los Despachadores/Expedidores, a fin de solicitar información de las corridas expedidas.
7. El Jefe de Terminal y/o el Regulador de paso, deberán reportar al Centro de Comunicaciones los desperfectos o averías en las instalaciones eléctricas que detecte o tenga conocimiento a través de los Operadores, así como las afectaciones que impidan o dificulten el ingreso de las unidades a la Terminal o sobre el derrotero de la línea, notificando también a la Coordinación de Jefes de Terminal para su seguimiento.
8. El Jefe de Terminal deberá mantener a la vista los horarios de servicio en la caseta de la Terminal, a fin de verificar el cumplimiento del Programa de Transportación vigente, relativo a la expedición, cantidad de corridas en servicio y horarios de viajes programados; así como para validar que los horarios registrados por los operadores en



los Formatos “Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses” (F.AD.188), sean los correctos.

9. Al arribar un Trolebús a la Terminal, el Jefe de Terminal es responsable de verificar que el Operador se encuentre en condiciones físicas para laborar, que porte correctamente el uniforme proporcionado por el Organismo, solicitarle que le muestre su licencia -tarjetón y que le entregue su Formato “Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses” (F.AD.188), para verificar que éste se encuentre debidamente requisitado.

Asimismo, revisar que el Trolebús se encuentre aseado y que no cuente con dispositivos electrónicos conectados al sistema eléctrico del Trolebús, que la alcancía no cuente con efectivo en la pantalla recolectora y el cumplimiento de disposiciones y lineamientos de operación establecidos por la Gerencia de Transportación Trolebuses.

- En caso de que el Jefe de Terminal detecte que el Operador presenta aliento alcohólico o considere que éste se encuentra bajo el influjo de alguna droga o estupefaciente, por motivos de seguridad deberá solicitarle de manera inmediata al Operador suspender la conducción del vehículo y notificarle que reportará su situación al Centro de Comunicaciones de la Subgerencia de Regulación Operativa.
 - Al impedir la conducción al Operador por las causas anteriores, el Jefe de Terminal deberá escapar el Trolebús en algún lugar de la Terminal que no afecte la operación y resguardar el gancho con los boletos y el Formato “Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses” (F.AD.188) del Operador.
10. Al detectar el Jefe de Terminal cualquier irregularidad, faltas u omisiones al Reglamento Interior de Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo y normas de operación vigentes o situaciones que alteren la disciplina durante la prestación del servicio por parte de un Operador, deberá informarle verbalmente la anomalía detectada, registrarla en el Formato “Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses” (F.AD.188) del Operador y realizar el informe correspondiente en el Formato “Informe Diario de Novedades” (F.OP.04), dirigido a la Gerencia de Transportación Trolebuses, entregándolo en un periodo máximo de dos días hábiles para su atención y seguimiento oportuno.
 11. El Jefe de Terminal podrá autorizar que una corrida continúe laborando por necesidades del servicio, en apego a lo estipulado en la Cláusula 29 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente, para lo cual previamente a su último viaje deberá entregarle al Operador el Formato “Tiempo extra de Operadores” (F.OP.89) debidamente requisitado e informar al Jefe de Terminal del otro cierre de circuito esta situación.



Asimismo, podrá modificar o acortar el derrotero de una corrida (corteso), si presentarse alguna situación que impida realizar el recorrido total de la línea. En caso de que esta acción sea requerida para ajustar una corrida a su horario programado derivado de una situación de falla mecánica o incidencia, éste deberá coordinar con el Jefe de Terminal del otro cierre de circuito y registrarlo en el Formato "Informe diario de Terminal" (F.OP.59), así como en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) del Operador, especificando el derrotero que le está autorizando y el horario de salida de la Terminal, validándolo con su firma y expediente.

12. Cuando un Operador le informe al Jefe de Terminal que cortará tiempo por alguna situación familiar o enfermedad que le impide continuar en servicio, el Jefe de Terminal deberá solicitarle y verificar que se reporte al Centro de Comunicaciones para notificar el corte de tiempo. Una vez que esta área le autorice retirarse, deberá solicitarle al Operador, o en su caso apoyarlo, para escapar el Trolebús en un lugar que no afecte la operación de la Terminal y resguardar el gancho con boletos y el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), hasta la llegada de otro Operador que continúe con el servicio, registrando lo correspondiente en el Formato "Informe diario de Terminal" (F.OP.59). El personal del Centro de Comunicaciones será el encargado de informar al Despachador/Expedidor de la división que según corresponda, cuando se le deba realizar un corte de tiempo a un Operador, especificando el motivo y coordinar lo correspondiente para reincorporar a la brevedad posible la corrida.
13. En caso de que un Operador le reporte al Regulador de paso, que no fue relevado en el lugar y horario establecido en el Programa de Transportación vigente, éste deberá solicitarle al Operador continuar en servicio hasta la Terminal de destino, conforme a la Cláusula 29 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente y notificar esta situación al Jefe de Terminal que corresponda para que ejecute las acciones que permitan la continuidad del servicio.

Una vez que el Operador que no fue relevado arribe a la Terminal destino, el Jefe de Terminal deberá solicitarle que se reporte al Centro de Comunicaciones para que se registre en su base de datos el "no relevo"; asimismo deberá instruir al Operador que continúe en servicio conforme a la Cláusula 29, entregarle el Formato "Tiempo extra de Operadores" (F.OP.89), debidamente requisitado y notificar al Despachador/Expedidor de la división que corresponda la ausencia del Operador que no relevó para el registro de la "falta" e informar que el Operador en servicio generará tiempo extra, coordinando en conjunto el envío de un Operador relevo para esta corrida.

En caso de que no se cuente con personal para relevar al Operador en servicio, el Expedidor deberá solicitarle al Jefe de Terminal que corresponda el ingreso de esta



unidad al Depósito, previo reporte del Operador al Centro de Comunicaciones para solicitar su clave de ingreso. Por lo cual en caso de que el Operador que debiera relevar esta corrida intercepte la unidad en otro punto distinto al lugar de relevo establecido, el Operador en servicio no deberá entregarle la unidad y continuar con la prestación del servicio hasta la Terminal destino.

14. Al concluir la jornada asignada al Operador, el Jefe de Terminal deberá registrar en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), el horario de salida y el motivo de ingreso al Depósito, verificar que el Operador realice el ascenso de usuarios y usuarias en la Terminal y que coloque la bandera de destino, señalando la última parada oficial de la línea y el depósito de destino. En ausencia del Jefe de Terminal, es obligación del operador realizar lo antes señalado.
15. Al iniciar su turno, el Jefe de Terminal y el Regulador de paso, deberán reportar su asistencia vía telefónica al Centro de Comunicaciones y a la Coordinación de Jefes de Terminal, registrando en su hoja de trabajo el horario y nombres de las personas que registraron su asistencia en dichas áreas.
16. El Jefe de Terminal y el Regulador de paso, son responsables del cuidado y uso del aparato de comunicación que se les asigne y de la información que transmitan mediante éste; asimismo de la caseta de la Terminal, debiendo reportar a la Coordinación de Jefes de Terminal lo correspondiente para su mantenimiento.
17. Para efectos de este procedimiento, se denominará "Regulador de paso" al personal que haya sido designado por la Gerencia de Transportación Trolebuses y que pueden estar integrados por personal del área de Transportación, con el objetivo de mantener los intervalos de paso de las unidades de manera frecuente sobre el derrotero, por lo que para tal fin serán asignados en un punto específico intermedio de la línea y tendrán la facultad de realizar ajustes operativos para mantener la continuidad del servicio, previa coordinación con los Jefes de Terminal de cada cierre de circuito.
18. El Regulador de paso debe conocer las características físicas y operacionales de las Líneas de Servicio, horarios de acuerdo al Día Tipo, tiempos de recorrido, ubicación de los regresos con infraestructura electromecánica instalada; así como de los que deban realizarse mediante maniobra "volante" o de manera emergente por eventualidades.
19. La hoja de trabajo del Regulador de paso es el Formato "Informe diario de regulación de paso" (F.OP.131), por lo cual es responsable de requisitarlo correctamente conforme a la cédula de llenado con información verídica; asimismo entregarlo en la Coordinación de Jefes de Terminal en un periodo máximo de 5 días hábiles, en caso de no cumplir con lo antes señalado será consignado ante el área correspondiente.



20. El Regulador de paso determina con base en los intervalos regulados los ajustes operativos correspondientes para mantener la frecuencia de paso de manera regular, por lo que deberá notificar verbalmente al Operador las acciones a seguir a fin de evitar convoyes en la línea o amplios intervalos de servicio y registrar lo anterior en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), validándolo con su firma y expediente.

21. El Regulador de paso deberá mantener comunicación continua con los Jefes de Terminal de la línea que se encuentra regulando, a fin de notificarles oportunamente el intervalo de paso que se registra en su punto de regulación y en caso de que éste intervalo se vea afectado, de manera conjunta deberán realizar los ajustes operativos que se requieran para normalizarlo.

22. En caso de que el personal del Centro de Comunicaciones requiera el apoyo de un Jefe de Terminal y/o Regulador de paso para dar atención a una incidencia que afecte o impida la continuidad del servicio y que requiera atención prioritaria, éste deberá notificarlo a la Coordinación de Jefes de Terminal, quien a su vez coordinará lo correspondiente para enviar al personal más próximo al incidente. Una vez que éste personal designado reciba esta instrucción, deberá registrar el horario y motivo de su ausencia en su hoja de trabajo e informar al Centro de Comunicaciones que se dirige al lugar solicitado. Al arribar al sitio deberá transmitir la información que esta área requiera; realizar las actividades que se le indiquen para dar continuidad al servicio y una vez que arribe personal de la Subgerencia de Regulación Operativa, deberá regresar a su ubicación asignada para continuar con sus labores, previa comunicación con el Centro de Comunicaciones, notificando a la Coordinación de Jefes de Terminal.

23. La vigilancia y supervisión del servicio es realizada por la Subgerencia de Regulación Operativa, por lo que al detectar convoyes durante sus recorridos de supervisión, instruirá verbalmente a los Operadores involucrados las acciones que deban realizar para normalizar el intervalo. En caso de requerir la modificación o acortamiento del derrotero de una corrida (regreso) deberá coordinarlo previamente con los Jefes de Terminal de la línea correspondiente.

Asimismo, en caso de detectar anomalías flagrantes en contra del Organismo, deberán notificarle de manera verbal y por escrito en la hoja de trabajo respectiva del trabajador involucrado, la anomalía detectada y elaborar el informe correspondiente en el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04) dirigido a la Subgerencia de Regulación Operativa para su atención y seguimiento.

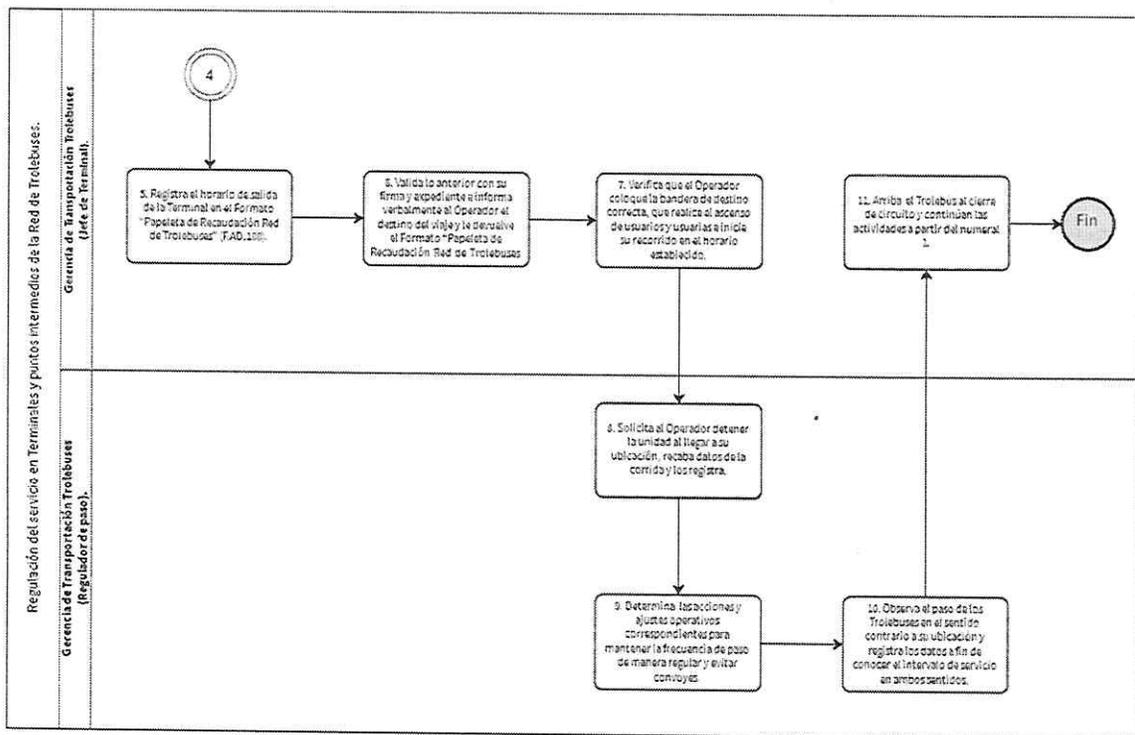
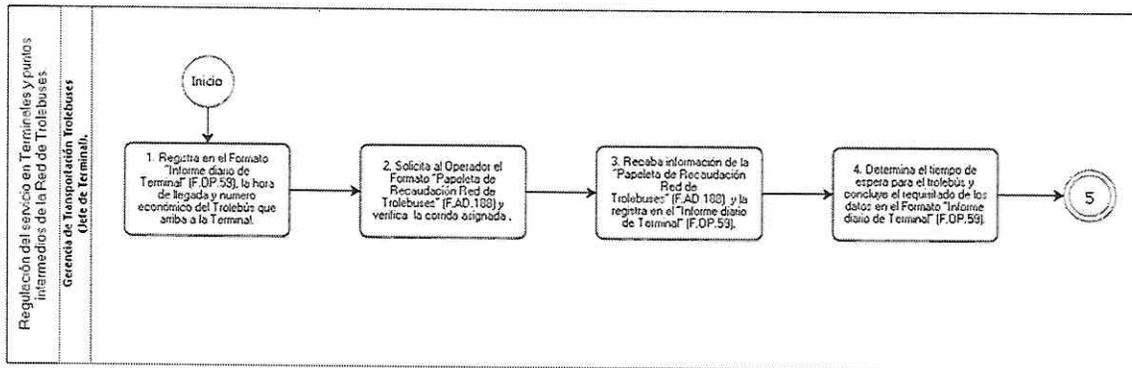
24. Durante los eventos programados que interfieren con la prestación del servicio en la Red de Trolebuses, la Gerencia de Transportación Trolebuses, así como la Subgerencia de Regulación Operativa, coordinarán en conjunto los operativos para mantener la



continuidad del servicio, debiendo participar los Supervisores de la Subgerencia de Regulación Operativa y la Coordinación de Jefes de Terminal.

- La atención y coordinación de incidencias que afecten la operación del servicio, está a cargo del personal del Centro de Comunicaciones de la Subgerencia de Regulación Operativa, por lo cual ésta área será la encargada de dar las instrucciones necesarias de acuerdo a las condiciones operativas de la línea para su restablecimiento.

Diagrama de Flujo:





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

VALIDÓ

Ing. Martín Elías Mejía
Gerente de Transportación Trolebuses

La firma plasmada en esta hoja corresponde a la validación del procedimiento denominado “Regulación del servicio en Terminales y puntos intermedios de la Red de Trolebuses” y del diagrama de flujo correspondiente.



Nombre del Procedimiento: Expedición - Recepción de Trolebuses.

Objetivo General: Realizar la expedición y recepción de las unidades que se utilizan en la prestación del servicio de transportación de pasajeros; con apego a los lineamientos que permitan garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en los Programas de Transportación vigentes.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Jefe de Patio)	Realiza recorrido en el Patio en compañía del Expedidor, a fin de cuantificar las unidades por número de serie.	30 minutos
2		Entrega al Expedidor el Formato "Carros en Patio para Expedición" (F.OP.72), debidamente requisitado.	1 minuto
3	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Asiste con el Despachador para que le asigne la corrida, línea y hora a la que tiene que salir la unidad del Depósito.	1 minuto
4	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Despachador)	Entrega el Formato "Asistencia Diaria" (F.OP.85) y le informa al Operador o al Operador Extra, la corrida, línea y hora a la que tiene que salir la unidad del Depósito, para que asista al Área de Recaudación con el Expedidor de Cuentas.	1 minuto
5	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Asiste al Área de Recaudación con el Expedidor de Cuentas, donde muestra su identificación oficial vigente e intercambia la tarjeta Formato "Asistencia Diaria" (F.OP.85) por la dotación de boletos (gancho) y por el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	2 minutos



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
6	Subgerencia de Caja General (Expedidor de Cuentas).	Entrega al Operador la dotación de boletos (gancho) y el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), retiene el Formato "Asistencia Diaria" (F.OP.85), a la espera del Despachador.	
7	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Recibe el gancho con boletos y verifica del primero al último número de cada serie, requisita el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) y firma de conformidad en el talón del mismo.	2 minutos
8		Acude al Área de Expedición, a fin de que el Expedidor le asigne unidad.	2 minutos
9	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Expedidor)	Asigna la unidad y verifica que el Operador cuente con la dotación de boletos (gancho) y el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) y requisita el Formato "Informe Diario de Carros en Servicio" (F.OP.58) y solicita la firma del Operador.	1 minutos
10	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Firma el Formato "Informe Diario de Carros en Servicio" (F.OP.58), realiza la inspección general de la unidad asignada con apoyo del Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105) a fin de determinar las condiciones en las que ésta se encuentra y su estado de operatividad.	5 minutos
11		Solicita al Expedidor el registro de salida en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188) y dirige la unidad hacia la salida del Depósito, para la recepción del extintor.	1 minuto
12		Informa verbalmente al personal de seguridad del Depósito su número de expediente, línea y corrida para efectuar la salida.	1 minuto



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
13	Subgerencia de Servicios	Registra en el Formato "Control de Salidas de Trolebuses" (F.OP.110), los datos proporcionados por el Operador, así como el número del extintor entregado.	1 minuto
14	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Firma de conformidad por el extintor recibido.	1 minuto
15		Sale del Depósito en el horario registrado en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	1 minuto
16		Realiza la prestación del servicio de transporte al público usuario y efectúa el relevo en la hora y lugar indicado en el horario.	8 horas
17		Recibe el Operador que releva la unidad en la hora y el lugar indicado, coteja la cantidad y serie de boletos que le entrega el Operador relevado con el último corte de boletos registrado en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188).	1 minuto
18		Identifica en la unidad el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), con la cual al llegar a la próxima Terminal verifica si existe algún daño reciente.	1 minuto
19		Registra en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), el corte de boletos con el que inicia su turno y continúa con la prestación del servicio hasta la hora del relevo o conclusión de su jornada.	8 horas
20		Conduce la unidad al Depósito a la hora señalada en el horario, a fin de rendir (terminación de turno).	1 hora

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



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
21	Subgerencia de Servicios	Registra la entrada de la unidad en el Formato "Control de Salidas de Trolebuses" (F.OP.110), verifica la unidad con base en el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105) y solicita al Operador sus datos y la entrega del extintor.	2 minutos
22	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Operador)	Entrega el extintor al Personal de seguridad y proporciona su número de expediente, corrida, línea, así como el estado electromecánico de la unidad.	1 minuto
23		Asiste a Caja General con el Auxiliar de Recaudación, a fin de efectuar la liquidación de la cuenta.	5 minutos
24		Recibe el Formato "Comprobante de Liquidación" (F.AD.56), mueve la unidad y la deja donde le indique el Expedidor.	5 minutos
25		Confirma su asistencia del día siguiente con el Despachador en turno y se retira.	1 minuto
26	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Proveedor)	Verifica que la unidad que deja el Operador cuente con el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105).	1 minutos
27		Estaciona la unidad en la línea correspondiente conforme al Programa de Expedición o en su caso, la conduce al área de lavado.	5 minutos
28	Subgerencia de Transportación Tetepilco / Subgerencia de Transportación Aragón (Jefe de Patio)	Elabora el reporte de novedades correspondiente a la Subgerencia de Transportación asignada y requisita el Formato "Carros en Patio para Expedición" (F.OP.72).	30 minutos
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 18 horas, 43 minutos.			



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

Aspectos a considerar:

1. Para efecto del presente procedimiento, el orden de las actividades varía debido a la distribución física de los Depósitos. Este procedimiento es aplicable para la Subgerencia de Transportación Tetepilco y la Subgerencia de Transportación Aragón.
2. Los Operadores de Trolebús están obligados a cumplir lo dispuesto en este procedimiento. Para efectos del presente, se entiende por:
 - **Operador Extra:** Persona que no tiene turno fijo y suple un ausentismo en la misma categoría.
 - **Relevo:** Operador de Trolebús que sustituye a otro y se hace cargo de la unidad para continuar con la presentación del servicio.
 - **Escape de Trolebús:** Retirar la unidad de la circulación general a un lugar adecuado para ello por diversas circunstancias (incidente, falla electromecánica, interrupción del servicio, etc.).
 - **Cortar Tiempo:** Retirarse (por causas de fuerza mayor) del servicio, previa autorización del Centro de Comunicaciones.
 - **Corrida:** Turno de un servicio (laboral, sábado o domingo) autorizado para circular en una línea dentro de un horario e itinerario establecido.
3. Para efectos del presente procedimiento se dividieron las actividades del puesto denominado: Despachador / Expedidor, ya que en la práctica el Despachador y el Expedidor realizan diferentes funciones.
4. Los Operadores de Trolebús que saquen carros del Depósito, de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo en la cláusula 30, deben presentarse con el Despachador del Depósito correspondiente, cuando menos 15 minutos antes del inicio de su turno, a fin de obtener su tarjeta Formato "Asistencia Diaria" (F.OP.85); los que releven en ruta, a la hora exacta que marque el turno y en el lugar que señale el Libro de Nombramiento.
5. Todas y cada una de las unidades de Trolebús deben contar con su Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105); asimismo es



responsabilidad de las áreas involucradas en el Procedimiento de Expedición y Recepción de Trolebuses, verificar que ésta permanezca dentro de la unidad mientras se encuentre a su resguardo.

6. El personal de la Subgerencia de Servicios (Personal de seguridad), es responsable de realizar la revisión de todo Trolebús que ingrese al Depósito y en caso de encontrar algún daño que no esté registrado en el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), debe solicitar al Operador que escape el Trolebús; asimismo debe notificar al personal de Transportación a fin de que éste solicite al Centro de Comunicaciones el número de parte correspondiente.
7. Es responsabilidad del personal de Transportación verificar que los Operadores se presenten:
 - Debidamente uniformados (Artículo 59, inciso.-m, Reglamento Interior de Trabajo).
 - Sin aliento alcohólico o bajo el influjo de alguna sustancia tóxica o enervantes o de cualesquiera otra naturaleza que altere sus facultades mentales o físicas en el desempeño de sus labores (Artículo 37, inciso.- f, Reglamento Interior de Trabajo), y
 - Portando el tarjetón: Licencia de manejo tipo "C".
8. El Despachador, en caso de que el Operador titular no asista, nombra a un Operador Extra para realizar la corrida y requisita los formatos "Personal Sustituto" (F.OP.87) y el de "Nombramiento de Extras" (F.OP.63).
9. El Expedidor es el responsable de requisitar el Formato "Informe Diario de Carros en Servicio" (F.OP.58) y entregar diariamente en los horarios establecidos el original al Subgerente de Transportación correspondiente, una copia al Jefe de Depósito y resguardar una copia.
10. La Subgerencia de Caja General, es la responsable de entregar a los Operadores la dotación de boletos para la prestación del servicio; misma que se registrará en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), el cual debe ser firmada por los Operadores.
11. Los Operadores de Trolebuses deben registrar en el Formato "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses" (F.AD.188), los horarios programados de llegada a cada una de las Terminales de la línea a la que estén asignados, por lo que deberá estar registrado en el formato todo el turno que les toque cubrir.



En el caso de los Operadores que saquen carros del Depósito deberán requisitar el formato mencionado antes de salir y para el caso de los Operadores que releven en ruta, deben realizarlo al llegar a la Terminal próxima.

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

12. En caso de que el Operador no encuentre el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), elaborará el Formato "Informe Diario de Novedades" (F.OP.04) avisando del extravío, así como de las condiciones en que recibe la unidad y entregar copia al Expedidor, quien registrará la incidencia en el Formato "Informe Diario de Carros en Servicio" (F.OP.58), el cual tendrá que hacerlo llegar a la Subgerencia de Transportación correspondiente para llevar a cabo la reposición.

El Expedidor no podrá autorizar la salida de la unidad sin el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), por lo que deberá notificar a la Subgerencia de Transportación correspondiente.

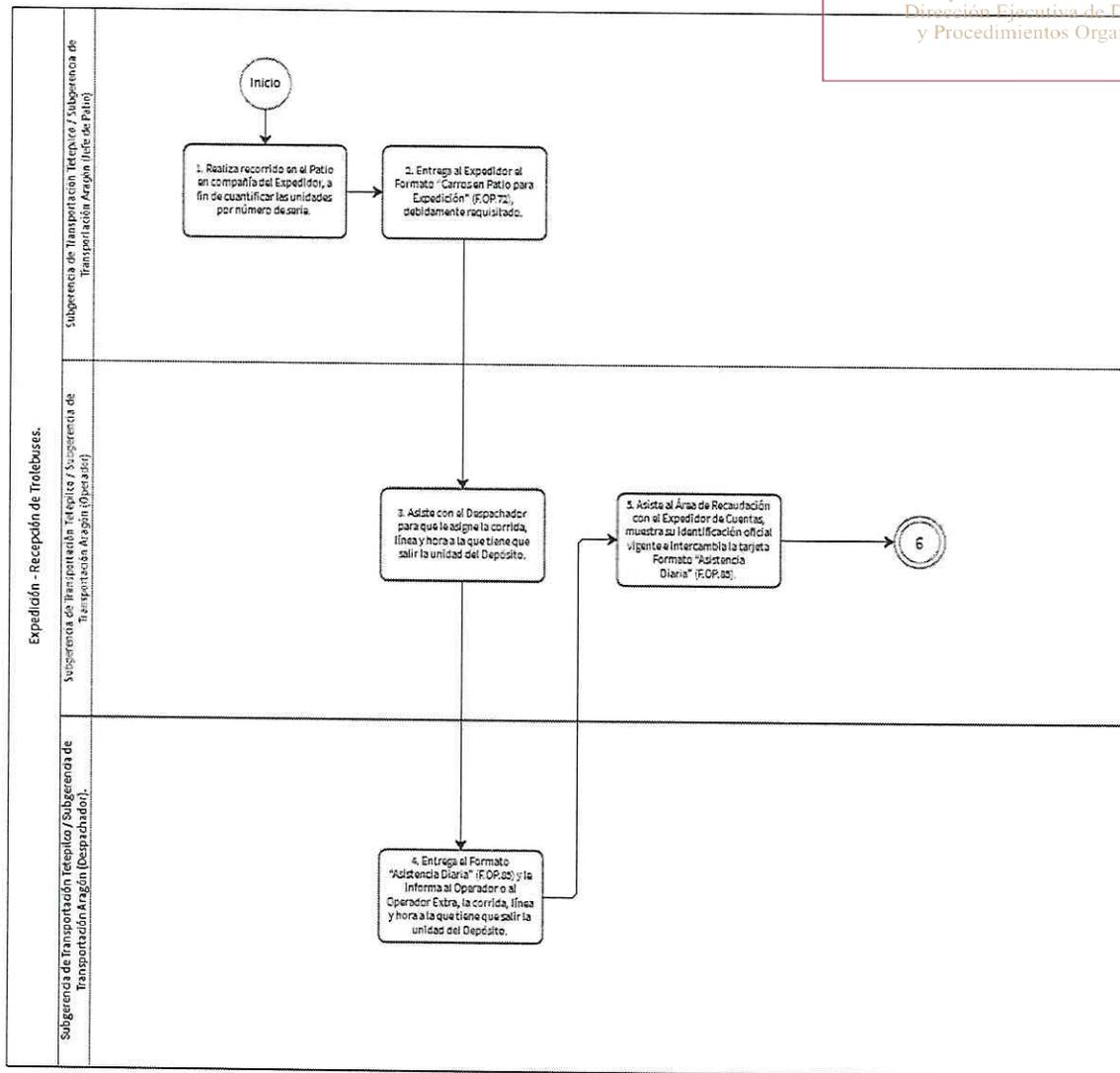
13. Si la corrida se ve afectada por no relevo, el Operador del turno "A" para "B" o el Operador del turno "B" para "C", de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo en la cláusula 29, continuará con la prestación del servicio hasta llegar a la Terminal próxima, en donde notificará dicha situación al Jefe de Terminal y solicitará instrucciones vía telefónica al Centro de Comunicaciones.
14. El Operador del turno "B" o "C", al encontrar un daño no registrado, reportará el daño al Jefe de Terminal y notificará al Centro de Comunicaciones, a fin de que se le proporcione el número de parte correspondiente.
15. En caso de que la unidad presente alguna falla durante la prestación del servicio, ésta deberá reportarse, al Centro de Comunicaciones y solicitar instrucciones.
16. Cuando una Unidad ingrese al Depósito por falla mecánica, avería u otra razón:
 - El Personal de seguridad solicita los datos al Operador, el extintor y el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), a fin de revisar la unidad y procede a registrar su entrada; en caso de ser ingresado mediante grúa, solicitará los datos del Operador de la grúa.
 - El Expedidor en turno deberá entregar al Operador de Trolebús, el Formato "Reporte de Falla de Trolebuses" (F.OP.84) para su requisitado y anotar el número de folio en el Formato "Informe Diario de Carros Cambiados" (F.OP.57); asimismo registrar en este, el número de parte, folio y/u orden de trabajo con la que ingresó la unidad.
 - El Operador proporcionará los datos solicitados al Expedidor en turno; para requisitar debidamente el Formato "Reporte de Falla de Trolebuses" (F.OP.84) y

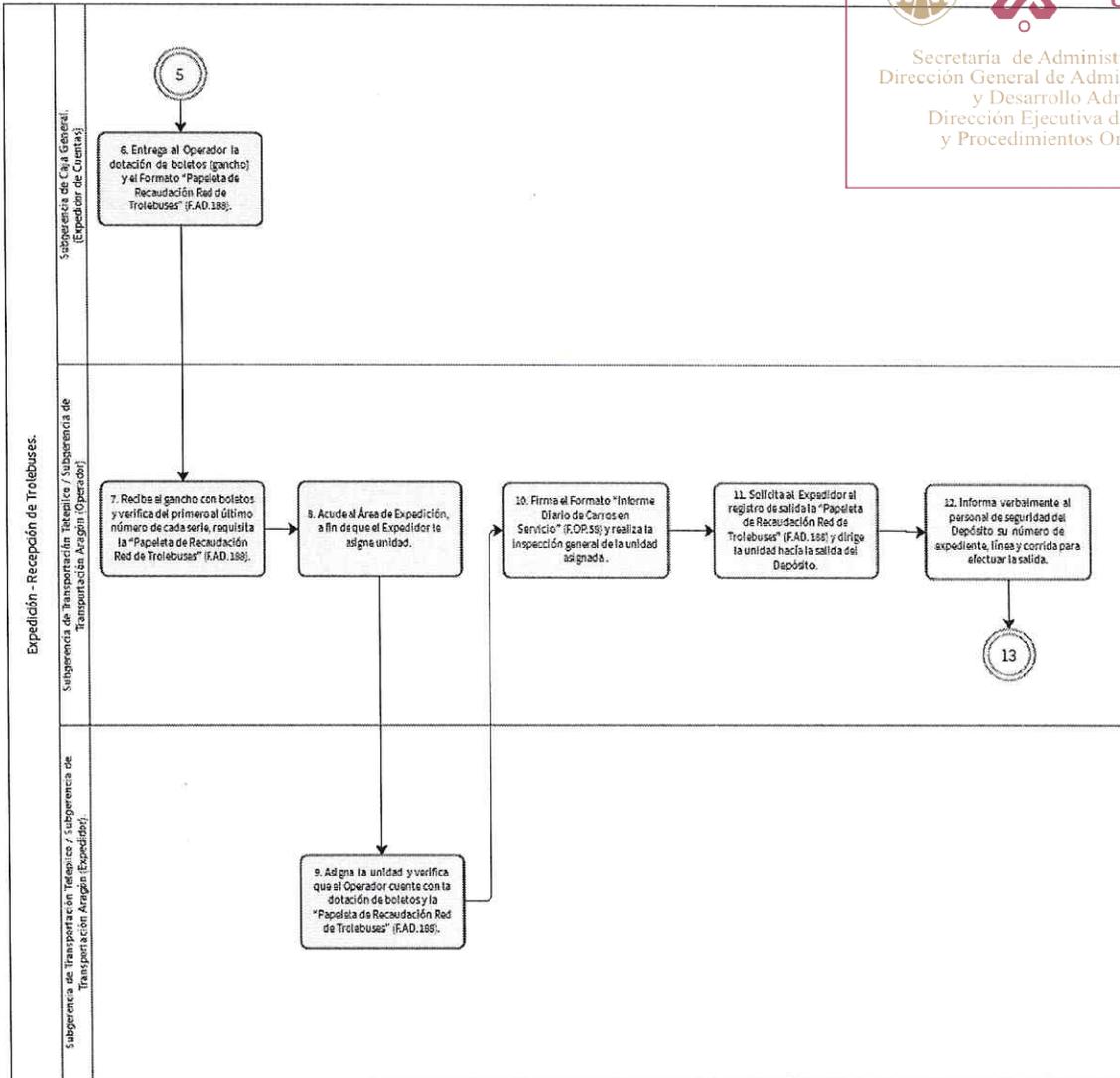
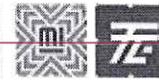


- conducirá la unidad al área de mantenimiento indicada por el Supervisor de Mantenimiento para su atención; de ser necesario, liquidará su cuenta.
17. Una vez atendida la Unidad por personal del área de mantenimiento, el Supervisor de Mantenimiento informará al Expedidor en turno que la Unidad se encuentra en condiciones para la operación y este último coordinará lo correspondiente para la reincorporación de la Unidad al servicio.
 18. El Expedidor en turno asignará otra unidad al Operador de Trolebús que ingresó la Unidad por falla, avería u otra razón, por lo que deberá requisitar el Formato "Vale de Recaudación" (F.OP.130), a fin de que este continúe con la prestación del servicio. Sin dicho formato no deberá salir del Depósito. El Operador se presenta al Área de Recaudación para recibir su dotación de boletos y el Formato "Papeleta de Recaudación Red Trolebuses" (F.AD.188), a fin de reincorporarse para la prestación de servicio.
 19. La Subgerencia de Servicios debe entregar diariamente mediante oficio a la Gerencia de Transportación Trolebuses, el original de los Controles tanto, de Entrada: Formato "Control de Entradas de Trolebuses" (F.OP.109), como de Salida: Formato "Control de Salidas de Trolebuses" (F.OP.110) para su conocimiento, así como el Parte de Novedades.
 20. En caso de detectar algún daño en las unidades durante la expedición, ingresos a Depósito por carro malo, en la rendida o en patio, el Expedidor en turno deberá notificar al Centro de Comunicaciones, el daño, número de Trolebús y el lugar donde se detectó, así como el nombre del trabajador que movió la unidad, a fin de validar el daño. El Centro de Comunicaciones proporcionará el número de parte correspondiente al daño reportado. El Expedidor registrará el daño y número de parte en el Formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses" (F.OP.105), validándolo mediante su firma y expediente, con base en el catálogo de firmas.
 21. La Subgerencia de Caja General, mediante el Auxiliar de Recaudación, desmontará la alcancía cuando el Operador liquide su cuenta, colocará una vacía y entregará copia del Formato "Comprobante de Liquidación" (F.AD.56).
 22. En lo que corresponde a este procedimiento el Personal de Seguridad funge como personal de apoyo a la operación y es designado por la Subgerencia de Servicios para desarrollar las actividades 13 y 20, dentro de la Descripción Narrativa.



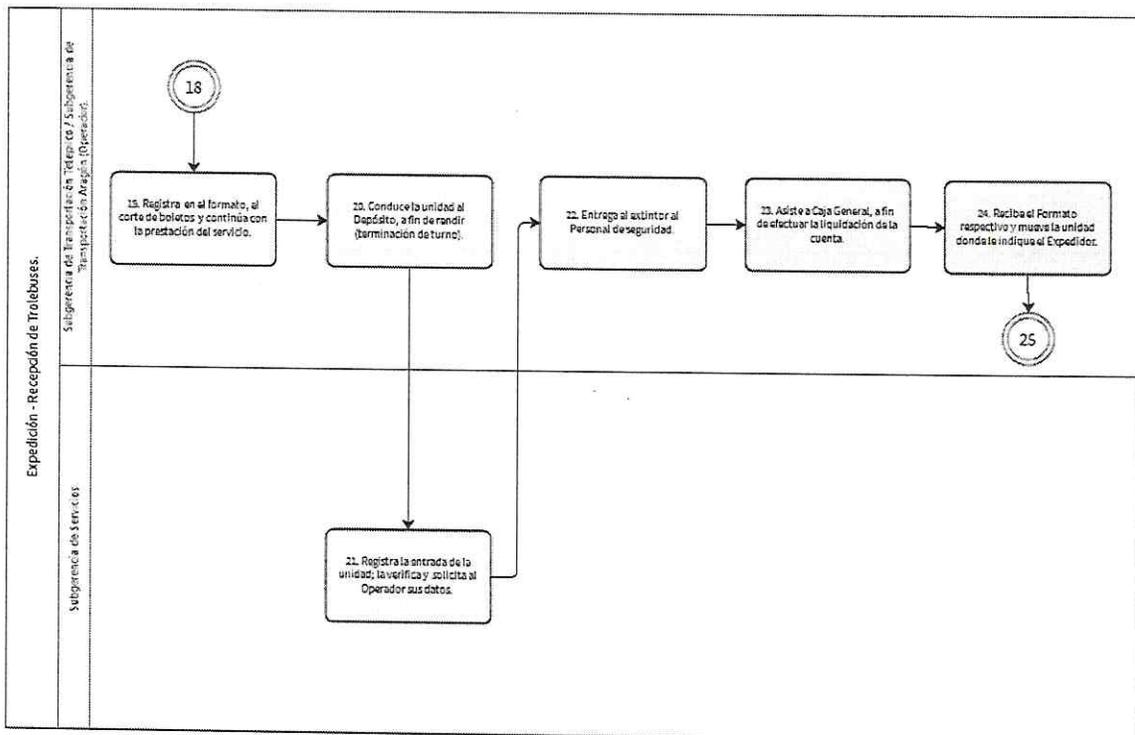
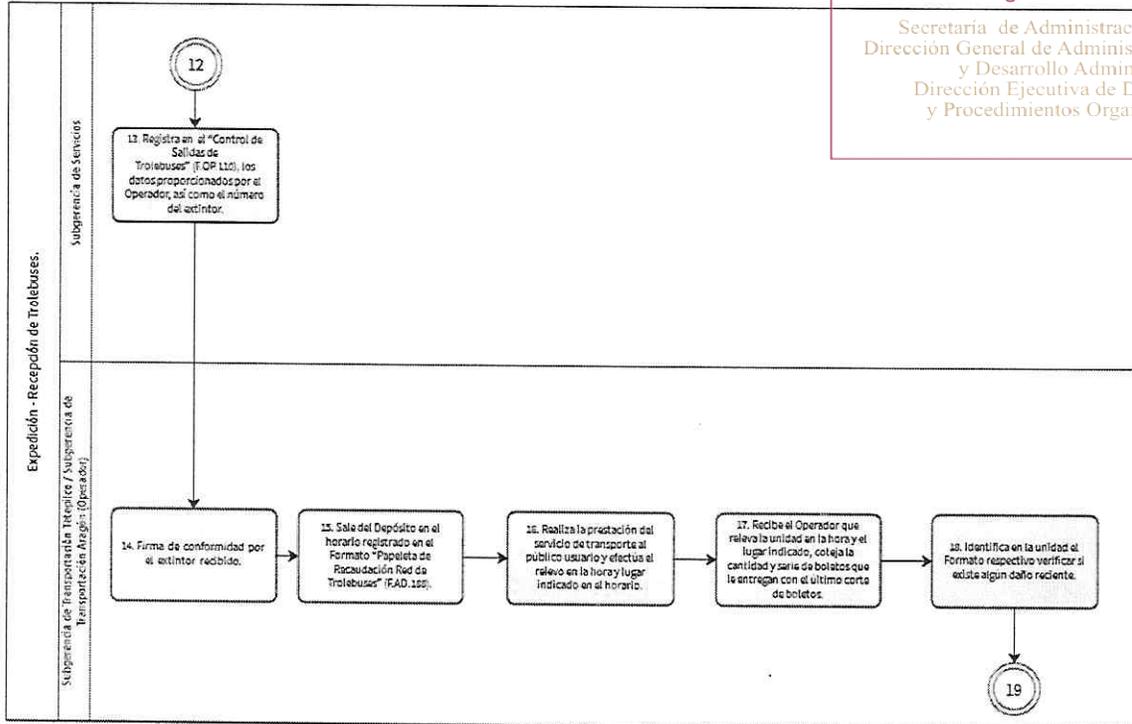
Diagrama de Flujo:





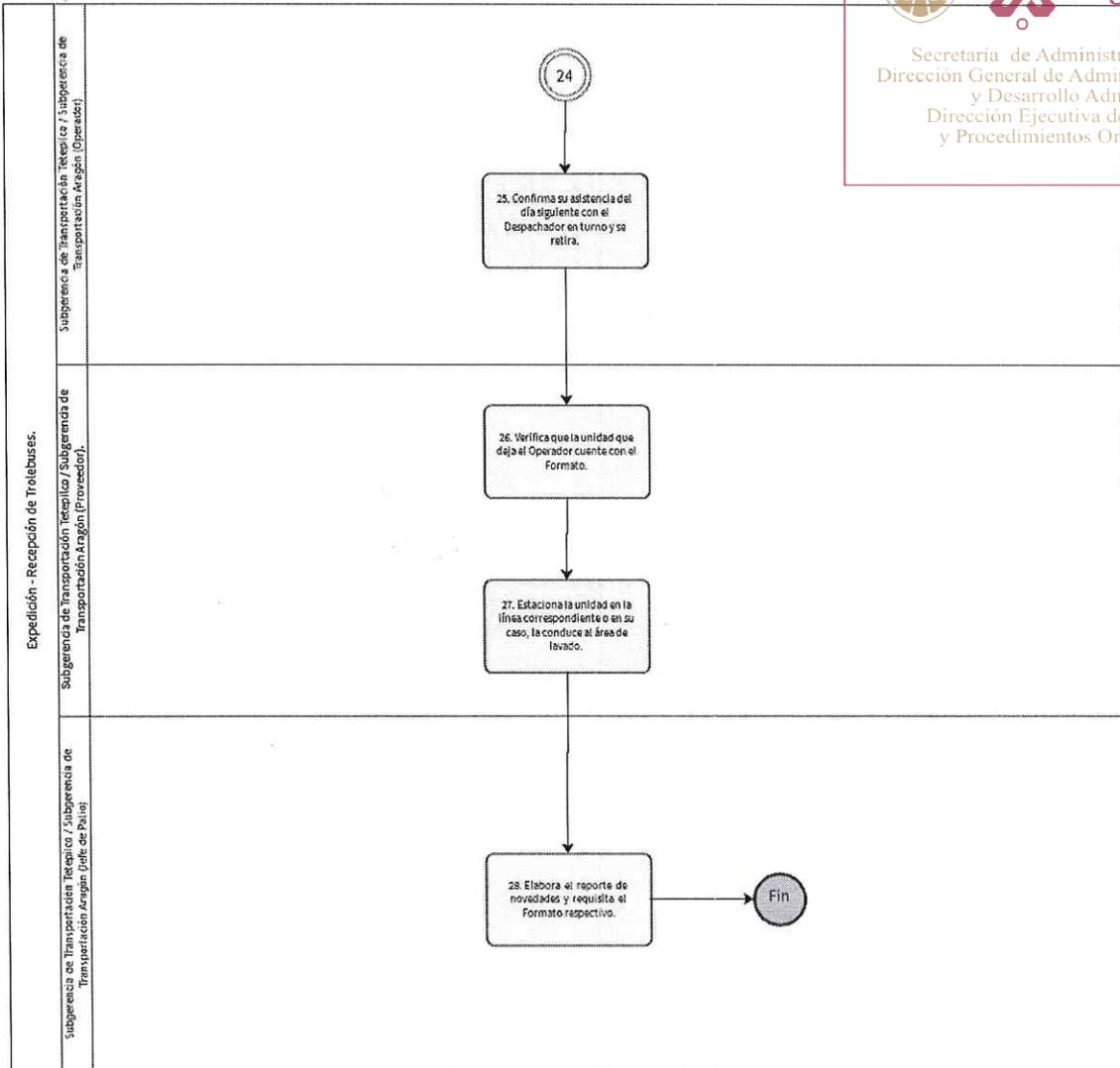


Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Determinación y Procedimientos Organizacionales





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



VALIDÓ

Ing. Héctor Herrera Escamilla
Subgerente de Transportación
Tetepilco

Ing. Carlos Vera López
Subgerente de Transportación
Aragón