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

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Servicios y Rolamiento de Trabajo para el Tren Ligero.

Objetivo General: Satisfacer las necesidades de viaje de las personas usuarias que utilizan este modo de transporte a través del establecimiento los horarios de salida de los trenes, así como los rolamientos de trabajo por Día Tipo para la Operación del Tren Ligero, mediante los estudios de demanda y tiempos de recorrido realizados en la línea del Tren Ligero.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Gerencia de Transportación Tren Ligero (Coordinador de Apoyo Técnico)	Coordina con la Dirección Ejecutiva de Transportación la definición de criterios y políticas de servicio de Tren Ligero.	1 día
2		Crea los polígonos de carga, donde se utiliza el estudio de demanda más reciente que se haya realizado.	3 días
3		Prepara los horarios de las corridas con base al estudio de tiempos de recorrido y demoras de las unidades, más reciente que se hayan realizado.	6 días
4		Elabora los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo", los cuales son realizados a través de los horarios de paso y polígonos de carga.	30 días
5		Envía los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" a la Dirección Ejecutiva de Transportación para autorización.	1 día
6	Dirección Ejecutiva de Transportación (Secretaria de la Dirección)	Turna mediante oficio los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" a la Alianza de Tranviarios de México (ATM), a fin de obtener su validación.	1 día
		¿Se validaron los documentos?	
		NO	
7		Devuelve a la Gerencia de Transportación Tren Ligero los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" para su corrección.	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
8	Gerencia de Transportación Tren Ligero (Coordinador de Apoyo Técnico)	Recibe los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" y los corrige.	15 días
		Conecta en la Actividad número 5.	
		SI	
9	Dirección Ejecutiva de Transportación (Secretaria de la Dirección)	Recibe los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" con firma de conformidad.	5 días
10		Envía los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" a la Gerencia de Transportación Tren Ligero para su difusión.	3 días
11	Gerencia de Transportación Tren Ligero (Coordinador de Apoyo Técnico)	Difunde los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" autorizados, colocándolos a la vista de los Operadores de Tren Ligero en las terminales Tasqueña, Xochimilco y en el Depósito de Huipulco, señalando la fecha para la celebración de la Selección de Turnos para el Tren Ligero, de común acuerdo con Alianza de Tranviarios de México (ATM) y en cumplimiento a la Cláusula 25 del Contrato Colectivo de Trabajo.	3 días
12		Envía mediante oficio a las Gerencias de: Administración de Capital Humano y Mantenimiento de Tren Ligero; así como a la Subgerencia de Regulación Operativa, los horarios de "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo" aprobados, donde se especifica la fecha en que entraran en efecto.	1 día
13	Gerencia de Administración de Capital Humano	Genera las tablas de pago para los operadores de Tren Ligero, donde considera los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo".	5 días
14	Gerencia de Mantenimiento de Tren Ligero	Elabora sus programas de entrega diaria de trenes a la Gerencia de Transportación Tren Ligero, donde considera los "Servicios" y "Rolamiento de Trabajo".	5 días

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
15	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero)	Considera "Servicios", "Rolamiento de Trabajo" y "Horarios de Corridas" para la regulación del servicio.	10 días
16	Gerencia de Transportación Tren Ligero (Secretaria de Gerencia)	Archiva el acuse en el expediente respectivo.	1 día
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 91 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. En este procedimiento, su ejecución depende de la respectiva conciliación con la Alianza de Tranviarios de México (ATM), por lo que los tiempos de ejecución varían de acuerdo al tratamiento que se le dé; puesto que algunas actividades en el tiempo de ejecución pueden variar, debido a que su conclusión, se encuentra sujeta a la revisión, análisis y en su caso, conciliación entre las unidades administrativas y sindicales.

   Asimismo, en algunas actividades no se pueden promediar sus tiempos de ejecución, debido a que no se desarrollan en un tiempo promedio, o no son ejecutadas por la unidad responsable del procedimiento.

2. La Gerencia de Transportación Tren Ligero, es la responsable de elaborar los Polígonos de Carga por Día Tipo para el Tren Ligero, de acuerdo al comportamiento de la demanda durante las horas de servicio y, con el propósito de cubrir las necesidades de transporte del público usuario, elaborará los servicios y el rolamiento de trabajo por Día Tipo que permita administrar de manera adecuada los recursos humanos y el material rodante.

3. La Gerencia de Movilidad, a través de la Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la responsable de elaborar los estudios de demanda de pasajeros, así como los estudios de tiempo de recorrido y demoras de las unidades.

4. La Gerencia de Transportación Tren Ligero es la responsable de la elaboración de los servicios con base en los horarios por Día Tipo y Polígonos de Carga correspondientes.

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

5. La Gerencia de Transportación Tren Ligero a través de la Subgerencia de Transportación Huipulco, elabora el rolamiento de trabajo con base en los servicios establecidos para cada Día Tipo.

6. La Dirección Ejecutiva de Transportación es la responsable de aprobar y autorizar los polígonos de carga y Rolamiento de trabajo por Día Tipo que regirán en el Programa de Transportación.

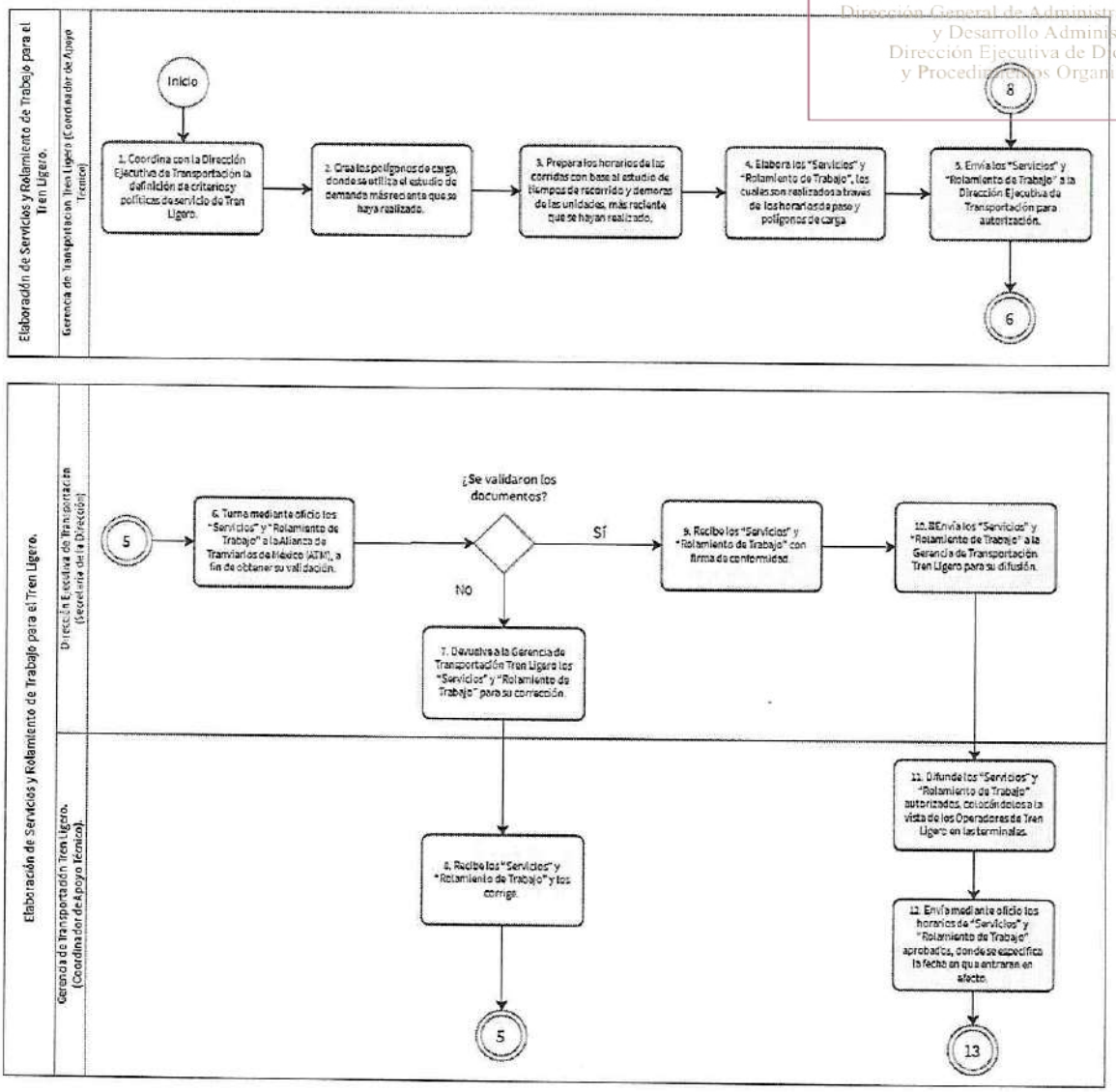
7. La Subgerencia de Regulación Operativa es la responsable de programar e implementar las modificaciones a los itinerarios de las corridas especiales cuando se establecen servicios provisionales, por alguna perturbación en la línea o para atender la demanda extraordinaria en el servicio por eventos masivos que se llevan a cabo en las inmediaciones de la línea del Tren Ligero.

8. La Gerencia de Transportación Tren Ligero es la responsable de llevar a cabo el proceso de Selección General de Turnos de los Operadores, con base en los servicios y horarios establecidos conforme a las cláusulas 16, 23 y 24 del Contrato Colectivo de Trabajo del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México.

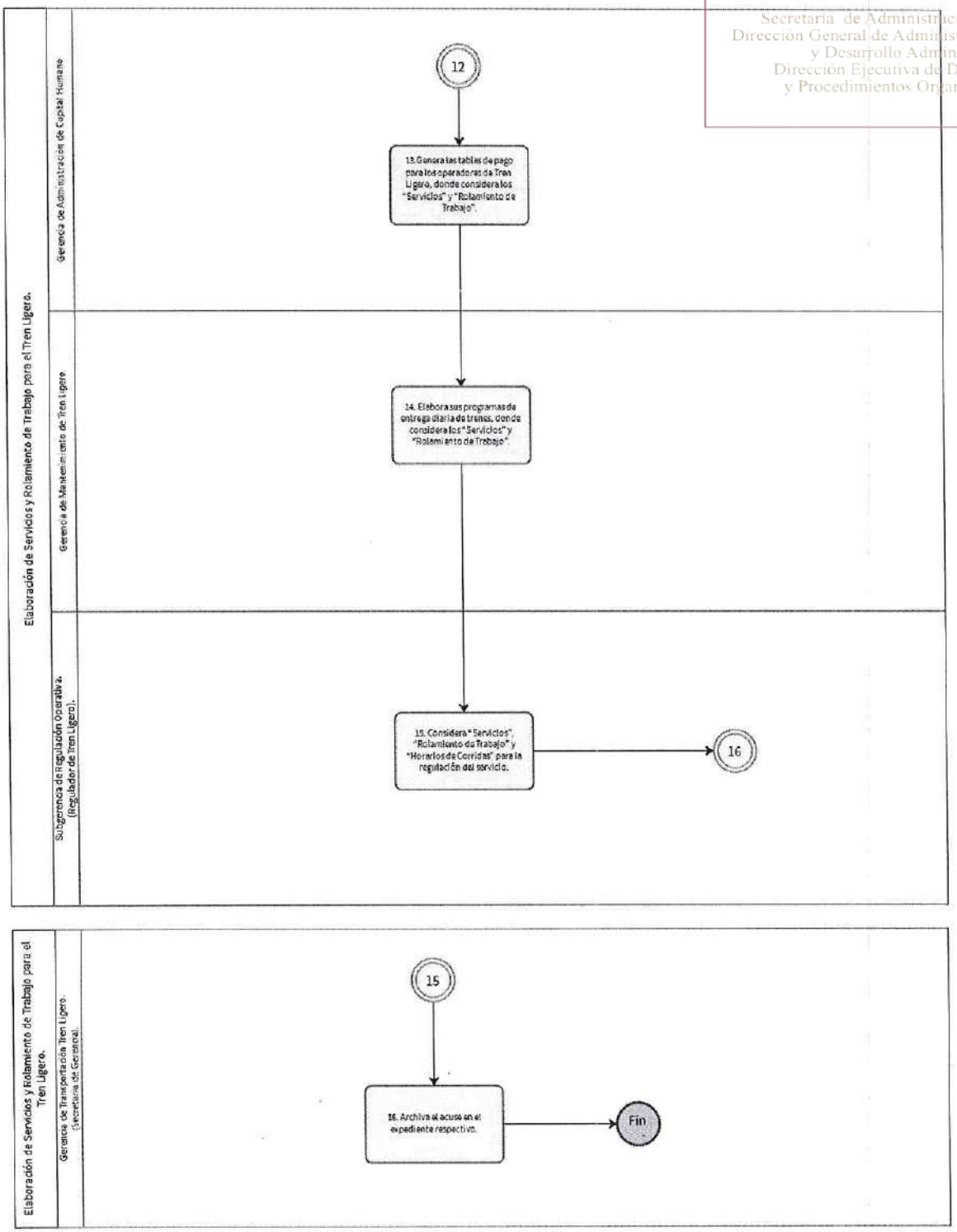
9. La Subgerencia de Regulación Operativa es la responsable de la regulación del servicio del Tren Ligero, detectando y corrigiendo desviaciones en los tiempos de recorrido entre lo programado y lo realizado; asimismo de proponer los cambios que considere necesarios a los horarios, para la elaboración de la propuesta del siguiente programa de Transportación.

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



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. Diego Álvarez Guillén
Gerente de Transportación Tren Ligero

La firma plasmada en esta hoja corresponde a la validación del procedimiento denominado " Elaboración de Servicios y Rolamiento de Trabajo para el Tren Ligero" y del diagrama de flujo 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 Estructuras Organizacionales

Nombre del Procedimiento: Dosificación de usuarios y usuarias en las terminales del Tren Ligero (Tasqueña y Xochimilco).

Objetivo General: Agilizar y ordenar el ingreso de los usuarios y las usuarias en las terminales Tasqueña y Xochimilco, así como en las estaciones intermedias de la línea del Tren Ligero, mediante la implementación de operativos de distribución por bloques de los flujos de personas que permitan su estancia segura dentro de las estaciones y terminales, así como durante su traslado el interior de los trenes.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Servicios	Inicia las labores de coordinación para la apertura del andén.	1 minuto
2	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios /Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Canaliza a los hombres, hasta la parte delantera del andén central; a las mujeres, niños menores y adultos mayores, hasta la mitad de los andenes laterales en la Terminal Xochimilco.	1 minuto
3	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Realiza la apertura de puertas derechas o izquierdas, según sea el caso y permite el descenso de usuarios y usuarias provenientes de Tasqueña.	1 minuto
4	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Desaloja por las rampas de acceso para las personas con discapacidad, a los usuarios y las usuarias que arriban al tren procedente de la terminal Tasqueña.	1 minuto
5	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Realiza el cambio de cabina en el interior del tren.	1 minuto

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	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Permite a las mujeres, menores de 12 años y adultos mayores, ubicados en los andenes laterales, el tránsito para ascender al tren.	1 minuto
7		Determina el momento para detener el paso de las mujeres y niños que transitan por el andén.	1 minuto
8	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Vigila mediante el espejo retrovisor que las mujeres, niños menores y adultos mayores aborden el tren y da el aviso de cierre de puertas.	1 minuto
9	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Organiza a los usuarios y las usuarias apoyando en el cierre de puertas del tren para agilizar su marcha.	1 minuto
10	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Abre las puertas que dan al andén central y permite a los hombres el acceso al tren.	1 minuto
11		Vigila mediante el espejo retrovisor que aborden el tren y da el aviso de cierre de puertas.	1 minuto
12	Subgerencia de Transportación Huipulco (Jefe de Terminal de Tren Ligero)	Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma el Formato "Papeleta del Operador del Tren Ligero (F.OP.06)", registra hora de salida del tren en el formato mencionado e indica al Operador iniciar la marcha.	1 minuto

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
13	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Canaliza a los hombres por el lado izquierdo del andén hacia la motriz 1 del tren y a las mujeres, niños menores de 12 años y adultos mayores por el lado derecho del andén hacia la motriz 2 del tren para que lo aborden, en la Terminal Tasqueña.	1 minuto
14		Orienta a los usuarios y las usuarias, manteniendo el orden dando indicaciones tales como no rebase la línea amarilla, no se empuje ni se recargue en las puertas para evitar accidentes, asimismo canaliza a los usuarios y las usuarias en el área correspondiente.	1 minuto
15	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Verifica mediante el espejo retrovisor que los usuarios y las usuarias aborden el tren.	1 minuto
16	Subgerencia de Transportación Huipulco (Jefe de Terminal de Tren Ligero)	Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma el Formato "Papeleta del Operador del Tren Ligero (F.OP.06)", registra hora de llegada y salida del tren en el formato citado e indica al Operador iniciar la marcha.	1 minuto
17	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Inicia la distribución de los usuarios y las usuarias en el andén de la estación o terminal en el turno vespertino.	1 minuto
18		Canaliza a los hombres por la motriz 2 del tren y a las mujeres, niños menores de 12 años y adultos mayores por el lado derecho del andén hacia la motriz 1 del tren para que lo aborden, en la Terminal Xochimilco dentro del andén central.	1 minuto

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
19		Orienta a los usuarios y las usuarias, manteniendo el orden dando indicaciones tales como no rebase la línea amarilla, no se empuje ni se recargue en las puertas para evitar accidentes, asimismo canaliza a los usuarios y las usuarias en el área correspondiente.	1 minuto
20	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Verifica mediante el espejo retrovisor que los usuarios y las usuarias aborden el tren.	1 minuto
21	Subgerencia de Transportación Huipulco (Jefe de Terminal de Tren Ligero)	Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma el Formato "Papeleta del Operador del Tren Ligero (F.OP.06)", registra hora de salida del tren en el formato señalado e indica al Operador iniciar la marcha.	1 minuto
22	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Canaliza a los hombres por el lado izquierdo del andén hacia la motriz 1 del tren y a las mujeres, niños menores de 12 años y adultos mayores por el lado derecho del andén hacia la motriz 2 del tren para que lo aborden, en la Terminal Tasqueña.	1 minuto
23		Orienta a los usuarios y las usuarias, manteniendo el orden dando indicaciones tales como no rebase la línea amarilla, no se empuje ni se recargue en las puertas para evitar accidentes, asimismo canaliza a los usuarios y las usuarias en el área correspondiente.	1 minuto
24	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Verifica mediante el espejo retrovisor que los usuarios y las usuarias aborden el tren.	1 minuto

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

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
25	Subgerencia de Transportación Huipulco (Jefe de Terminal de Tren Ligero)	Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma el Formato "Papeleta del Operador del Tren Ligero (F.OP.06)", registra hora de llegada y salida del tren en el formato antedicho e indica al Operador iniciar la marcha.	1 minuto
26		Confirma si se tiene programado algún operativo de demanda extraordinaria.	
		¿Es necesario implementar un operativo de demanda extraordinaria?	
		NO	
27		Proporciona el servicio con los trenes y personal programados.	1 minuto
		Conecta con el Fin del procedimiento.	
		SI	
28	Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Verifica al inicio del evento, en caso necesario con la Secretaría de Seguridad Ciudadana o con personal de vigilancia del Sistema de Transporte Colectivo Metro, la cantidad de personas y hora en que arribarán a la Terminal Tasqueña.	1 hora
29		Mantiene comunicación con el Puesto de Mando de la Secretaria de Seguridad Ciudadana instalado en las inmediaciones del Estadio Azteca para evaluar las condiciones del flujo de asistentes al evento.	1 hora
30	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Canaliza a los usuarios y las usuarias a partir de la zona de torniquetes hacia el andén, recomendándoles que caminen de manera ordenada para evitar que se empujen o corran.	1 minuto
31	Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Informa al Regulador de Tren Ligero y Jefe de Terminal el tipo de servicio a realizar: normal o especial.	1 minuto

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
32	Subgerencia de Transportación Huipulco (Jefe de Terminal de Tren Ligero)	Notifica a los usuarios y las usuarias por el sistema de audio el tipo de servicio que realizará el tren.	1 minuto
33		Instruye al Operador del Tren Ligero para que realice el servicio que al caso corresponda.	1 minuto
34	Subgerencia de Regulación Operativa (Supervisor Operativo) /Subgerencia de Servicios/Subgerencia de Transportación Huipulco (Personal de Apoyo a la Operación)	Organiza a los usuarios y a las usuarias para dosificarlos por bloques en los andenes, para evitar aglomeraciones de gran magnitud para mantener el orden al ingresar al tren.	1 minuto
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 91 días hábiles.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. La Gerencia de Transportación Tren Ligero en coordinación con la Subgerencia de Regulación Operativa, son los responsables de implementar los operativos, dependiendo de la magnitud de los eventos programados, solicitando el apoyo de otras áreas del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México.

2. Dependiendo de la disponibilidad de personal, varias actividades podrán ser ejecutadas por el Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación de acuerdo a la designación verbal de parte del Subgerente de Regulación Operativa o el Subgerente de Transportación Huipulco.

   Igualmente interviene la Subgerencia de Servicios, puesto que supervisa el contrato de los elementos de la Policía Auxiliar destacados en la línea del Tren Ligero.

   En lo que corresponde a este procedimiento, el Policía Auxiliar funge como personal de apoyo a la operación y es designado por la Subgerencia de Servicios para

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 Mejoramiento Organizacionales

desarrollar las actividades 1, 2, 4, 6, 9, 13, 17, 22, 29 y 33, dentro de la Descripción Narrativa.

3. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento está adscrito a las áreas de la siguiente manera:

   - Subgerencia de Servicios: Policía Auxiliar.
   - Subgerencia de Transportación Huipulco: Personal de Apoyo a la Operación, Operador de Tren Ligero y Jefe de Terminal de Tren Ligero.
   - Subgerencia de Regulación Operativa: Supervisor Operativo y Regulador de Tren Ligero.

4. Los Jefes de Terminal de Tasqueña y Xochimilco, de acuerdo a las instrucciones del Regulador de Tren Ligero, son los responsables de verificar la salida oportuna de los trenes, según el tipo de servicio que se proporcione.

5. La Gerencia de Transportación de Tren Ligero en coordinación con la Secretaria de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, mediante reuniones semanales de trabajo, donde se coordinan los apoyos de diferentes dependencias del Gobierno de la Ciudad de México para la atención de Eventos Masivos a celebrarse en la Ciudad de México, determinarán la logística a desarrollar para cubrir cualquier evento que se celebre en las inmediaciones de la línea del Tren Ligero.

6. Si durante la duración del evento se presentan situaciones o contingencias de alto riesgo, se solicitará apoyo al Puesto de Mando a cargo de la Secretaria de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México instalado en las inmediaciones del Estadio Azteca para apoyar durante tales incidencias; en el caso contrario, el personal de Apoyo a la Operación y la Policía Auxiliar contratada por el Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México, serán quienes atiendan las incidencias que se presenten. En ambos casos se pretende garantizar la seguridad e integridad de los usuarios y las usuarias del Tren Ligero.

7. La Subgerencia de Regulación Operativa, a través del Puesto de Regulación, será la responsable de incorporar o desincorporar corridas suplementarias, de acuerdo con la información proporcionada por el personal de Apoyo a la Operación, así como, modificar itinerarios y horarios de las corridas.

8. La duración y aplicación de los operativos está definida de la siguiente forma:

   - Matutino ordinario: el operativo de dosificación se realiza simultáneamente en las terminales de Tasqueña y Xochimilco, en un horario de 6:00 a 9:30 horas, de lunes a viernes.

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

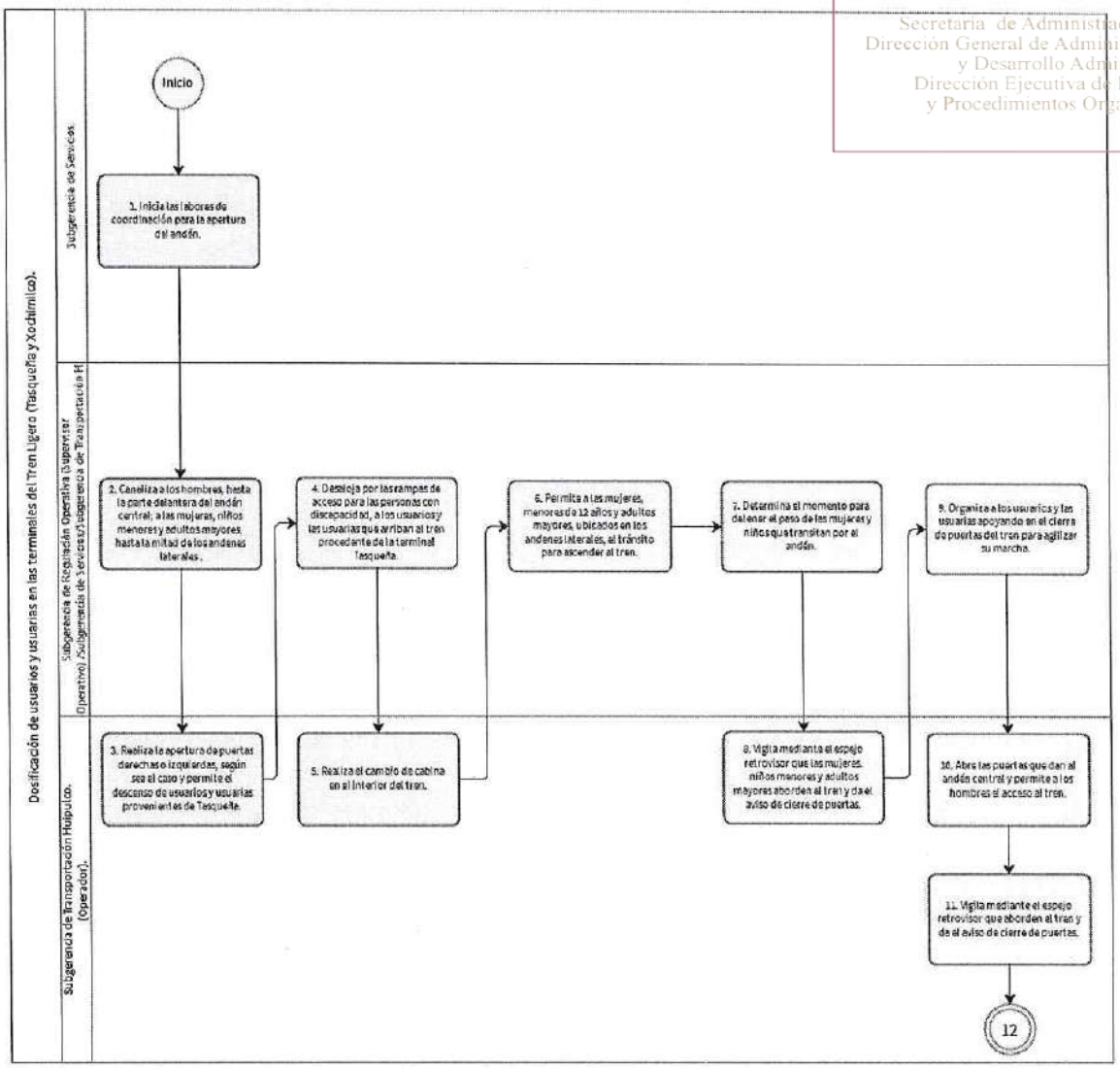
- Vespertino ordinario: la dosificación de usuarios y usuarias, se realiza simultáneamente en las terminales de Tasqueña y Xochimilco, en un horario de 18:00 a 21:30 horas, de lunes a viernes.

- Extraordinario: este operativo se implementa cuando se efectúan eventos masivos en las inmediaciones de la línea del Tren Ligero, especialmente los que se celebran en el Estadio Azteca, estableciéndose aproximadamente 3 horas antes del inicio del evento y 2 horas después de finalizado éste o hasta el término del servicio del Tren Ligero

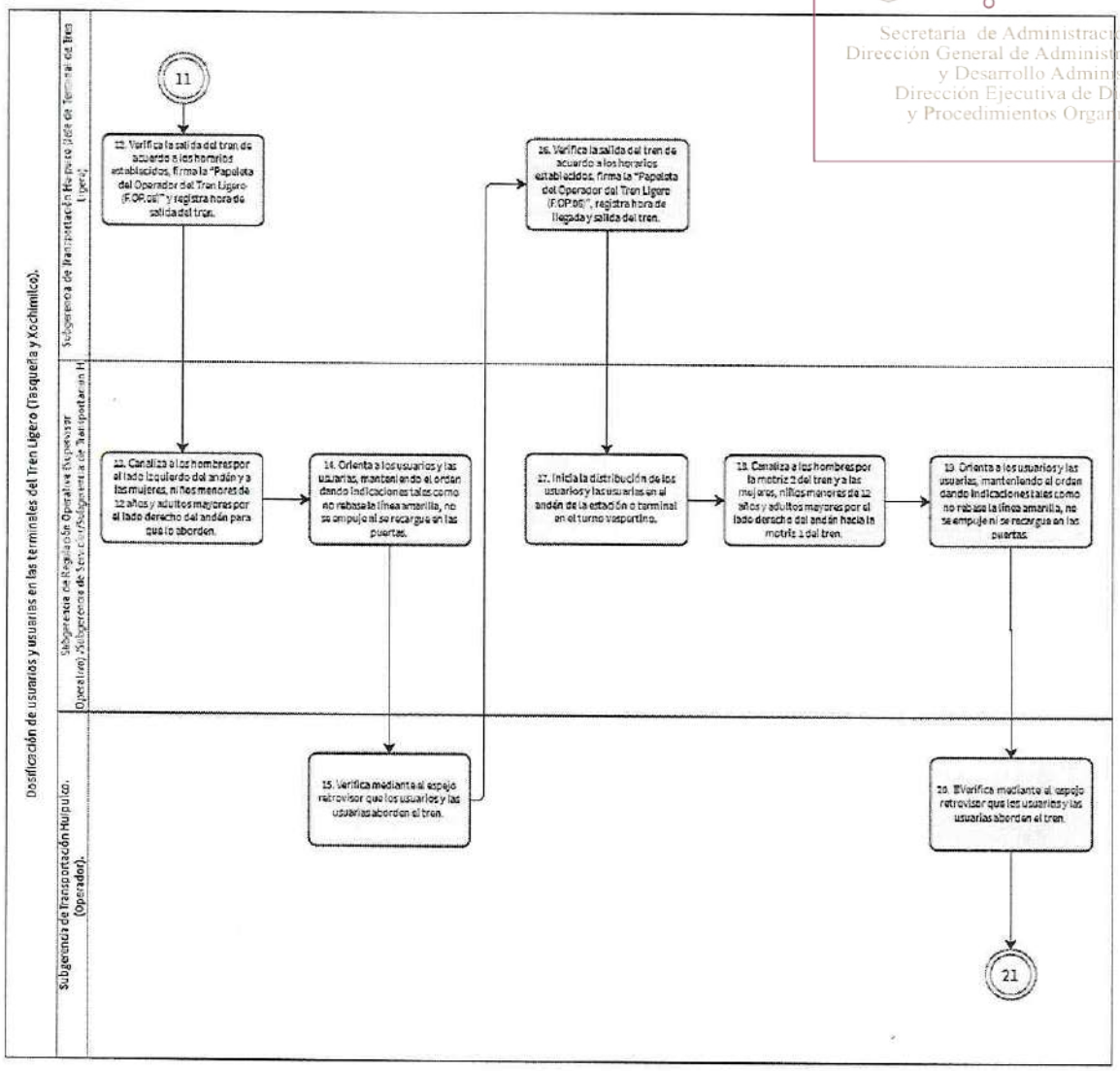
9. Es necesario comentar que la aparición de dos o más actores en la Descripción Narrativa obedece a las características del servicio de transportación que se presta, principalmente cuidando la seguridad del público usuario, de los trabajadores, infraestructura y material rodante.

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

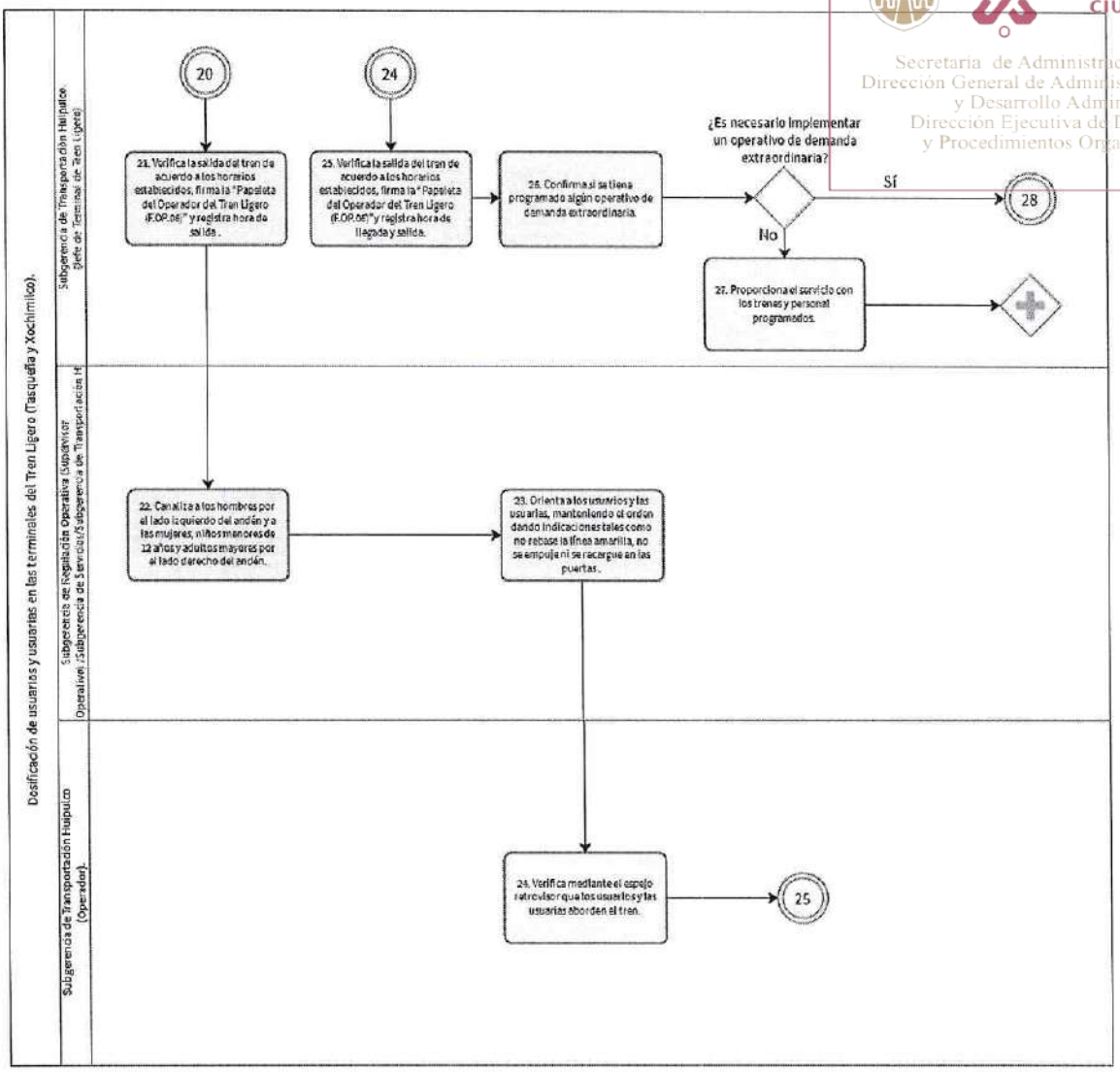
Diagrama de Flujo:



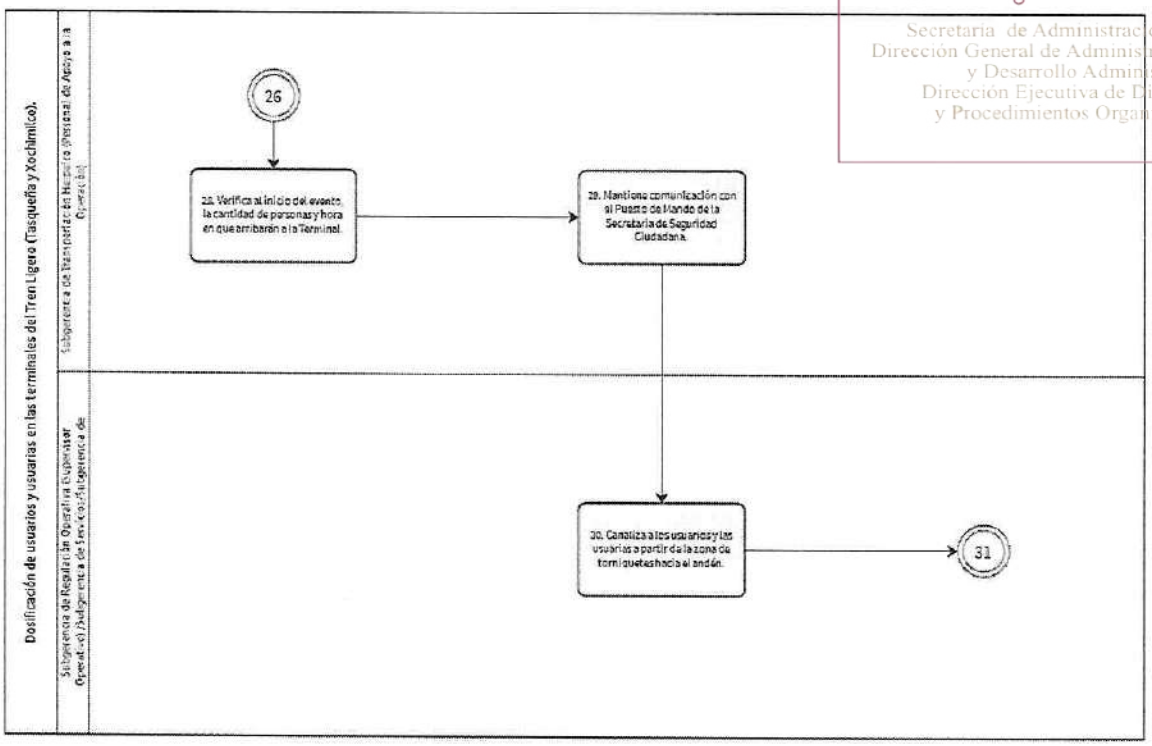
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



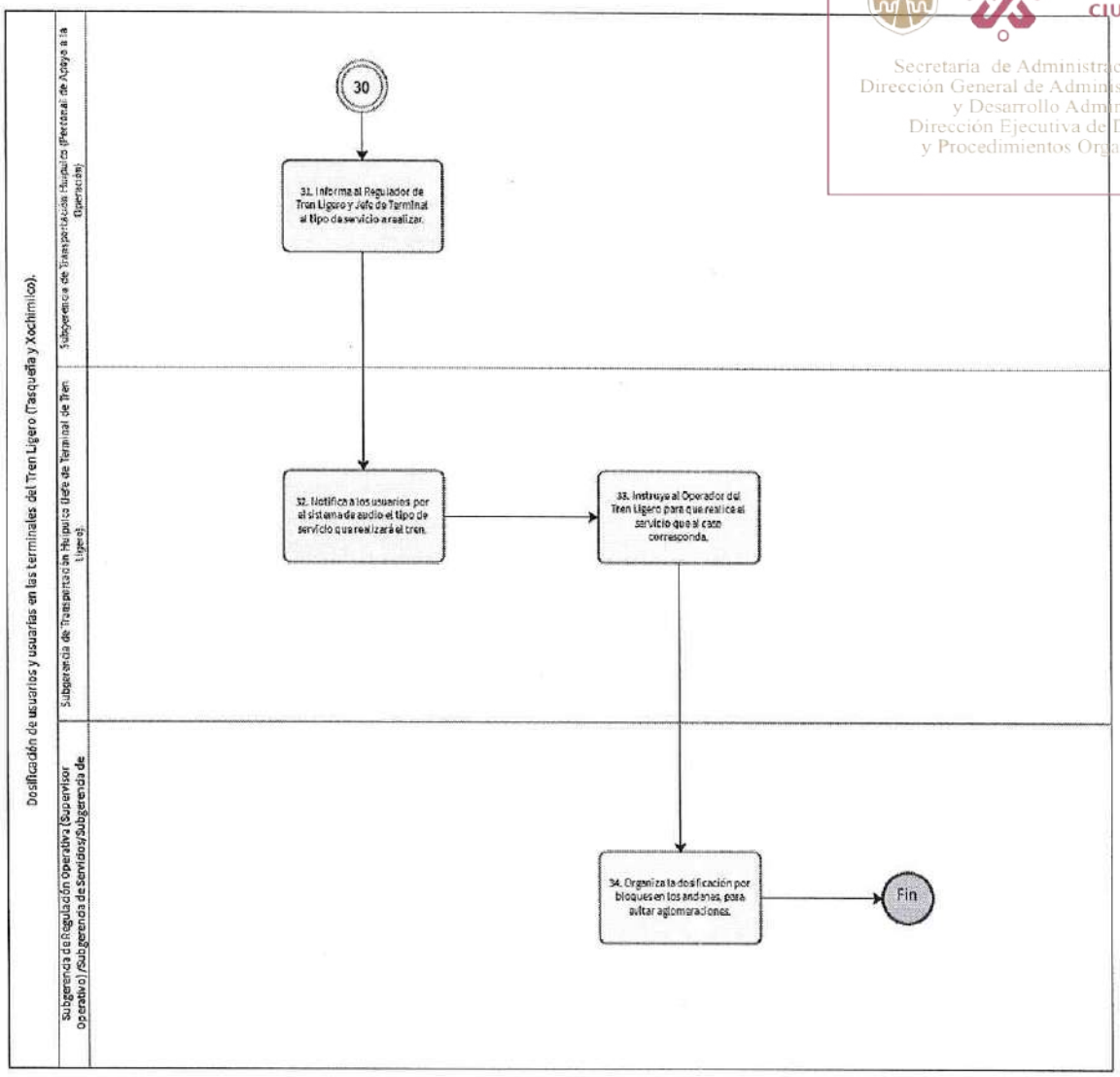
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales



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

Ing. Alma Delia Abrego García
Subgerente Transportación Huipulco

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

Nombre del Procedimiento: Operación y cierre del servicio del Tren Ligero.

Objetivo General: Garantizar la prestación del servicio del Tren Ligero a la ciudadanía, mediante la verificación del correcto cumplimiento de sus principales etapas: expedición, operación durante el día y cierre del servicio, donde se dé atención oportuna a las incidencias que se presenten, en coordinación con las diferentes áreas del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México involucradas.

Descripción Narrativa:

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
1	Subgerencia de Mantenimiento de Vías e Instalaciones Eléctricas (Supervisor turno nocturno)/Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Eléctricas (Responsable de Cuadrilla de Mantenimiento de Línea Elevada)	Comunica al concluir los trabajos nocturnos, al Radio Operador del Centro de Comunicaciones y al Despachador-Expedidor en turno respectivamente, la salida de vías principales del personal que conforma las cuadrillas a su cargo.	1 minuto
2	Subgerencia de Transportación Huipulco (Despachador-Expedidor)/Subgerencia de Regulación Operativa (Radio Operador del Centro de Comunicaciones)	Recibe el reporte de que "las vías están libres" y notifican la información recibida al Regulador de Tren Ligero en turno.	1 minuto
3	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero)	Comunica vía radio, el reporte de vías libres y solicita al responsable de Taller de Mantenimiento de Tren Ligero, los trenes disponibles para su expedición.	1 minuto
4	Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico (Encargado de Mantenimiento en turno)	Notifica al Regulador de Tren Ligero los trenes disponibles para expedir.	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
5	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero)	Recibe notificación y solicita al Despachador-Expedidor y/o Jefes de Terminal que le informen de la posición de estacionamiento de los trenes para expedir.	1 minuto
6	Subgerencia de Transportación Huipulco (Despachador-Expedidor/Jefe de Terminal)	Informa al Regulador de Tren Ligero la posición de los trenes a expedir y conjuntamente con él, coordina la corrida que se asignará a cada tren en función de sus requerimientos de mantenimiento.	3 minutos
7	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Acude con el Despachador-Expedidor y/o Jefes de Terminal al lugar que le corresponda de acuerdo al "Rolamiento de Trabajo" para iniciar su jornada de trabajo.	1 minuto
8	Subgerencia de Transportación Huipulco (Despachador-Expedidor/Jefe de Terminal).	Constata visualmente que los Operadores se presenten en condiciones físicas adecuadas para desempeñar su trabajo; además de portar el uniforme correspondiente.	1 minuto
9		Registra la asistencia en el Formato "Asistencia Despachadores y Operadores Tren Ligero" (F.OP.60).	1 minuto
10		Asigna tren y entrega accesorios de trabajo: llaves de encendido y Formato "Papeleta de Operador Tren Ligero" (F.OP.06), a los Operadores que inician su servicio en Huipulco y en las terminales de Tasqueña y Xochimilco.	1 minuto
11	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Recibe los accesorios de trabajo del tren asignado: llaves de encendido y Formato "Papeleta de Operador Tren Ligero" (F.OP.06) para iniciar su servicio.	1 minuto
12		Acude al lugar donde se encuentra el tren que le fue asignado.	2 minutos
13		Revisa las condiciones generales del tren antes de iniciar su servicio en presencia del Policía Auxiliar y personal de mantenimiento.	5 minutos

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		Firma el Formato "Mantenimiento Preventivo tipo A" (F.MTTO.111), especificando el modelo del tren.	1 minuto
15		Toma mandos del tren, se da de alta en el Sistema de Comunicación y Localización con su número de expediente y corrida asignada.	1 minuto
16		Solicita al Regulador de Tren Ligero las condiciones operativas de la línea mediante Sistema de Comunicación y Localización.	1 minuto
17	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero)	Informa al Operador, a través del Sistema de Comunicación y Localización y mediante fonía abierta, las condiciones de línea.	1 minuto
18		Autoriza a los Operadores proporcionar el servicio de transportación en las terminales y estaciones que integran la línea del Tren Ligero.	1 minuto
19	Subgerencia de Transportación Huipulco (Operador)	Inicia el servicio, reportando al Regulador de Tren Ligero mediante Sistema de Comunicación y Localización su ubicación exacta en la línea.	1 minuto
20		Ingresa a la zona de andenes y toma las medidas de seguridad necesarias para detener el tren en el Punto Normal de Paro (PNP), vigila el ascenso/descenso de los usuarios mediante el espejo retrovisor de las estaciones del Tren Ligero; avisa mediante el sistema de cierre que las puertas se cerrarán, se asegura que ningún usuario o usuaria interfiera en el cierre de las mismas y procede a realizar dicha acción.	1 minuto
21		Conduce el tren hacia donde hará garaje de acuerdo al Programa de Transportación, al término del servicio.	1 minuto
22		Estaciona al tren en la vía asignada.	1 minuto

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

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
23		Informa al Regulador del Tren Ligero la entrega del tren y que Elemento de la Policía Auxiliar recibe la unidad.	1 minuto
24		Revisa las condiciones generales del tren en presencia del Policía Auxiliar y firma el Formato "Mantenimiento Preventivo tipo A" (F.MTTO.111), en caso de presentar alguna falla o anomalía, elabora el Formato "Pase de Ingreso a Mantenimiento Correctivo" (F.MTTO.322).	5 minutos
25		Informa al Despachador-Expedidor y/o Jefe de Terminal el cierre de su servicio, entrega los accesorios de trabajo: llave de encendido y Formato "Papeleta de Operador Tren Ligero" (F.OP.06), quien registra en la bitácora el número de tren, corrida, expediente del Operador, tipo de llaves que entrega y hora.	1 minuto
26	Subgerencia de Transportación Huipulco (Despachador-Expedidor/Jefe de Terminal)	Recibe y resguarda los accesorios de trabajo: llave de encendido y Formato "Papeleta de Operador Tren Ligero" (F.OP.06).	2 minutos
27		Notifica al Regulador de Tren Ligero, el término del servicio registrándolo en bitácora.	1 minuto
28	Subgerencia de Regulación Operativa (Regulador de Tren Ligero)	Recibe notificación y registra en la bitácora del puesto de Regulación del Tren Ligero.	2 minutos
		Fin del procedimiento	
Tiempo aproximado de ejecución: 42 minutos.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.			

Aspectos a considerar:

1. El tiempo de ejecución del presente procedimiento, se refiere al total de horas de servicio en la línea de Tren Ligero: de lunes a viernes son 19:30 horas en total; sábados

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

son 18:30 horas en total; así como domingos y días festivos son 17:30 horas en total (se toma en cuenta desde el inicio de las labores de preparación para la expedición del servicio).

2. La Subgerencia de Transportación Huipulco es la responsable de supervisar y controlar el proceso de expedición, conforme al "A los horarios de trabajo y Rolamiento de trabajo por día tipo establecido", asimismo, los Operadores deberán realizar la expedición y cierre de servicio en la Terminal indicada o Patio de Huipulco, conforme lo indiquen los horarios establecidos.

3. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento está adscrito a las áreas de la siguiente manera:

   - Subgerencia de Mantenimiento a Vías e Instalaciones de Tren Ligero: Supervisor de turno nocturno.
   - Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Eléctricas: Responsable de cuadrilla de Mantenimiento a Línea Elevada.
   - Subgerencia de Transportación Huipulco: Despachador-Expedidor, Jefe de Terminal y Operador de Tren Ligero.
   - Subgerencia de Regulación Operativa: Radio Operador de Comunicaciones y Regulador de Tren Ligero.
   - Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico: Encargado de Mantenimiento en Turno.

4. Los Despachadores/Expedidores, Jefes de Terminal y Operadores, deben presentarse en el lugar asignado, de acuerdo al "Rolamiento de Trabajo" establecido, portando el uniforme reglamentario correspondiente.

5. Los Operadores deben presentarse al servicio 15 minutos antes de la hora que inicia su turno, para recibir sus accesorios de trabajo (llave de encendido y Formato "Papeleta de Operador Tren Ligero" (F.OP.06).

   Los Operadores son los responsables de verificar el estado general de los trenes en los lugares donde quedaron estacionados después de concluir el servicio, o cuando salen de taller y en caso, de detectar alguna anomalía deberán reportarla al Despachador/Expedidor, Jefe de Terminal y Regulador de Tren Ligero.

   Lo anterior conforme a lo estipulado en la Clausula 30 de Contrato Colectivo de Trabajo vigente: "Los Operadores que saquen los carros del Depósito, deberán presentarse con 15 minutos de anticipación, cuando menos, a la hora que señale su turno, para sacar la cuenta y revisar el carro; los que releven en la ruta, a la hora exacta que marque el turno y en el lugar que éste señale." (sic)

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

6. Los Despachadores-Expedidores y/o Jefes de Terminal de la Subgerencia de Transportación Huipulco deberán constatar visualmente que los Operadores se presenten en condiciones físicas adecuadas para desempeñar su trabajo. De no ser así, se solicitará al Operador que firme su falta en el Formato "Faltas y permisos" (F.A.D. 293), en original y tres copias, se le indicará que debe retirarse de las instalaciones del servicio y se asignará a otro Operador.

7. Los Despachadores-Expedidores y/o Jefes de Terminal de la Subgerencia de Transportación Huipulco verificar la asistencia puntal de los Operadores conforme a lo estipulado en los horarios y rolamiento de trabajo vigente, en caso de que un Operador acumule más de tres retardos menores de 30 minutos en un mes calendario, el cuarto retardo se considera falta por lo que se solicitará al Operador que firme su falta en el Formato "Faltas y permisos" (F.A.D. 293), en original y tres copias, se le indicará que debe retirarse de las instalaciones del servicio y se asignará a otro Operador.

   Lo anterior conforme a lo estipulado en la Clausula 31 de Contrato Colectivo de Trabajo vigente: "Después del tercer retardo menor de 30 minutos en un mes calendario, no se le dará turno al Operador y se le considerará como falta." (sic)

8. Los primeros Operadores que salgan de las terminales Tasqueña y Xochimilco a dar servicio, serán los responsables de verificar las condiciones generales de la infraestructura (catenaria, vía, cruceros vehiculares, iluminación en las estaciones, señalización instalada a lo largo de la línea, revisión de muros de contención y malla ciclónica) y reportar cualquier anomalía al Regulador del Tren Ligero.

9. La Subgerencia de Transportación Huipulco programará e implementará, en coordinación con la Gerencia de Administración de Capital Humano (GAC), pruebas de antidoping y alcoholemia que permitan garantizar el buen desempeño de las operadoras y los operadores del Tren Ligero, previo a dar inicio a su jornada laboral y/o durante su desempeño.

10. El Operador del Tren Ligero informará mediante el Sistema de Comunicación y Localización al Regulador de Tren Ligero las anomalías y fallas detectadas en el tren y las registra en el Formato "Pase de Ingreso a Mantenimiento Correctivo" (F.MTTO.322).

11. En caso de que tenga algún problema el tren, recibe informe y notifica al Encargado del Taller de Mantenimiento del Tren Ligero vía radio, las anomalías y fallas detectadas en el tren por el Operador, para que éste determine si es necesario retirar el tren del servicio.

12. En el caso que el encargado determine que el tren tiene que ser retirado, el regulador coordinará el traslado del tren averiado al sitio donde será atendido por el encargado

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

de mantenimiento, el cuál valorará la falla requisitando el Formato "Reporte de Averías del Tren Ligero" (F.MTTO.140), apoyándose en la información del Formato "Pase de Ingreso a Mantenimiento Correctivo" (F.MTTO.322), y coordina las actividades descritas en el procedimiento Mantenimiento Preventivo Menor Eléctrico y Electrónico tipo "A".

13. En el caso de los trenes que no hagan garaje en alguna de las terminales, el Operador del Tren Ligero deberá informar al Regulador de Tren Ligero que inicia viaje sin usuarios desde la terminal hacia los patios del Depósito de Huipulco para rendir la corrida. Una vez que se encuentre en el andén de vía oriente informará al Regulador de Tren Ligero que deja libre la vía principal y trasladará el tren a la vía asignada, según la indicación del Operador del tercer turno que se encuentre a cargo de las maniobras de patio.

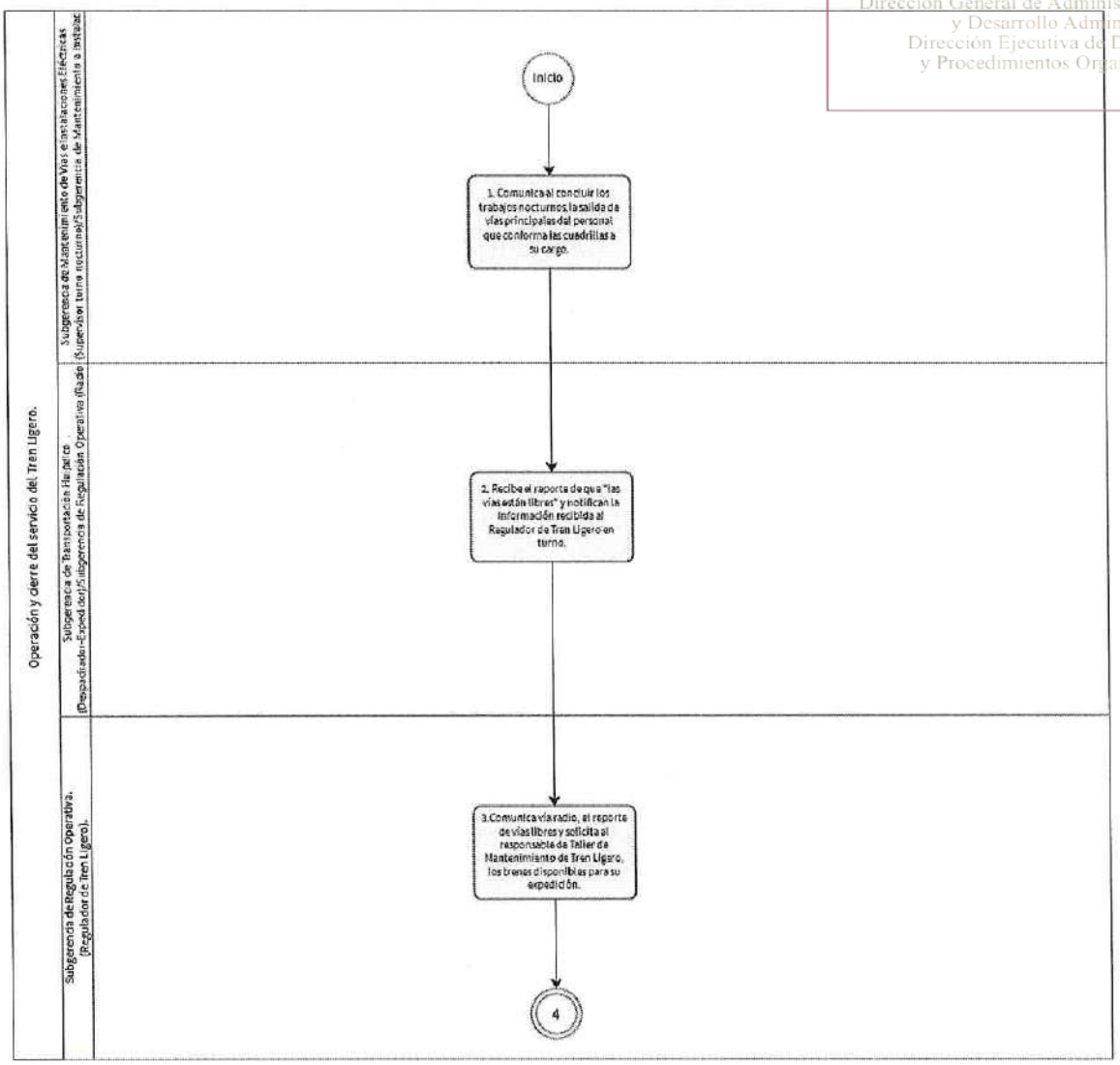
14. El Despachador-Expedidor de Tren Ligero coordina junto con el regulador de tren, la corrida que le asignará al tren o lo mantiene en reserva.

15. El Operador de Tren Ligero, por medio del Sistema de Comunicación y Localización asignado al tren, deberá solicitar al Regulador de Tren Ligero en turno las condiciones de la línea antes de dar inicio a la prestación del servicio.

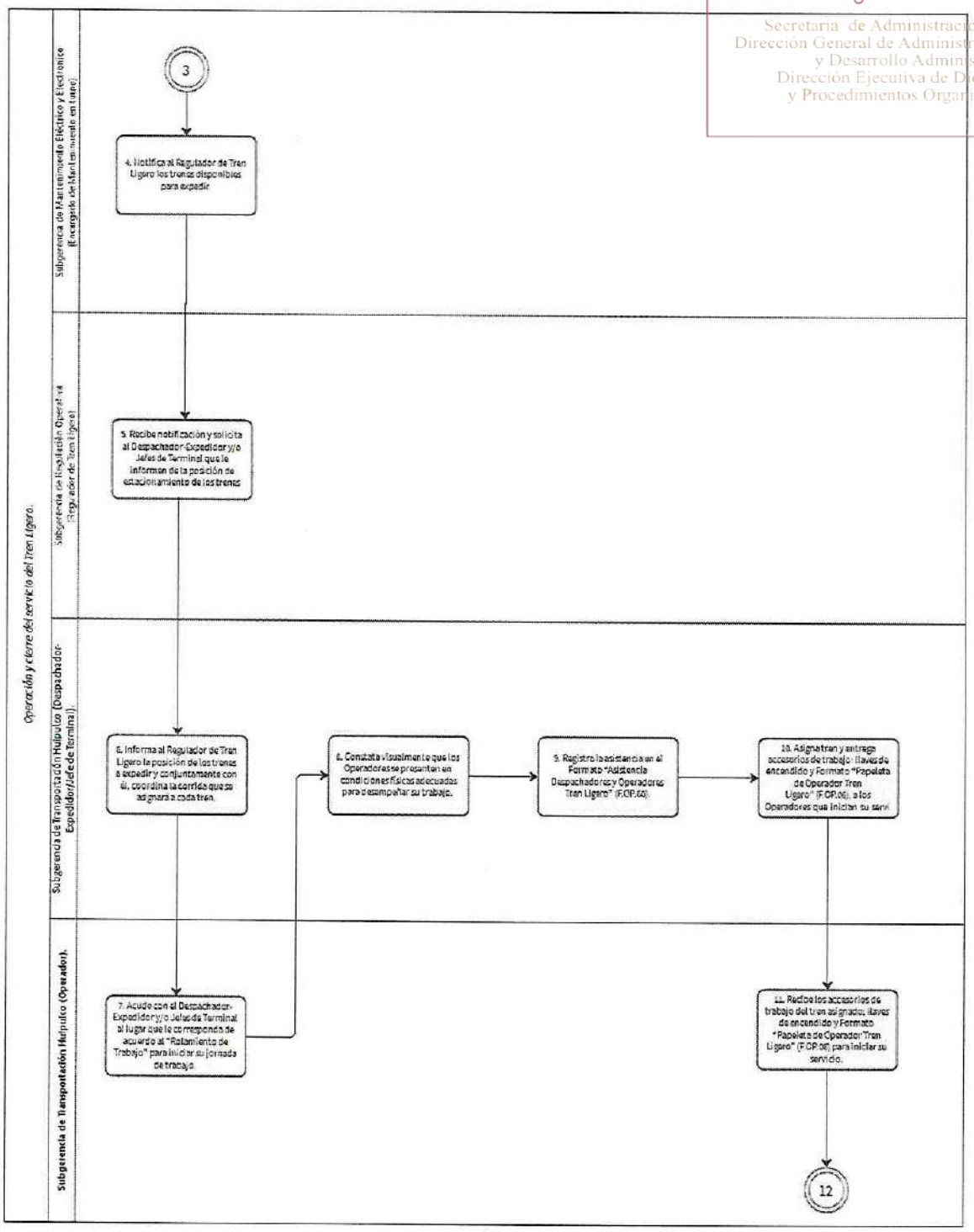
16. Es necesario comentar que la aparición de dos o más actores en la descripción narrativa obedece a las características del servicio de transportación que se presta, principalmente cuidando la seguridad del público usuario, de los trabajadores, infraestructura y material rodante.

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

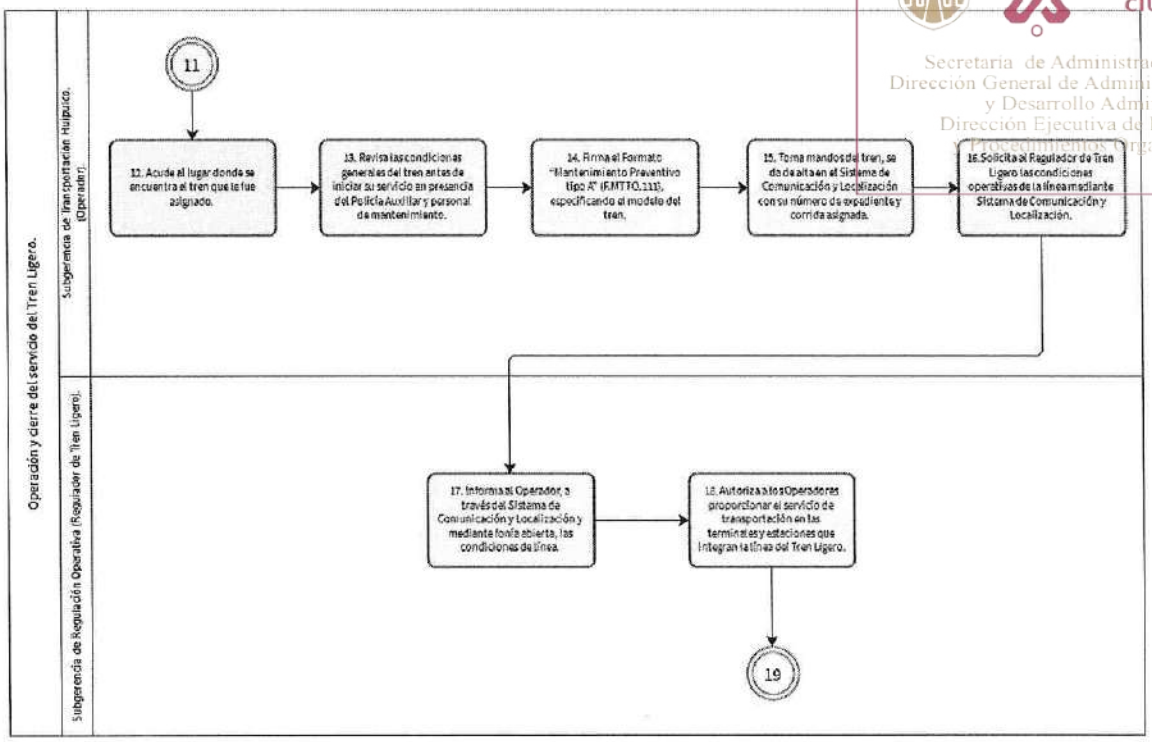
Diagrama de Flujo:

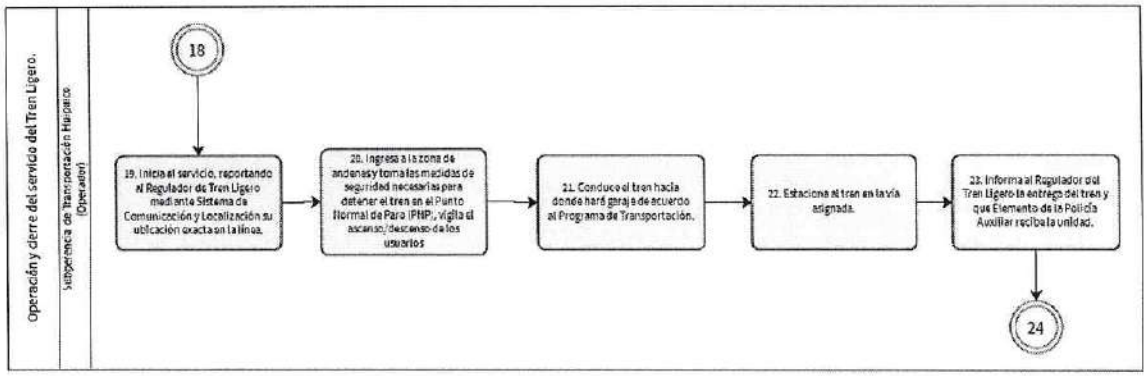


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
y Procedimientos Organizacionales

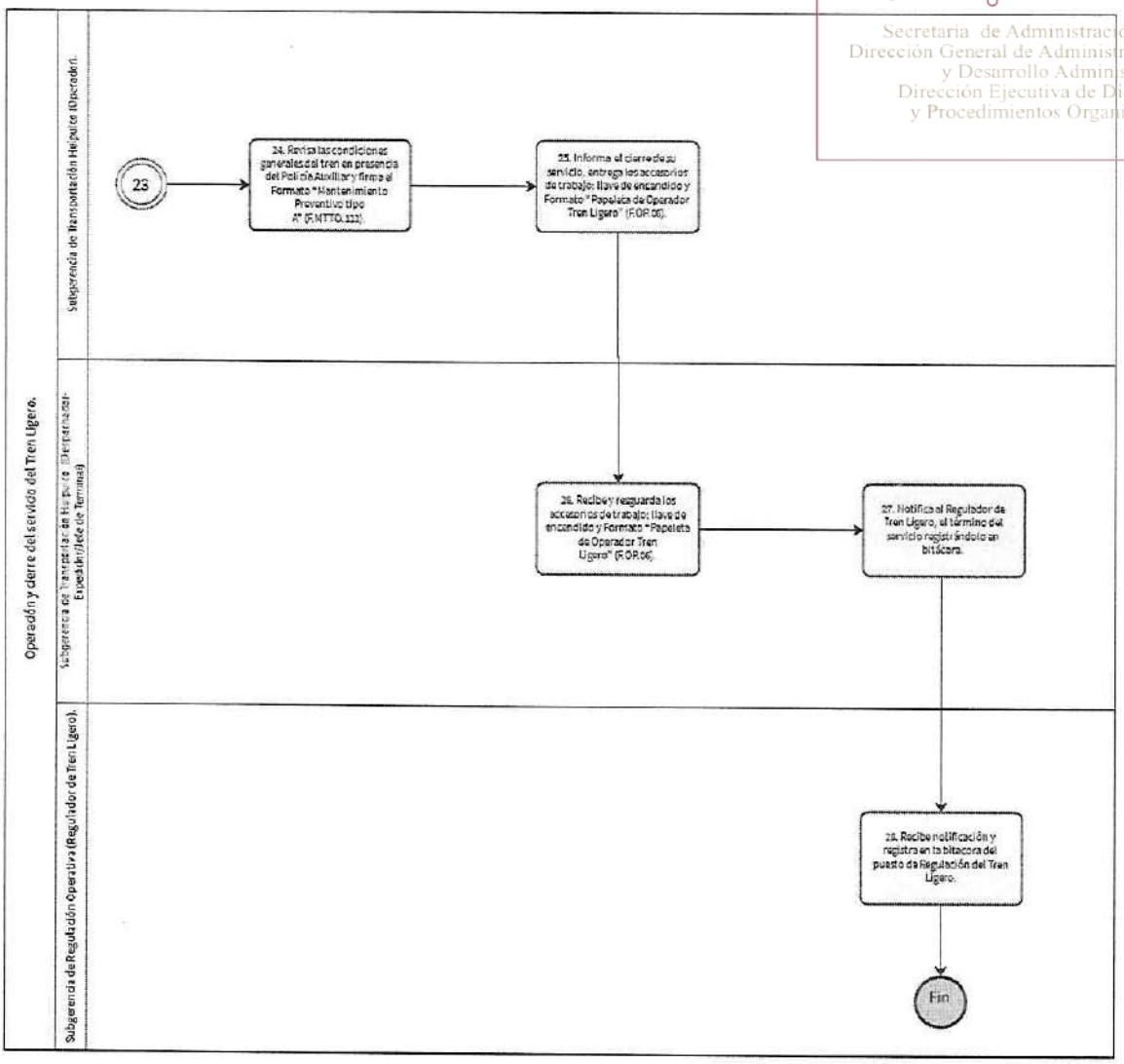


GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
Secretaría de Administración y Finanzas
Dirección General de Administración de Personal
y Desarrollo Administrativo
Dirección Ejecutiva de Dictaminación
de Procedimientos Organizacionales





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



VALIDÓ

Ing. Alma Delia Abrego García
Subgerente Transportación Huipulco