



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

## CAPÍTULO II



## DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TRANSPORTACIÓN





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

Nivel

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

### Denominación del puesto

Dirección Ejecutiva de Transportación	42
Gerencia de Movilidad	39
Subgerencia de Regulación Operativa	32
Subgerencia de Ingeniería de Transporte	32
Gerencia de Transportación Trolebuses	39
Subgerencia de Transportación "A"	32
Subgerencia de Transportación "B"	32
Gerencia de Transportación Tren Ligero	39
Subgerencia de Transportación Huipulco	32



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

ORGANIGRAMA



**ESTRUCTURA ORGÁNICA DICTAMINADA**

ENTIDAD  
**SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

UNIDAD ADMINISTRATIVA  
**DIRECCIÓN EJECUTIVA DE TRANSPORTACIÓN**

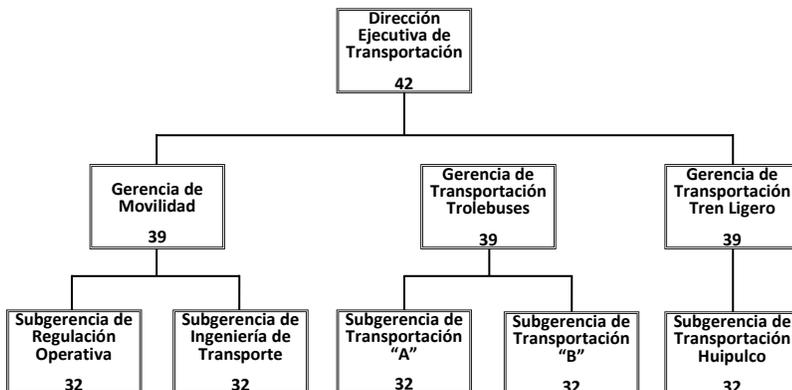
2/6

DICTAMEN  
**E-SEMOVI-STE-26/010119**

VIGENCIA  
**01 ENERO 2019**

**JORGE LUIS BASALDÚA RAMOS**  
SUBSECRETARIO DE CAPITAL HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

**RAQUEL CHAMORRO DE LA ROSA**  
COORDINADORA GENERAL DE EVALUACIÓN, MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO





## ATRIBUCIONES Y/O FUNCIONES

**Puesto:** Dirección Ejecutiva de Transportación

### Atribuciones Específicas:

Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México

Artículo 24. Corresponde al Director Ejecutivo de Transportación:

- I. Establecer previo acuerdo con la Dirección General, los vínculos con diferentes órdenes de Gobierno, para gestionar y coordinar las acciones encaminadas al fortalecimiento del servicio en los diversos modos de transporte que opera el organismo;
- II. Dirigir la elaboración y aplicación de los programas de operación de la Red de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y cualquier otro modo de transporte operado por la entidad, a fin de adecuar la oferta del servicio a la demanda de transporte de pasajeros que se genera en los corredores de transporte asignados;
- III. Observar los criterios de economía y austeridad que regirán para la elaboración, control y ejercicio del presupuesto de la entidad y el Programa Operativo Anual, en el marco del Plan Institucional de Desarrollo, el cual tendrá como referentes el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan General de Desarrollo de la Ciudad; el Programa de Gobierno de la Ciudad; el Plan Integral de Movilidad y las directrices específicas del organismo para estos fines;
- IV. Representar al Director General en los eventos y comisiones para los que designe al titular de la Dirección Ejecutiva;
- V. Establecer las políticas y lineamientos para el estudio, planeación y evaluación de los programas de expansión y las propuestas para la implementación de nuevas líneas de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y cualquier otro modo de transporte operado por la entidad, considerado en el Plan Integral de Movilidad (PIM);
- VI. Planear los proyectos de modificación de las rutas existentes, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, implementando las mejoras de las condiciones de operación;
- VII. Coordinar los procedimientos y políticas de operación de la Red de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y cualquier otro modo de



transporte operado por la entidad, una vez que hayan sido autorizadas por la Dirección General, con el propósito de mantener la calidad y nivel de servicio a la ciudadanía;

VIII. Establecer derroteros, distancias y nomenclaturas de paradas y/o estaciones para cada una de las líneas actuales y de nueva creación en los modos de transporte que opera la entidad para la identificación de las rutas donde se proporcionará el servicio a la ciudadanía;

IX. Establecer los flujos de información operativa que permitan determinar las acciones a seguir, para condicionar o normalizar la operación del servicio, cuando ocurran eventualidades que afecten la circulación de las unidades o pongan en riesgo la seguridad de usuarios, trabajadores o terceros;

X. Administrar la operación de cada uno de los modos de transporte que opera la entidad, conforme las normas, políticas y lineamientos establecidos mediante la aplicación y seguimiento de programas y procedimientos para mejorar el nivel del servicio de transportación a la ciudadanía;

XI. Aprobar, las propuestas de la Gerencia de Movilidad, en cuanto a la formulación e implantación de nuevos horarios y servicios programados para la expedición y servicio en la Red de Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, a fin de contribuir en la adecuada satisfacción de la demanda y ofrecer un servicio acorde a los requerimientos de la ciudadanía;

XII. Autorizar la programación y la expedición de corridas de la Red de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y cualquier otro modo de transporte operado por la entidad, así como los intervalos y frecuencias de paso de la flota vehicular en cada línea, de conformidad a las necesidades de la demanda para la elaboración e integración del Programa Anual de Transportación;

XIII. Autorizar los proyectos de modificaciones en la señalización, instalaciones y cierres de circuito, del Servicio de Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros a fin de garantizar la accesibilidad de los usuarios;

XIV. Promover las acciones relativas a informar a la ciudadanía sobre horarios, paradas, estaciones, líneas existentes y zonas de intercambio modal entre las diferentes líneas del servicio y con otros modos de transporte, a fin de que la ciudadanía conozca las características de operación del servicio;

XV. Proponer al Director General las designaciones, promociones y bajas de los integrantes de la Dirección Ejecutiva de Transportación;



XVI. Coordinar con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, a través de la Gerencia de Administración de Capital Humano la aplicación de medidas disciplinarias en seguimiento a las consignaciones de trabajadores elaboradas por las áreas que conforman la Dirección Ejecutiva de Transportación;

XVII. Cotejar y acreditar mediante sello y firma, la autenticidad de las copias sobre los documentos que obran en los archivos de las áreas a su cargo, cuando éstas sean requeridas por alguna dependencia, unidad administrativa u órgano de fiscalización; o autoridad judicial o jurisdiccional;

XVIII. Proponer a la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas y a la Dirección Ejecutiva de Mantenimiento, la adquisición y suministro anual de material y equipo necesario para la operación y prestación del servicio;

XIX. Vigilar la organización continua del transporte en función de los recursos humanos y materiales asignados a cada modo, en relación al establecimiento de las metas de pasajeros a transportar;

XX. Determinar la elaboración de estudios, de acuerdo a las políticas y programas establecidos, para la creación de nuevas líneas, ampliar o modificar las existentes de los modos de transporte que opera la entidad;

XXI. Presentar para su aprobación al Director General, los anteproyectos y proyectos para la explotación de líneas de nueva creación, ampliaciones o modificaciones a las existentes;

XXII. Vigilar que la ejecución de las actividades del personal vinculado con la prestación del servicio de los modos de transporte que opera la entidad, cumpla las disposiciones que se desprenden de las normas de operación y de seguridad para garantizar su eficiencia;

XXIII. Coordinar con la Dirección Ejecutiva de Mantenimiento, la determinación de los criterios para elaborar el Programa Anual de Transportación de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y de cualquier otro modo o sistema de transporte, ya sea de gasolina o diesel, siempre que se establezcan como auxiliares de los sistemas eléctricos operado por la entidad;

XXIV. Coadyuvar con la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico y Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, para la integración de las requisiciones y justificaciones técnicas para el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios;



XXV. Coadyuvar con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, en la formulación del Anteproyecto de Presupuesto del área, con base en el Programa Operativo Anual previamente establecido, así como la disponibilidad de recursos del organismo;

XXVI. Coordinar con las Gerencias adscritas a la Dirección Ejecutiva de Transportación, así como con la Gerencia de Asuntos Jurídicos y diversas áreas de apoyo de este organismo, den atención a los parte de accidentes generados durante la operación de los Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y la operación de otros sistemas, ya sean de gasolina o diesel, siempre que se establezcan como auxiliares de los sistemas eléctricos;

XXVII. Evaluar la operación del Sistema de Regulación para el Control de Tráfico para el Tren Ligero o cualquier otro sistema de apoyo, que garantice la regulación de las unidades en la línea del Tren Ligero y/o de la flota vehicular de las líneas de la Red de Trolebuses, así como del Servicio de Transporte Individual de Pasajeros que cuenten con este sistema;

XXVIII. Instruir en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, la aplicación de pruebas antidoping y alcoholemia que permitan el buen desempeño de las operadoras y los operadores durante su jornada laboral;

XXIX. Establecer los criterios para la atención de incidentes y quejas recibidas en el organismo, a fin de proporcionar la información necesaria para definir las acciones a seguir en cada caso;

XXX. Coordinar la aplicación de estudios de transporte y tránsito que permitan evaluar el nivel y calidad del servicio en los modos de transporte que opera la entidad;

XXXI. Instruir y verificar que se realicen en forma programada visitas físicas de supervisión a los depósitos, terminales y a las unidades en servicio de los modos de transporte que administra la entidad para garantizar su buen funcionamiento;

XXXII. Dirigir y coordinar la creación y generación de estadísticas de operación para el establecimiento de los indicadores de gestión que permitan a las áreas evaluar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio en cada modo de transporte que presta el organismo;

XXXIII. Promover procesos de investigación sobre el área de competencia de la Dirección Ejecutiva de Transportación, manteniendo una base de conocimiento actualizada en los tópicos, para ayudar a sustentar las propuestas de innovación y en su caso, sirvan a la justificación de proyectos formales que fomenten la mejora continua y desarrollo del área para hacer propuestas a la Dirección General;



XXXIV. Planear los proyectos de reorganización, elaboración de procedimientos y mejoramiento administrativo con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas.

XXXV. Planear con la Dirección Ejecutiva de Desarrollo Tecnológico, la automatización de procesos y la sistematización de la información que maneja el área considerando el desarrollo tecnológico y la secuencia natural que debe observarse para el análisis de procesos, su sistematización y la automatización respectiva;

XXXVI. Participar con las Direcciones Ejecutivas del organismo para la integración del Plan de Desarrollo y Emisión de Anexos Técnicos;

XXXVII. Participar en las sesiones del Consejo de Administración, los comités y/o subcomités en los que por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;

XXXVIII. Designar a los gerentes de la Dirección Ejecutiva para su participación en los cuerpos colegiados que les corresponda, incluyendo los comités y subcomités, así como en su caso otros grupos de trabajo o comisiones de objeto específico que se integren de manera formal;

XXXIX. Difundir con las Direcciones Ejecutivas, conforme a los calendarios establecidos, el desarrollo de las actividades programático-presupuestales del organismo;

XL. Realizar las demás actividades necesarias para el mejor desempeño de sus atribuciones o las que expresamente le delegue el Director General.

XLI. Coordinar con la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas la implementación de cursos según las necesidades de las gerencias a su cargo.

**Puesto:** Gerencia de Movilidad.

Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México.

Artículo 27. Corresponde al Gerente de Movilidad:

I. Diseñar los procedimientos de supervisión necesarios para asegurar que se apliquen los programas de operación de la Red de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y cualquier otro modo de transporte operado por la entidad;

II. Proponer las acciones de mejora del servicio, atendiendo a la información estadística relativa a los modos de transporte operados por la entidad para análisis en conjunto con el Director Ejecutivo de Transportación y los Gerentes de Transportación de Trolebuses y de Tren Ligero;



III. Diseñar los proyectos de ampliación o modificación de las líneas que conforman la Red de Trolebuses, Tren Ligero y del Servicio de Transporte Individual así como los estudios necesarios para mantener actualizada la ubicación y señalización de paradas oficiales;

IV. Supervisar que las condiciones del servicio se presten conforme a los manuales y procedimientos establecidos para la operación, identificando las necesidades y requerimientos en cierres de circuito y a lo largo de las líneas a fin de atenderlos con oportunidad para mejorar el nivel de calidad en el servicio;

V. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación las rutas, distancias y nomenclaturas de paradas y/o estaciones para cada una de las líneas actuales y de nueva creación en los modos de transporte que opera la entidad para la identificación de los trayectos donde se proporcionará el servicio a la ciudadanía;

VI. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación con base en los resultados de las evaluaciones, la implantación de nuevos horarios y servicios programados para la expedición del servicio en la Red de Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, para atender la demanda;

VII. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación con base en los resultados de las evaluaciones las modificaciones en la señalización, instalaciones y cierres de circuito, a fin de garantizar la accesibilidad del servicio a la ciudadanía;

VIII. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación con base en los resultados de las evaluaciones las acciones relativas a informar a la ciudadanía sobre horarios, paradas, estaciones, líneas existentes y zonas de intercambio modal entre las diferentes líneas del servicio y con otros modos de transporte a fin de que conozca las características de operación del servicio;

IX. Recomendar las normas y reglamentos técnicos y operativos para la ubicación y colocación de señales de parada que permitan llevar a cabo, en forma segura, la operación de ascenso y descenso de usuarios en la Red de Trolebuses en la Red de Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Público Individual;

X. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación las designaciones, promociones y bajas de los integrantes de la Gerencia;

XI. Presentar al Director Ejecutivo de Transportación la información estadística y los resultados de los estudios de transporte y tránsito, a efecto de contribuir a desarrollar la planeación y organización del quehacer del área, en función de los recursos



humanos y materiales asignados a cada modo, para el establecimiento de las metas de pasajeros a transportar;

XII. Llevar a cabo los estudios, de acuerdo a las políticas y programas establecidos, para la creación de nuevas líneas, ampliar o modificar las existentes en los modos de transporte que opera la entidad;

XIII. Integrar la información que le requiera el Director Ejecutivo de Transportación, a efecto de someter a la aprobación del Director General, los anteproyectos y proyectos para la explotación de líneas de nueva creación, ampliaciones o modificaciones a las existentes;

XIV. Coordinar con las Gerencias de Transportación Trolebuses y Tren Ligero la información que le requiera el Director Ejecutivo de Transportación, a efecto de someter a la aprobación del Director General, el pronóstico de las metas de pasajeros a transportar para cada uno de los modos de transporte que opera la entidad;

XV. Programar Auditorías de Pasaje, a fin de asegurar el adecuado desempeño de las funciones de los trabajadores responsables de la conducción de las unidades de los modos de transporte que opera la entidad;

XVI. Asimilar los criterios de economía y austeridad que regirán para la elaboración del Programa Operativo Anual y su respectivo presupuesto, en el marco del Plan Institucional de Desarrollo, teniendo como referentes el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan General de Desarrollo de la Ciudad; el Programa de Gobierno de la Ciudad, el Plan Integral de Movilidad y las directrices específicas del organismo para estos fines;

XVII. Dar seguimiento a los parte de accidentes que se generan en la operación de la Red de Trolebuses, Tren Ligero y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, hasta su conclusión, en coordinación con las Gerencias de Administración de Capital Humano, Servicios Generales y de Asuntos Jurídicos;

XVIII. Coordinar la operación del Sistema de Regulación para el Control de Tráfico para el Tren Ligero o cualquier otro sistema de apoyo, que garantice la regulación de las unidades de servicio en la línea del Tren Ligero y de las líneas de la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros que cuenten con este sistema, para proveer información al Director Ejecutivo de Transportación que le permita evaluar la operación del servicio en los modos de transporte que se encuentren en operación;

XIX. Verificar la implementación de mecanismos destinados a recibir, clasificar y atender las quejas y sugerencias presentadas en relación a la operación de los modos de transporte que opera el organismo, para su adecuado seguimiento;



XX. Verificar la implementación de los mecanismos necesarios para brindar la adecuada atención a usuarios o terceros que resulten lesionados, derivado de la prestación del servicio en los modos de transporte que opera el organismo;

XXI. Supervisar la atención de las quejas y sugerencias que presentan las usuarias y usuarios del servicio, a fin de mejorar las condiciones bajo las cuales se proporciona, estableciendo en su caso las medidas preventivas para mantener la buena imagen de la entidad;

XXII. Verificar la realización de recorridos en los modos de transporte que opera el organismo, para identificar las deficiencias que afecten la calidad del servicio;

XXIII. Supervisar la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad con que se proporcionan los servicios de transporte a la ciudadanía en los distintos modos de transporte que administra el organismo;

XXIV. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación, el diseño e instrumentación de una base de conocimiento de la cual deriven estadísticas, indicadores de gestión, estándares, unidades de medida y parámetros de utilidad, para evaluar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio en cada modo de transporte que presta el organismo;

XXV. Contribuir a la realización de procesos de investigación sobre el área de competencia de la Dirección Ejecutiva de Transportación, manteniendo una base de conocimiento actualizada en los tópicos seleccionados, para ayudar a sustentar las propuestas de innovación y en su caso, sirvan a la justificación de proyectos formales que fomenten la mejora continua y desarrollo del área;

XXVI. Proponer a la Dirección Ejecutiva de Transportación, los proyectos, iniciativas de innovación, cambios y mejoras factibles de instrumentación que sean de su competencia;

XXVII. Participar en los comités y/o subcomités internos y externos en los que, por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;

XXVIII. Realizar las demás actividades necesarias para el mejor desempeño de sus atribuciones o las que expresamente le encomiende el Director Ejecutivo de Transportación o el Director General.



**Puesto:** Subgerencia de Regulación Operativa.

- Comprobar que la prestación del servicio en las líneas de Trolebús y Tren Ligero, se realice en apego a los programas, normatividad y políticas establecidas, con la finalidad de mantener un alto nivel en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y las usuarias de estos modos de transporte.
- Vigilar de manera continua, el cumplimiento de los programas de transportación establecidos, a través del análisis, coordinación y supervisión del comportamiento operativo, de todas las modalidades de transporte, a efecto de atender el desarrollo de los mismos.
- Verificar las condiciones operativas de la infraestructura fija y electromecánica; así como de los carriles exclusivos, mediante recorridos programados, con la finalidad de detectar oportunamente las posibles afectaciones a la continuidad del servicio.
- Observar la marcha de las unidades en operación, con el fin de comprobar que el intervalo de salida en terminales, paradas, estaciones o puntos de regulación, se apegue a los horarios de referencia establecidos por las Gerencias de Transportación Trolebuses y de Transportación Tren Ligero.
- Coordinar la regulación de la operación del Tren Ligero y Trolebuses, mediante las políticas de operación establecidas y los sistemas informáticos y de comunicación destinados para la gestión y supervisión de flotas, con el propósito de optimizar la operación e incrementar la seguridad de personas pasajeras, trabajadores y terceros.
- Cotejar el proceso vinculado con la operación y la recaudación de los ingresos en los modos de transporte que administra el STE-CDMX, mediante la supervisión continua del servicio con el objetivo de implementar mecanismos de control en el proceso mencionado.
- Realizar auditorías de pasaje a fin de verificar que los Operadores realicen el cobro correcto al público usuario; así como la adecuada expedición de boletos en cumplimiento a las políticas establecidas para cada modo de transporte.
- Verificar que el personal vinculado con la prestación del servicio de los diferentes modos de transporte, cumpla con lo establecido en los lineamientos, programas, procedimientos, reglamentos y normas de operación y de seguridad vigentes, para que se otorgue un servicio de calidad a los usuarios y las usuarias.



- Mantener la continuidad del servicio, mediante la identificación, prevención y/o corrección de las variables que interfieran, a fin de garantizar la operación continua en los diferentes modos de transporte.
- Recopilar, después de haber ocurrido accidentes o emergencias, información operativa que permita determinar las acciones a seguir para condicionar o normalizar la operación del servicio, minimizando riesgos en la seguridad de usuarios y usuarias, trabajadores, terceros, material rodante, instalaciones o cualquier otro bien, con la finalidad de establecer los acuerdos con los ajustadores de los seguros y levantar las actas ante las autoridades correspondientes que en su caso proceda.
- Tramitar con las áreas internas y externas de apoyo a la operación, la ejecución de las acciones necesarias a efecto de mantener, mejorar, adecuar y/o corregir problemas de operación, material rodante, infraestructura y sistemas asociados.
- Realizar las acciones necesarias para lograr, en los casos que proceda, la reparación y recuperación de los daños.. ocasionados a las instalaciones y equipos propiedad y/o a cargo del organismo
- Programar con el personal interno o externo que trabaja en carriles exclusivos y vías el desarrollo de diferentes actividades; a fin de que cumpla con los lineamientos y normatividad aplicables;
- Planear las libranzas que soliciten otras dependencias de gobierno o empresas privadas, que requieran hacer trabajos acordes a sus giros, mediante la solicitud correspondiente, a efecto de evitar en la medida de lo posible, afectaciones a la infraestructura de terceros.
- Recabar información primaria y/o básica en percances e incidentes en la operación de los modos de transporte que se operan; así como solicitar los apoyos correspondientes de los servicios de emergencia y de apoyo, con la finalidad de atender de manera oportuna lo que haya resultado del siniestro.
- Recabar, procesar y analizar la información de usuarios y usuarias, terceros y propios, con el objetivo de proponer mecanismos de mejora del servicio.
- Compilar la información estadística relativa a los incidentes, a efecto de determinar indicadores que contribuyan a lograr la disminución de estos casos y analizar sus causas y consecuencias económicas y de imagen del STE, entre otras.



- Realizar la evaluación de la eficiencia, eficacia y calidad con que se da el servicio para la transportación de personas pasajeras, a partir del análisis de la información proporcionada por las áreas de operación, con el fin de obtener la valoración correspondiente.
- Gestionar las quejas presentadas por los usuarios y las usuarias del Servicio de Transporte Público de pasajeros que proporciona el STE-CDMX, para atender de manera oportuna los requerimientos y de este modo, establecer mecanismos de coordinación con las áreas internas, a fin de atender las incidencias, reportadas por la ciudadanía, que se presenten durante la prestación del servicio.
- Realizar informes estadísticos sobre las quejas y sugerencias recibidas, a efecto de dar a las áreas operativas elementos que permitan implementar acciones para el mejoramiento del servicio.
- Analizar la información correspondiente a las quejas presentadas por los usuarios y las usuarias del servicio, con el propósito de elaborar las consignaciones de los trabajadores en los casos en que así proceda.
- Realizar exhortos por escrito a los operadores que incurran en irregularidades durante la prestación del servicio, para que con ello se apeguen a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.
- Establecer mecanismos de coordinación con el Puesto Central de Control, la Compañía Aseguradora y la o el lesionado. Para que se le provea la atención a las usuarias y/o usuarios, así como terceros que resulten afectados por incidentes ocurridos durante la prestación del servicio.
- Instalar mecanismos de coordinación con las áreas internas y externas involucradas, en la atención de los usuarios y las usuarias o terceros lesionados, con el fin de recabar los elementos necesarios para el seguimiento de cada caso, hasta su conclusión.
- Realizar informes estadísticos sobre usuarios y usuarias o terceros lesionados, con el objetivo de proporcionar a las áreas operativas, elementos que permitan implementar acciones para el mejorar el servicio.
- Analizar la información correspondiente a los incidentes en que resulten usuarios y usuarias o terceros lesionados, con la finalidad de elaborar las consignaciones administrativas de los trabajadores, en los casos en que así proceda.



- Informar a la ciudadanía la importancia histórica, el funcionamiento y la operación del Transporte Eléctrico en la Ciudad de México, con el propósito de mostrarle los alcances de éste a través de los años, mediante la realización de actividades educativas y culturales al interior y exterior del Organismo.
- Gestionar visitas guiadas enfocadas al funcionamiento electro-mecánico de las Unidades de Trolebús y Tren Ligero, a fin de contribuir en la formación académica de los estudiantes de las instituciones educativas solicitantes.
- Realizar recorridos guiados en el espacio denominado "Museo", con el objetivo de difundir entre la ciudadanía, la importancia histórica cultural del Transporte Eléctrico en la Ciudad de México.

**Puesto:** Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

- Realizar los estudios de transporte y tránsito que permitan conocer las condiciones técnicas y operativas del servicio que ofrece el Organismo, en todas sus modalidades: Trolebús y Tren Ligero, con la finalidad de programar y ejecutar estrategias operativas para la eficiente explotación del servicio, así como para la creación de nuevas líneas, reapertura de líneas o en su caso modificar las ya existentes.
- Programar los estudios de transporte necesarios para observar el comportamiento en la operación del servicio de Trolebús y Tren Ligero e identificar las características físicas y operativas del corredor en observación, con el fin de determinar sus posibilidades de desarrollo.
- Realizar los estudios correspondientes en campo, de acuerdo con las características operativas de cada línea de Trolebús, Tren Ligero o corredor, con el objetivo de dar seguimiento al programa de información requerida.
- Procesar la información recabada en campo, para mantener actualizada la base de datos y de esta forma, determinar los elementos que influyen en la toma de decisiones orientadas a la mejora del servicio.
- Difundir de manera oportuna los resultados de los estudios de transporte ante las instancias correspondientes, con el propósito de presentar propuestas de mejora para la interconexión de los distintos modos de transporte que opera el Organismo y con otras modalidades de transporte que utilicen la vía pública.
- Evaluar la infraestructura vial y operativa que permita identificar y atender de forma oportuna las necesidades de señalamientos y dispositivos de apoyo, a fin de garantizar la operación en las diferentes líneas de Trolebús y Tren Ligero.



- Programar los recorridos necesarios en las diferentes líneas de Trolebús y Tren Ligero con la finalidad de observar y registrar la situación de los diferentes dispositivos viales e infraestructura con los cuales se brinda el Servicio de Transporte público del STE-CDMX.
- Realizar los recorridos correspondientes en las diferentes líneas de Trolebús y Tren Ligero, a efecto de calificar la situación de los diferentes dispositivos viales e infraestructura con los cuales se brinda el Servicio de Transporte público del STE-CDMX.
- Concentrar la información de campo; elaborar el diagnóstico respectivo y turnar los resultados al área correspondiente, a fin de tener conocimiento y/o dar la atención correspondiente.
- Programar los recorridos necesarios, con el propósito de verificar que las acciones de atención hayan sido cubiertas o solicitar su correcta aplicación.

**Puesto:** Gerencia de Transportación Trolebuses.

Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México.

Artículo 25. Corresponde al Gerente de Transportación Trolebuses:

- I. Evaluar la información estadística para analizar el comportamiento de la Red de Trolebuses y del Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, a fin de implementar las acciones que permitan mejorar las condiciones en las cuales se presta el servicio;
- II. Recomendar los proyectos de ampliación o modificación de las líneas que conforman la Red de Trolebuses y del Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, así como los estudios necesarios para mantener actualizada la ubicación y señalización de paradas oficiales;
- III. Programar y controlar el despacho de unidades en cada uno de los Depósitos y terminales que integran la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, conforme a los horarios previamente establecidos;
- IV. Solicitar a las áreas internas de apoyo a la operación, la atención de los incidentes detectados en unidades, infraestructura y sistemas asociados a la operación de la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros, para mantener la continuidad de la prestación del servicio;



V. Asegurar con la Gerencia de Movilidad la supervisión del servicio, reforzando la misma en eventos y contingencias, a fin de mantener la seguridad y continuidad de la operación, participando en los operativos a que haya lugar para mantener la continuidad del servicio;

VI. Proponer el número de corridas; horarios y lugares de relevo de cada una de las líneas a operar con base a la información de los estudios de transporte elaborados por la Gerencia de Movilidad, con la finalidad de cubrir la demanda de la ciudadanía;

VII. Verificar los horarios y corridas programadas, supervisando la selección general de turnos de operadores para la asignación de corridas y líneas, para dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Transportación;

VIII. Efectuar la selección general de turnos, de personal de apoyo a la operación, despachadores, expedidores, proveedores, troleros y auxiliares, con la finalidad de dar cumplimiento a los horarios estipulados en el Programa Anual de Transportación y Contrato Colectivo de Trabajo vigente;

IX. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación las designaciones, promociones y bajas de la Gerencia;

X. Proponer a la Gerencia de Administración de Capital Humano, la aplicación de medidas disciplinarias en seguimiento a las consignaciones de trabajadores elaboradas por el área;

XI. Evaluar las necesidades de capacitación y adiestramiento de los operadores de trolebús y personal de depósito, proponiendo los cursos requeridos a la Gerencia de Administración de Capital Humano a fin de garantizar y sustentar la calidad del servicio de transporte en beneficio de la ciudadanía;

XII. Participar en el proceso de entrenamiento y evaluación del personal aspirante al puesto de operador, de apoyo a la operación, así como personal en promoción, con la finalidad de garantizar que se cuente con el personal idóneo de acuerdo al perfil de cada puesto;

XIII. Evaluar diariamente las unidades expedidas en el servicio, así como la cantidad de vueltas y kilómetros recorridos por cada corrida y línea, aplicando las medidas necesarias en caso de eventualidades en la operación, a fin de llevar un seguimiento del comportamiento operativo de estas;

XIV. Analizar la información estadística sobre pasajeros transportados, ingresos por venta de boletos, cortesías, vueltas y kilómetros recorridos, para establecer la meta de



pasajeros a transportar en la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Público Individual;

XV. Verificar que el personal de operación de Trolebuses y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros reciba capacitación teórica y práctica sobre las disposiciones de seguridad establecidas en la conducción, atención de averías y mecanismos de comunicación para la adecuada conducción del parque vehicular;

XVI. Elaborar con oportunidad los requerimientos del personal de operación, para cumplir con las metas establecidas en el Programa Anual de Transportación;

XVII. Programar en coordinación con la Gerencia de Mantenimiento a Trolebuses la distribución y disponibilidad de las unidades, para el cumplimiento del Programa Anual de Transportación;

XVIII. Elaborar el Programa Anual de Transportación, considerando el comportamiento de la demanda por día tipo, la disponibilidad de la flota vehicular en condiciones de operar en coordinación con la Gerencia de Mantenimiento Trolebuses, considerando la plantilla de operadores autorizada;

XIX. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Ingeniería y Tecnología, las requisiciones, anexo y especificación técnica y justificaciones técnicas de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios para el desarrollo de sus actividades;

XX. Elaborar el Programa Operativo Anual de la Gerencia de Transportación Trolebuses a partir de las propuestas de actividades, metas y requerimientos realizados por las Subgerencias y áreas que la conforman;

XXI. Asimilar los criterios de economía y austeridad que regirán para la elaboración del Programa Operativo Anual y su respectivo presupuesto, en el marco del Plan Institucional de Desarrollo, teniendo como referentes el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan General de Desarrollo de la Ciudad; el Programa de Gobierno de la Ciudad, el Plan Integral de Movilidad y las directrices específicas del organismo para estos fines;

XXII. Gestionar con autoridades Federales y del Gobierno de la Ciudad de México, los apoyos y operativos necesarios para atender incidentes y accidentes que afecten o interrumpen el servicio de las líneas de la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Público Individual;

XXIII. Planear periódicamente las acciones operativas a seguir para mantener la infraestructura de la Red de Trolebuses en condiciones operativas que permitan mantener la seguridad y continuidad del servicio;



XXIV. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento Trolebuses las acciones encaminadas a la conservación de la flota vehicular operable, a fin de mantener el número de unidades necesario para ofrecer un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía;

XXV. Programar e implementar, en coordinación con la Gerencia de Administración de Capital Humano, pruebas de antidoping y alcoholemia que permitan garantizar el buen desempeño de los operadores de Trolebús y Servicio de Transporte Público Individual, previo a dar inicio a su jornada laboral y/o durante el desempeño de la misma;

XXVI. Verificar que los titulares de las Subgerencias de Transportación “A” y “B” cuenten con el personal capacitado, para el correcto funcionamiento de los depósitos asignados;

XXVII. Contribuir a la realización de procesos de investigación sobre el área de competencia de la Dirección Ejecutiva de Transportación, manteniendo una base de conocimiento actualizada en los tópicos seleccionados, para ayudar a sustentar las propuestas de innovación y en su caso, sirvan a la justificación de proyectos formales que fomenten la mejora continua y desarrollo del área;

XXVIII. Proponer a la Dirección Ejecutiva de Transportación, los proyectos, iniciativas de innovación, cambios y mejoras factibles de instrumentación que sean de su competencia;

XXIX. Participar con la Gerencia de Administración de Capital Humano, en los proyectos de reorganización, procedimientos y mejoramiento administrativo, así como con la Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para la sistematización de la información que maneja el área;

XXX. Participar en los comités y/o subcomités en los que por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;

XXXI. Designar a los Subgerentes adscritos a la Gerencia, para su participación en los cuerpos colegiados que les correspondan, incluyendo los comités y subcomités, así como en su caso otros grupos de trabajo o comisiones de objeto específico que se integren de manera formal;

XXXII. Realizar las demás actividades necesarias para el mejor desempeño de sus atribuciones o las que expresamente le encomiende el Director Ejecutivo de Transportación o el Director General.



**Puesto:** Subgerencia de Transportación “A”.

- Administrar los recursos humanos y materiales que permitan la expedición de trolebuses y vehículos eléctricos en los horarios estipulados, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Programa de Transportación vigente.
- Asegurar que la asignación de operadores y unidades se realice de manera eficiente en cumplimiento con el Programa de Transportación vigente, de cada una de las líneas en servicio bajo su responsabilidad, a fin de garantizar el nivel y calidad del servicio.
- Registrar de manera diaria las unidades expedidas en cada una de las líneas a su cargo, con el objetivo de llevar el seguimiento del comportamiento operativo de cada una de ellas y proveer información estadística a la Gerencia de Transportación Trolebuses.
- Elaborar el Programa Anual de Vacaciones del personal a su cargo, considerando la distribución de los trabajadores de acuerdo con las necesidades estacionales del servicio, con la finalidad de mantener disponible personal para la operación.
- Comprobar que las condiciones operativas y de infraestructura de las líneas a su cargo se encuentren en condiciones óptimas, con la finalidad de ofrecer una correcta prestación del servicio.
- Gestionar con las áreas internas correspondientes la atención oportuna de fallas y problemas que se detecten durante la operación, a fin de dar continuidad en el servicio, e informar a la Gerencia de Transportación Trolebuses, cuando se requiera el apoyo de autoridades Federales o del Gobierno de la Ciudad de México.
- Asegurar que la prestación del servicio en la Red de Trolebuses se efectúe conforme a las leyes, reglamentos, normas, políticas y lineamientos vigentes para el transporte público de pasajeros elaborando las consignaciones del personal que incumpla éstas, con el propósito de brindar seguridad en el servicio a la ciudadanía.
- Atender las quejas interpuestas por los usuarios y las usuarias, relacionadas con la prestación del servicio de la Red de Trolebuses, de las líneas y personal bajo su responsabilidad, con el objetivo de garantizar el correcto desempeño de las funciones.
- Elaborar el programa diario de lavado de trolebuses, con base en el número de unidades en servicio, a fin de mantener el cuidado y conservación de los mismos.



**Puesto:** Subgerencia de Transportación “B”.

- Administrar los recursos humanos y materiales que permitan la expedición de trolebuses en los horarios estipulados, con la finalidad de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Programa de Transportación vigente.
- Asegurar que la asignación de operadores y unidades se realice en cumplimiento con el Programa de Transportación vigente, de cada una de las líneas en servicio bajo su responsabilidad, a fin de garantizar el nivel y calidad del servicio.
- Registrar de manera diaria las unidades expedidas en cada una de las líneas a su cargo, con el objetivo de llevar el seguimiento del comportamiento operativo de cada una de ellas y proveer información estadística a la Gerencia de Transportación Trolebuses.
- Elaborar el Programa Anual de Vacaciones del personal a su cargo, considerando la distribución de los trabajadores de acuerdo con las necesidades estacionales del servicio, con la finalidad de mantener disponible personal para la operación.
- Comprobar que las condiciones operativas y de infraestructura de las líneas a su cargo, se encuentren en condiciones óptimas, con la finalidad de ofrecer una correcta prestación del servicio.
- Gestionar con las áreas internas correspondientes la atención oportuna de fallas y problemas que se detecten durante la operación, a fin de dar continuidad en el servicio, e informar a la Gerencia de Transportación Trolebuses, cuando se requiera el apoyo de autoridades Federales o del Gobierno de la Ciudad de México.
- Asegurar que la prestación del servicio en la Red de Trolebuses se efectúe conforme a las leyes, reglamentos, normas, políticas y lineamientos vigentes para el transporte público de pasajeros, elaborando las consignaciones del personal que incumpla éstas, con el propósito de brindar seguridad en el servicio a la ciudadanía.
- Atender las quejas interpuestas por los usuarios y las usuarias, relacionadas con la prestación del servicio de la Red de Trolebuses de las líneas y personal bajo su responsabilidad, con el objetivo de garantizar el correcto desempeño de sus funciones.
- Elaborar el programa diario de lavado de trolebuses con base en el número de unidades en servicio, a fin de mantener el cuidado y conservación de los mismos.



**Puesto:** Gerencia de Transportación Tren Ligero

Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México

Artículo 26. Corresponde al Gerente de Transportación Tren Ligero:

I. Evaluar la información estadística para analizar y evaluar el comportamiento del servicio del Tren Ligero, a fin de implementar las acciones que permitan mejorar las condiciones en las cuales se presta el servicio;

II. Recomendar en los proyectos de modificación y ampliación de la línea del Tren Ligero, así como los estudios necesarios para mantener actualizados los sistemas de señalización y control en las terminales y estaciones que la integran, al igual que en la creación de nuevas líneas;

III. Coordinar con la Gerencia de Movilidad, la elaboración de los horarios de paso de las unidades en las estaciones principales de la línea del Tren Ligero, para conformar los servicios y rolamientos de trabajo por día tipo laborable, sábados, domingos y/o festivos, con base en el Programa Anual de Transportación;

IV. Evaluar la información del registrador programable de eventos embarcado en los trenes, para vigilar el cumplimiento de las políticas de seguridad durante la conducción por parte de las operadoras y operadores del Tren Ligero;

V. Coordinar con la Gerencia de Movilidad la supervisión del servicio, reforzando la intervención en eventos especiales y contingencias a fin de mantener la seguridad y continuidad del servicio;

VI. Efectuar la selección general de turnos del personal de apoyo a la operación tales como Despachadores, Cambiadores de Vía y Jefes de Terminal, con base al Programa Anual de Transportación y a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente;

VII. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento de Tren Ligero la disponibilidad del material rodante para el cumplimiento de la expedición del servicio por día tipo;

VIII. Efectuar la selección general de turnos de operadores, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa Anual de Transportación y a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente;

IX. Coordinar con la Gerencia de Administración de Capital Humano, la aplicación de medidas disciplinarias en seguimiento a las consignaciones de trabajadores elaboradas por el área;



X. Evaluar las necesidades de capacitación y adiestramiento de los operadores de Tren Ligero y personal de depósito, proponiendo los cursos requeridos a la Gerencia de Administración de Capital Humano a fin de garantizar y sustentar la calidad del servicio de transporte en beneficio de la ciudadanía;

XI. Participar en los procesos de capacitación teórico-práctica del personal aspirante al puesto de operador y de apoyo a la operación, realizando las evaluaciones técnicas correspondientes, con la finalidad de disponer del personal acorde al perfil de cada puesto;

XII. Analizar la información estadística sobre pasajeros transportados, ingresos por tarifa directa, cortesías, trenes en servicio, vueltas y kilómetros recorridos, para establecer los parámetros de operación;

XIII. Verificar que el personal de operación del Tren Ligero reciba capacitación teórica y práctica sobre las disposiciones de seguridad establecidas en la conducción, atención de averías y mecanismos de comunicación para la adecuada conducción del material rodante;

XIV. Elaborar el Programa Anual de Transportación del Tren Ligero, considerando el comportamiento de la demanda por día tipo, la disponibilidad del material rodante y la plantilla de operadores, en coordinación con la Gerencia de Mantenimiento de Tren Ligero;

XV. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Ingeniería y Tecnología, las requisiciones, anexo y especificación técnica y justificaciones técnicas de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios para el desarrollo de sus actividades;

XVI. Elaborar el Programa Operativo Anual de la Gerencia de Transportación Tren Ligero a partir de las propuestas de actividades, metas y requerimientos realizados por la Subgerencia de Transportación Huipulco;

XVII. Asimilar los criterios de economía y austeridad que regirán para la elaboración del Programa Operativo Anual y su respectivo presupuesto, en el marco del Plan Institucional de Desarrollo, teniendo como referentes el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan General de Desarrollo de la Ciudad; el Programa de Gobierno de la Ciudad, el Plan Integral de Movilidad y las directrices específicas del organismo para estos fines;

XVIII. Elaborar reportes o informes técnico-operativos relacionados con eventos extraordinarios que afecten la continuidad de la operación de la Línea del Tren Ligero, a fin de que se tomen las medidas necesarias para el mejoramiento del servicio;



XIX. Dar seguimiento a los parte de accidentes que se generan en la operación del Tren Ligerero hasta su conclusión en coordinación con las Gerencias de Administración de Capital Humano, Servicios Generales y de Asuntos Jurídicos;

XX. Participar en reuniones ejecutivas con representantes del Gobierno Federal y el Gobierno de la Ciudad de México, para dar seguimiento a los asuntos donde se vea involucrada la operación del Tren Ligerero;

XXI. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento de Tren Ligerero las acciones encaminadas a la conservación del material rodante en condiciones de operar, de manera que se mantenga el número necesario de trenes para ofrecer un servicio oportuno y de calidad;

XXII. Coordinar con las Gerencias de Mantenimiento de Tren Ligerero, Mantenimiento a Instalaciones, y Servicios Generales, las acciones encaminadas a la conservación de la infraestructura electromecánica, estaciones y terminales del Tren Ligerero, de manera que éstas garanticen la continuidad del servicio de este modo de transporte;

XXIII. Programar e implementar, en coordinación con la Gerencia de Administración de Capital Humano, pruebas de antidoping y alcoholemia que permitan garantizar el buen desempeño de las operadoras y operadores del Tren Ligerero, previo a dar inicio a su jornada laboral y/o durante el desempeño de la misma;

XXIV. Contribuir a la realización de procesos de investigación sobre el área de competencia de la Dirección Ejecutiva de Transportación, manteniendo una base de conocimiento actualizada en los tópicos seleccionados, para ayudar a sustentar las propuestas de innovación y en su caso, sirvan a la justificación de proyectos formales que fomenten la mejora continua y desarrollo del área;

XXV. Proponer a la Dirección Ejecutiva de Transportación, los proyectos, iniciativas de innovación, cambios y mejoras factibles de instrumentación que sean de su competencia;

XXVI. Participar con la Gerencia de Administración de Capital Humano, en los proyectos de reorganización, procedimientos y mejoramiento administrativo, así como con la Gerencia de Tecnologías de la información y Comunicaciones en la sistematización de la información que maneja el área;

XXVII. Proponer al Director Ejecutivo de Transportación las designaciones, promociones y bajas de los integrantes de la Gerencia;

XXVIII. Participar en los comités y/o subcomités en los que por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;



XXIX. Designar al Subgerente adscrito a la Gerencia, para su participación en los cuerpos colegiados que les correspondan, incluyendo los comités y subcomités, así como en su caso otros grupos de trabajo o comisiones de objeto específico que se integren de manera formal;

XXX. Realizar las demás actividades necesarias para el mejor desempeño de sus atribuciones o las que expresamente le encomiende el Director Ejecutivo de Transportación o el Director General.

**Puesto:** Subgerencia de Transportación Huipulco.

- Brindar un servicio de transporte que cumpla cualitativa y cuantitativamente con los objetivos y metas establecidas en el Programa de Transportación, con la finalidad de beneficiar a las usuarias y a los usuarios del Tren Ligero.
- Cumplir con el Programa Operativo Anual de Transportación, a fin de brindar un servicio conforme a parámetros establecidos para la expedición de Trenes Ligeros conforme al polígono de servicio por Día Tipo, revisando la operación del servicio.
- Mantener la continuidad del servicio en la Línea de Tren Ligero, a través de la atención oportuna de los incidentes y accidentes ocurridos en la línea, en coordinación con la Subgerencia de Regulación Operativa, con el objetivo de garantizar la prestación del mismo.
- Elaborar los reportes e informes de carácter operativo que le sean solicitados por las autoridades superiores y unidades administrativas que los requieran, a efecto de identificar los factores que afecten la prestación del servicio y definir las estrategias de solución correspondientes.
- Gestionar los recursos humanos y materiales disponibles, con el propósito de dar cumplimiento a los programas y metas establecidas en el Tren Ligero, mediante la asignación del personal necesario para la operación y la solicitud de atención de las fallas detectadas en el material rodante.
- Gestionar los requerimientos de recursos materiales, técnicos y humanos necesarios, a fin de solicitarlos de manera oportuna a las áreas respectivas para garantizar el nivel y calidad del servicio.
- Programar los servicios por turno y corrida a cada trabajador con la finalidad de efectuar, de manera ordenada, el proceso de Selección General de Turnos de los operadores.



- Comprobar que las funciones de los Despachadores, Jefes de Terminal y Cambiadores de Vía del Tren Ligero, se realicen de acuerdo a las disposiciones establecidas en la operación, con el objetivo de asegurar la prestación del servicio.
- Dar respuesta y seguimiento a la atención a las quejas que presenten las usuarias y los usuarios durante la operación del servicio de Tren Ligero, a fin de mejorar el nivel y calidad de este modo de transporte.
- Comprobar que las condiciones operativas en la infraestructura de la Línea de Tren Ligero permitan mantener la seguridad y continuidad del servicio, con la finalidad de salvaguardar la prestación de mismo.
- Efectuar recorridos de supervisión de manera permanente a fin de verificar las condiciones de la infraestructura, generando el reporte respectivo.
- Solicitar ante las áreas de apoyo a la operación, la atención oportuna de las fallas y problemas en la Línea de Tren Ligero, a efecto de minimizar los riesgos a la seguridad de las usuarias y los usuarios y mantener la continuidad del servicio.
- Realizar los operativos de dosificación y separación de usuarios/usuarias, con el fin de verificar la correcta operación del servicio, conforme a las políticas y lineamientos de seguridad establecidos para la Línea del Tren Ligero.



## PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO

### Listado de procedimientos

1. Auditoría y control de Transportación.
2. Atención a las afectaciones en la operación y/o bienes del servicio.
3. Coordinación para la Atención de Trenes Ligeros descompuestos en Operación.
4. Atención a quejas de usuarios.
5. Seguimiento de la Atención Médica a las personas usuarias y/o terceros lesionados.
6. Elaboración de Estudios de Transporte.
7. Evaluación de la infraestructura vial y operativa en la Red de Trolebuses y Tren Ligero del STECDMX.
8. Regulación del servicio en Terminales y puntos intermedios de la Red de Trolebuses.
9. Expedición - Recepción de Trolebuses.
10. Elaboración de Servicios y Rolamiento de Trabajo para el Tren Ligero.
11. Dosificación de usuarios y usuarias en las terminales del Tren Ligero (Taxqueña y Xochimilco).
12. Operación y cierre del servicio del Tren Ligero.



**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		Se identifica con el personal a auditar y, en su caso, con los usuarios o usuarias presentes e informa la actividad que realizará.	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
		<b>¿El trabajador se encuentra en condiciones físicas óptimas?</b>	
		<b>NO</b>	



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 (Auditor de Recaudación).	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.	
		<b>SI</b>	
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
		<b>¿Se detectó alguna irregularidad?</b>	



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
		<b>NO</b>	
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.	
		<b>SI</b>	
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deslinde de responsabilidades de los partes de accidente, y</li> <li>• Aplicación de Sanciones de Carácter Laboral.</li> </ul>	1 minuto
		<b>Fin del procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 horas, 54 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**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
  - 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 apege 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).**
- **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 Trolébús” (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 Trolébús 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.
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.



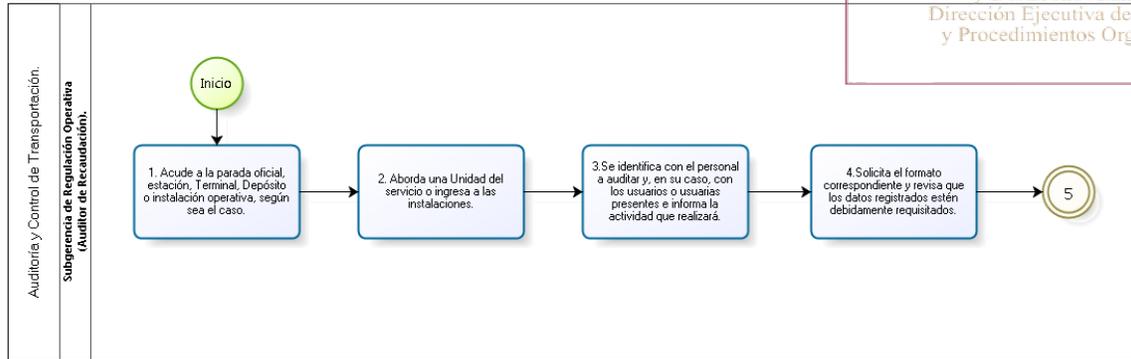
12. La Auditoría debe realizar sus actividades durante el tiempo de prestación de servicio, evitando en todo momento la interrupción del mismo o molestias al público usuario.
13. En caso de boletos irregulares o extemporáneos, el personal designado para el Control de Transportación invita al usuario 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 auditoría.
  - 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.



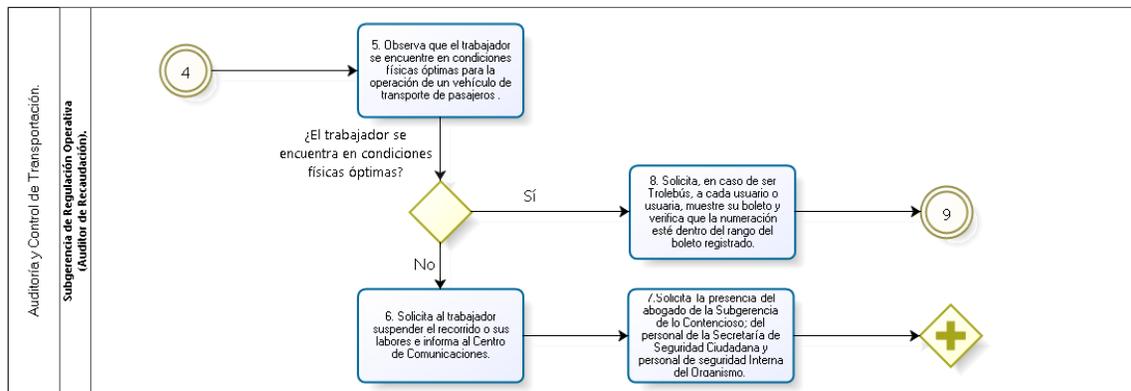
19. Cuando al Operador se le sorprenda robando dinero producto de la venta del servicio, quedará a disposición del Representante Legal del Organismo quien dará seguimiento correspondiente.
20. Las Gerencias de Transportación: Trolebuses y Tren Ligero deben notificar trimestralmente a la Subgerencia de 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.



Diagrama de Flujo:



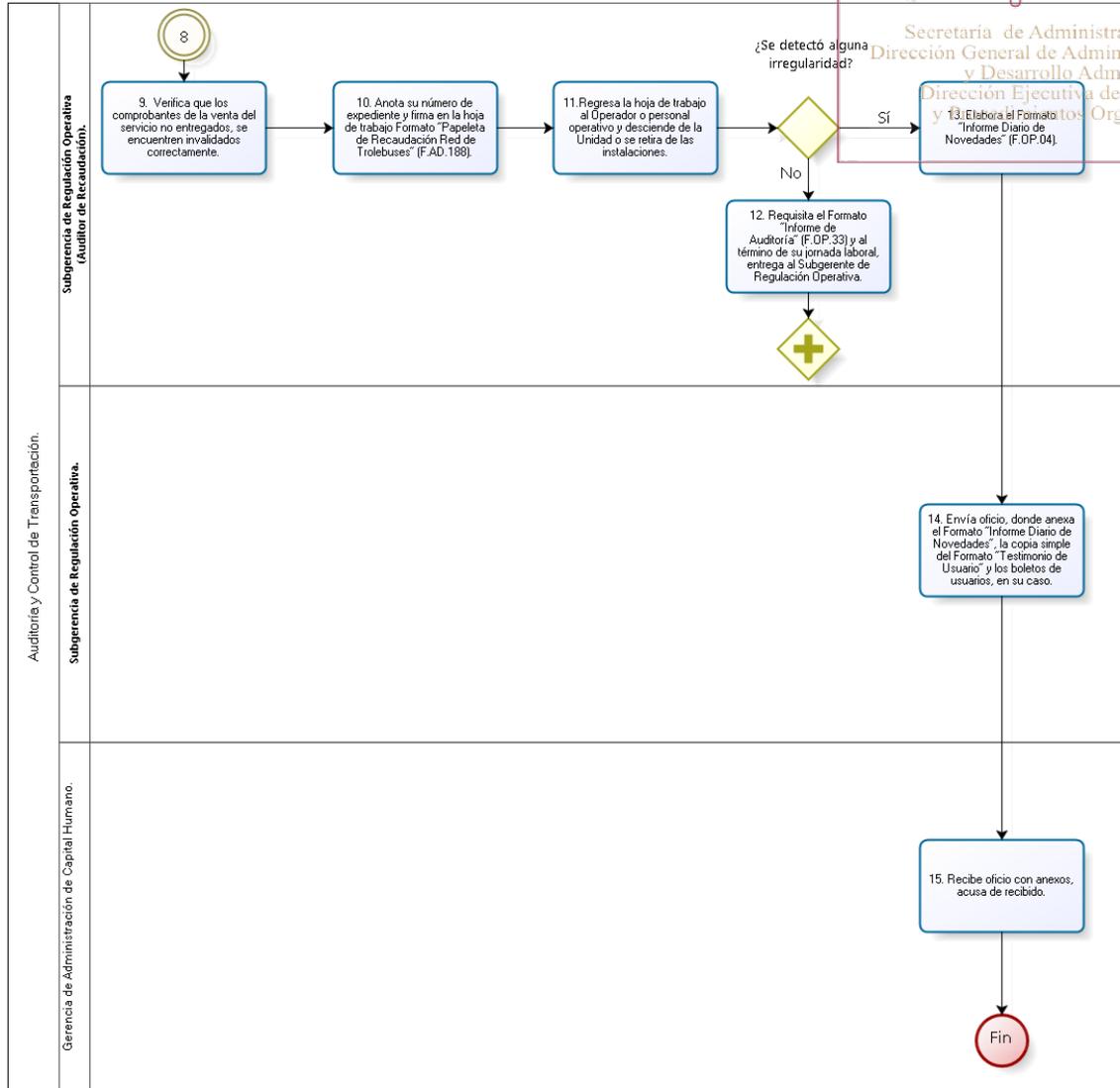
Powered by bizagi Modeler



Powered by bizagi Modeler



Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Seguimiento Organizacional



Auditoría y Control de Transportación.

Subgerencia de Regulación Operativa.

Gerencia de Administración de Capital Humano.

VALIDÓ

  
 Ing. José Ángel Salinas Acuña  
 Subgerente de Regulación Operativa



**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 y Tren Ligero, en la recuperación de daños y/o restablecimiento del servicio de los modos de transporte del STECDMX, mediante la coordinación de la 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



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 lo 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
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 horas, 12 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**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.



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 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.
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 "A": Subgerente.
  - Subgerencia de Mantenimiento "B": 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.
  - Subgerencia de Mantenimiento de Vías e Instalaciones: Subgerente.
  - Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Eléctricas: Subgerente.
  - 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 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.



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.
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.**



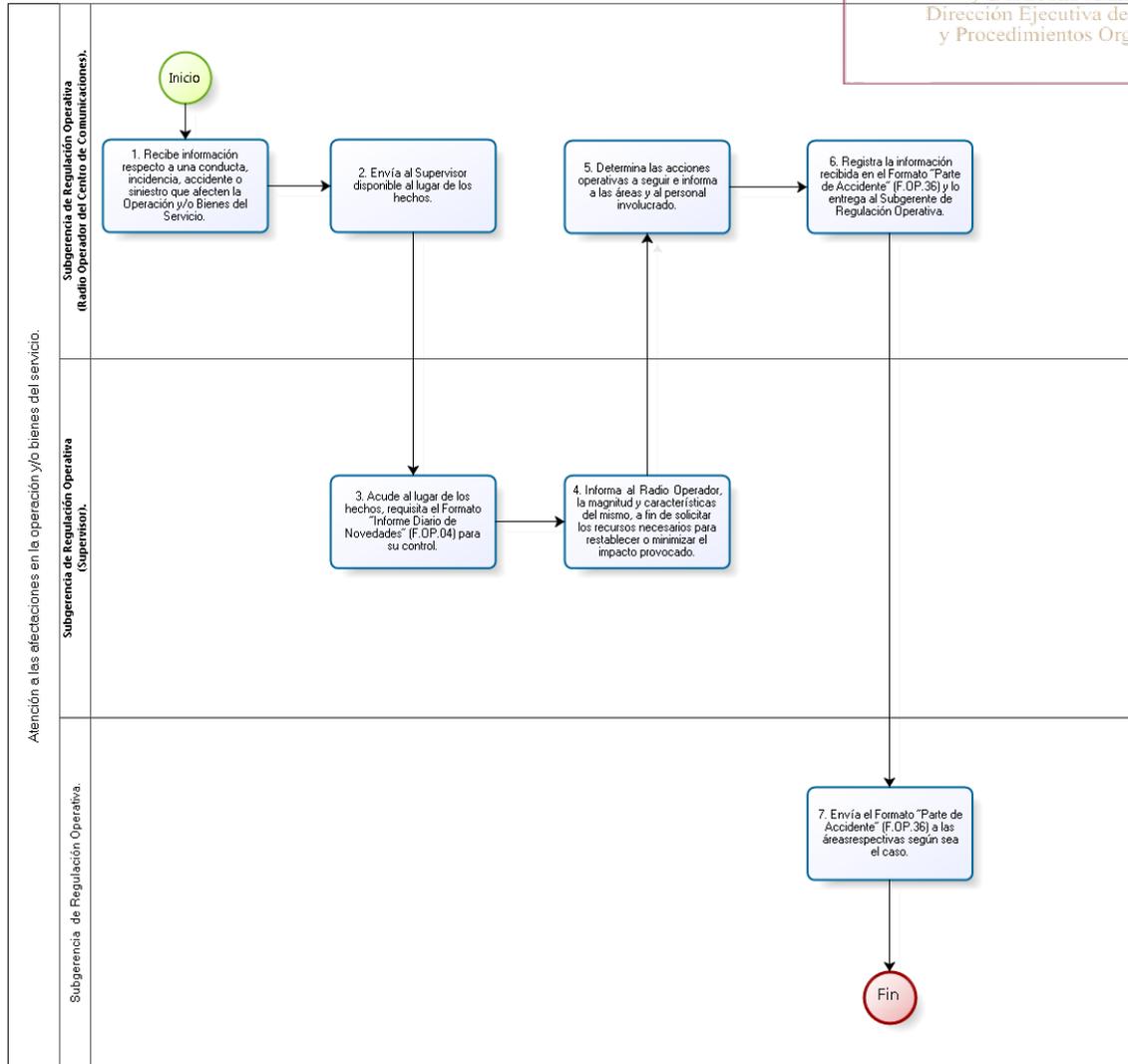
37. De acuerdo a las necesidades del servicio y a la disposición del personal, las actividades correspondientes al Radio Operador podrán ser realizadas por el Regulador de Tren Ligero, Coordinador de Transportación, Subjefe de Oficina Auditor de Recaudación y Supervisor.

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

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.



Diagrama de Flujo:



VALIDÓ

---

Ing. José Ángel Salinas Acuña  
Subgerente de Regulación Operativa



**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 si el Tren se interviene en línea para que continúe en servicio.	5 minutos
		<b>¿Puede circular el Tren por sus propios medios?</b>	
		<b>NO</b>	
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



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

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.	
		<b>SI</b>	
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
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
			<b>Tiempo aproximado de ejecución: 1 hora, 23 minutos.</b>
			<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>

**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.



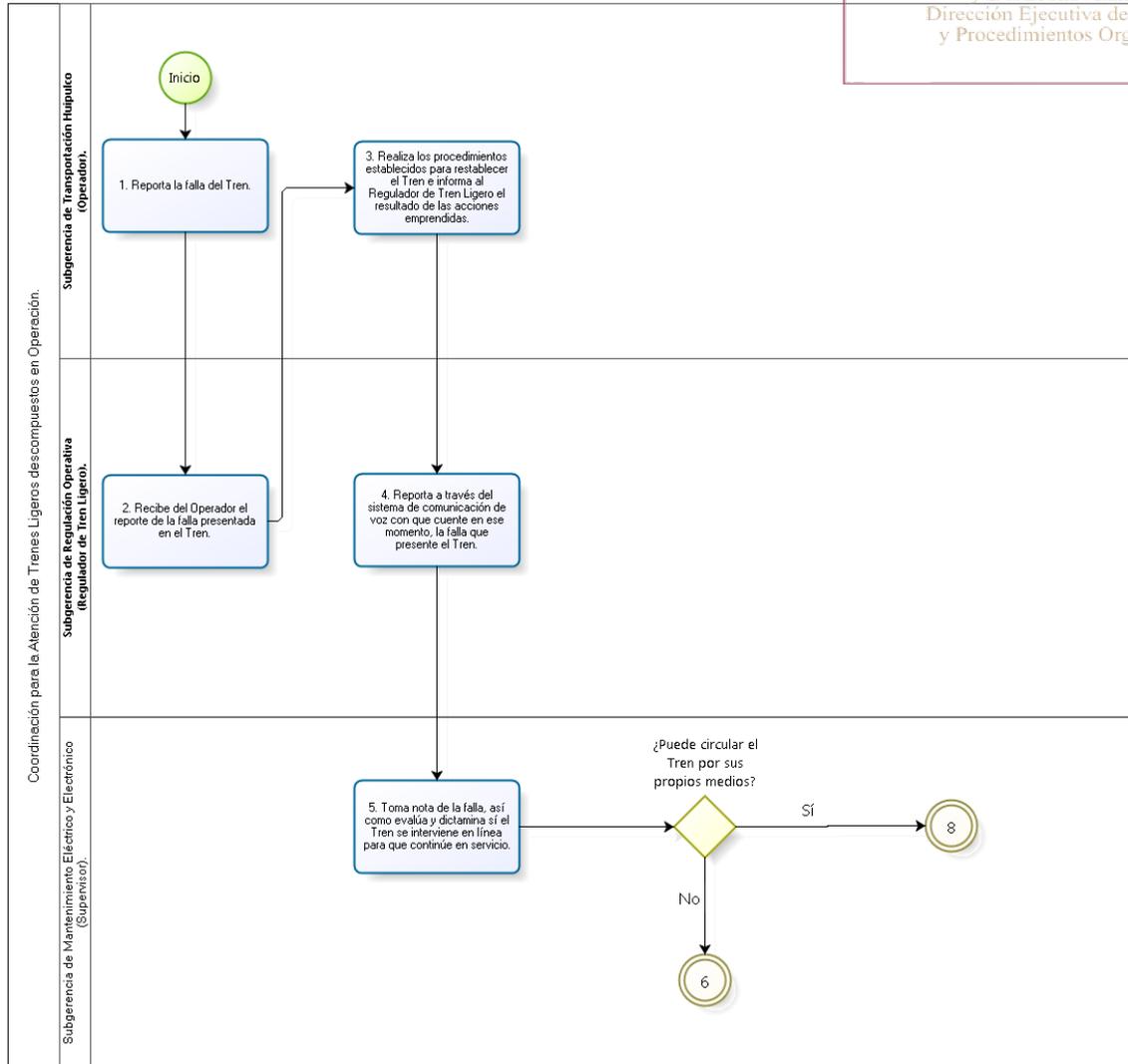
2. La Subgerencia de Regulación Operativa, a través del Regulador de Tren Ligero, es el responsable de coordinar las maniobras cuando un Tren o Trenes presenten una avería o anomalía de funcionamiento, para el ingreso al taller de mantenimiento para su reparación, considerando las necesidades operativas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



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.

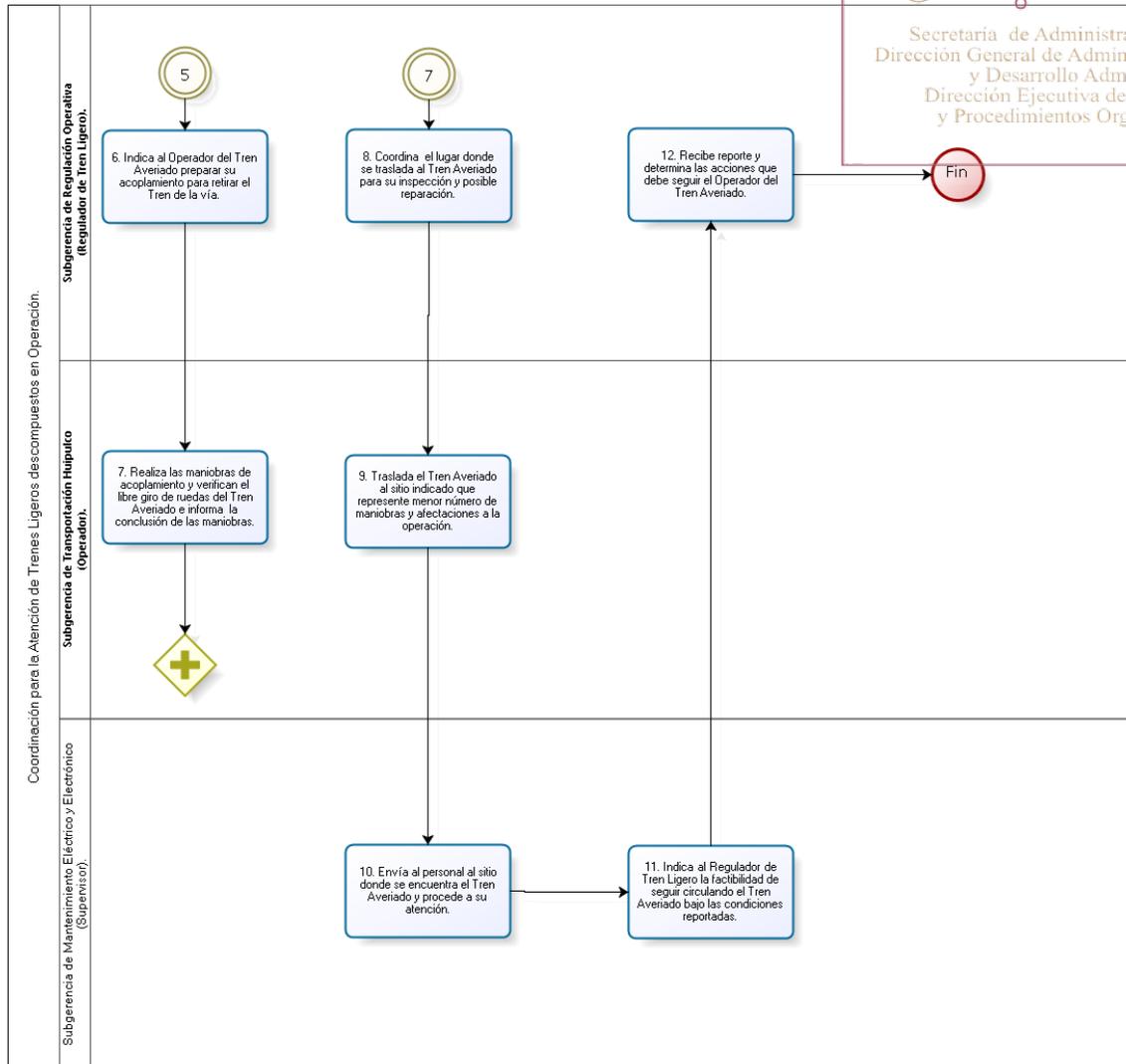


Diagrama de Flujo:





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



VALIDÓ

  
 Ing. José Ángel Salinas Acuña  
 Subgerente de Regulación Operativa



**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
		<b>¿La información es verídica?</b>	
		<b>NO</b>	
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).	Se notifica, 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.	
		<b>SI</b>	
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



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
		<b>¿Está dispuesto a ratificar su queja?</b>	
		<b>NO</b>	
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. El área respónsale entrega oficio a la persona trabajadora exhortándolo a apegarse a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo.	2 días
9		Informa a la persona usuaria la conclusión del reporte recibido y registra los datos en el Sistema Unificado de Atención al Usuario.	1 día
		Conecta con el Fin del Procedimiento.	
		<b>SI</b>	
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



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

**Aspectos a considerar:**

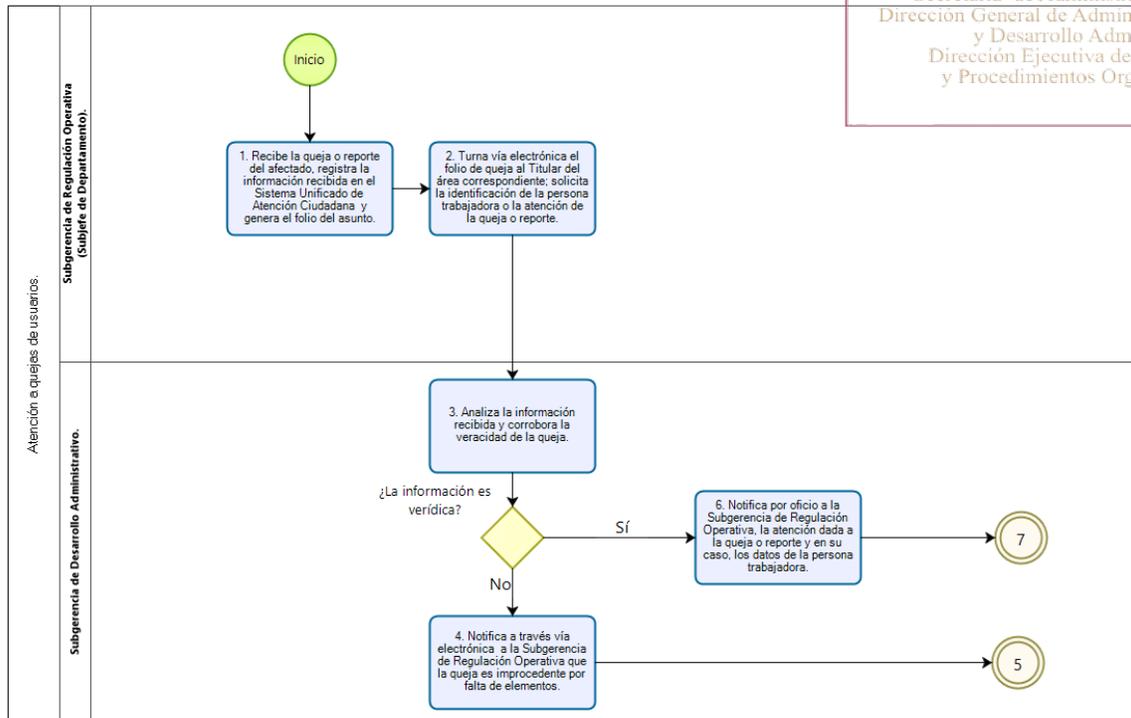
1. La Subgerencia de Regulación Operativa, es el área responsable de recibir todas las quejas o reportes manifestados por la persona usuaria y/o terceros de los modos de transporte que administra el Organismo, derivadas de la prestación del servicio, mismas que debe registrar en el Sistema Integral de Atención al Usuario.
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.
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 10 días hábiles a partir de la fecha del reporte y en 30 días naturales 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. 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".

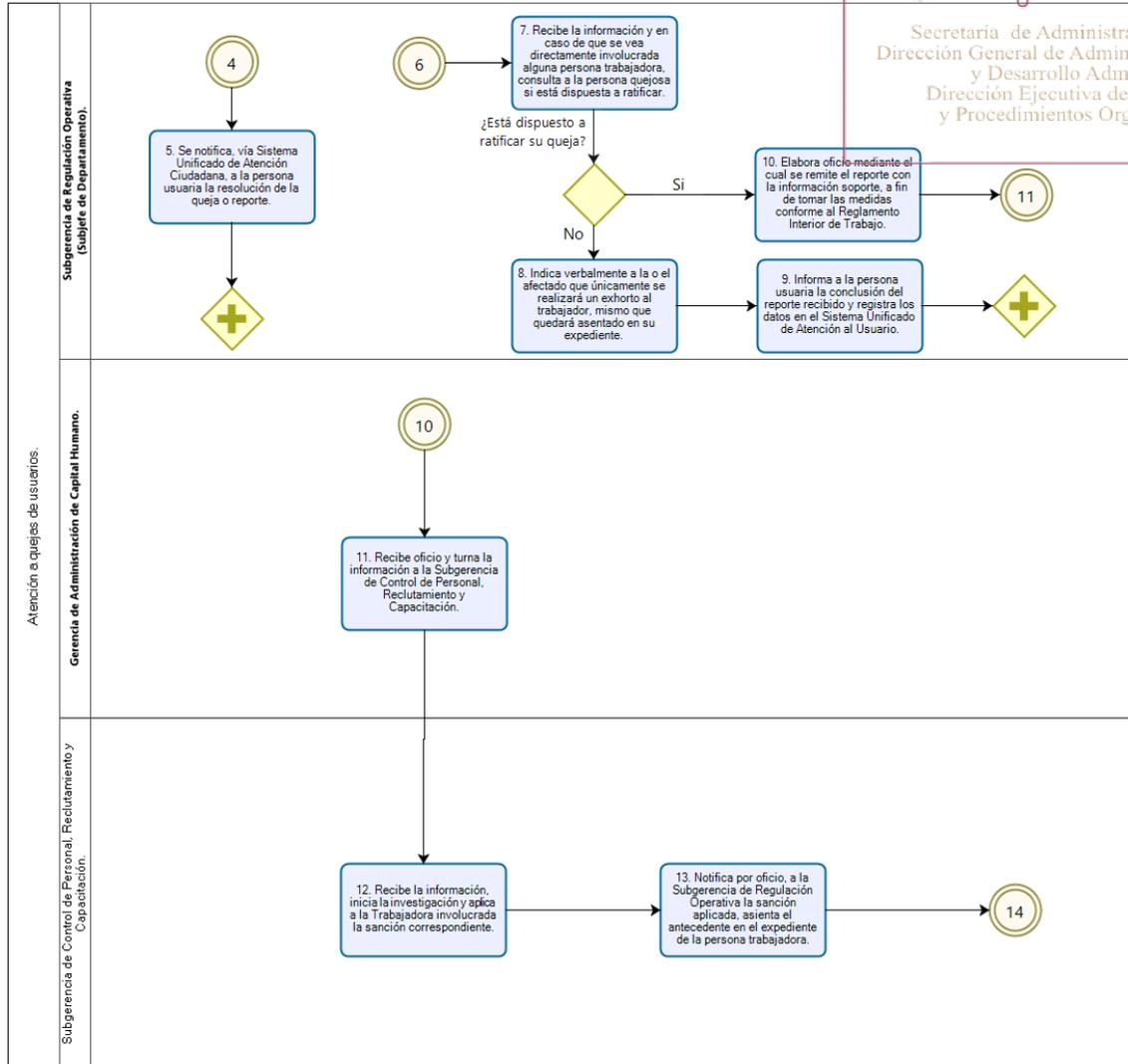


Diagrama de Flujo:



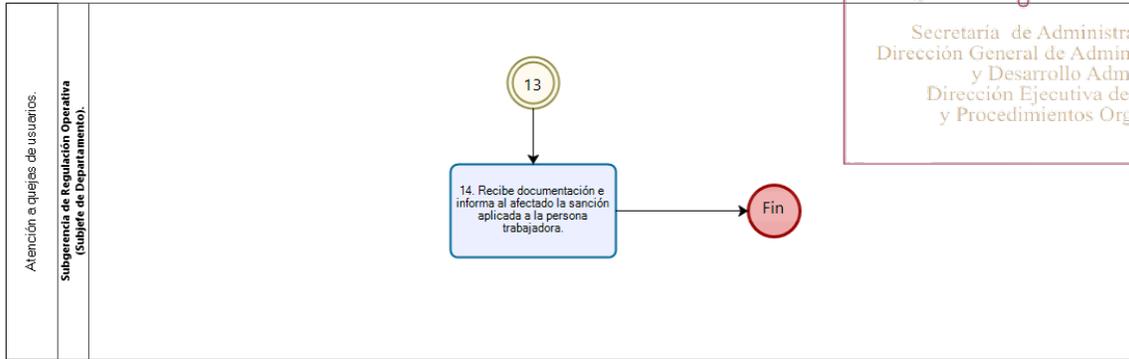


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





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



Atención a quejidos de usuarios.

Subgerencia de Regulación Operativa (Subjefe de Departamento).

VALIDÓ

Ing. José Ángel Salinas Acuña  
Subgerente de Regulación Operativa



**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
<b>Fin del Procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 2 días hábiles, 2 horas, 30 minutos.</b>			



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

**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 registraran 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.

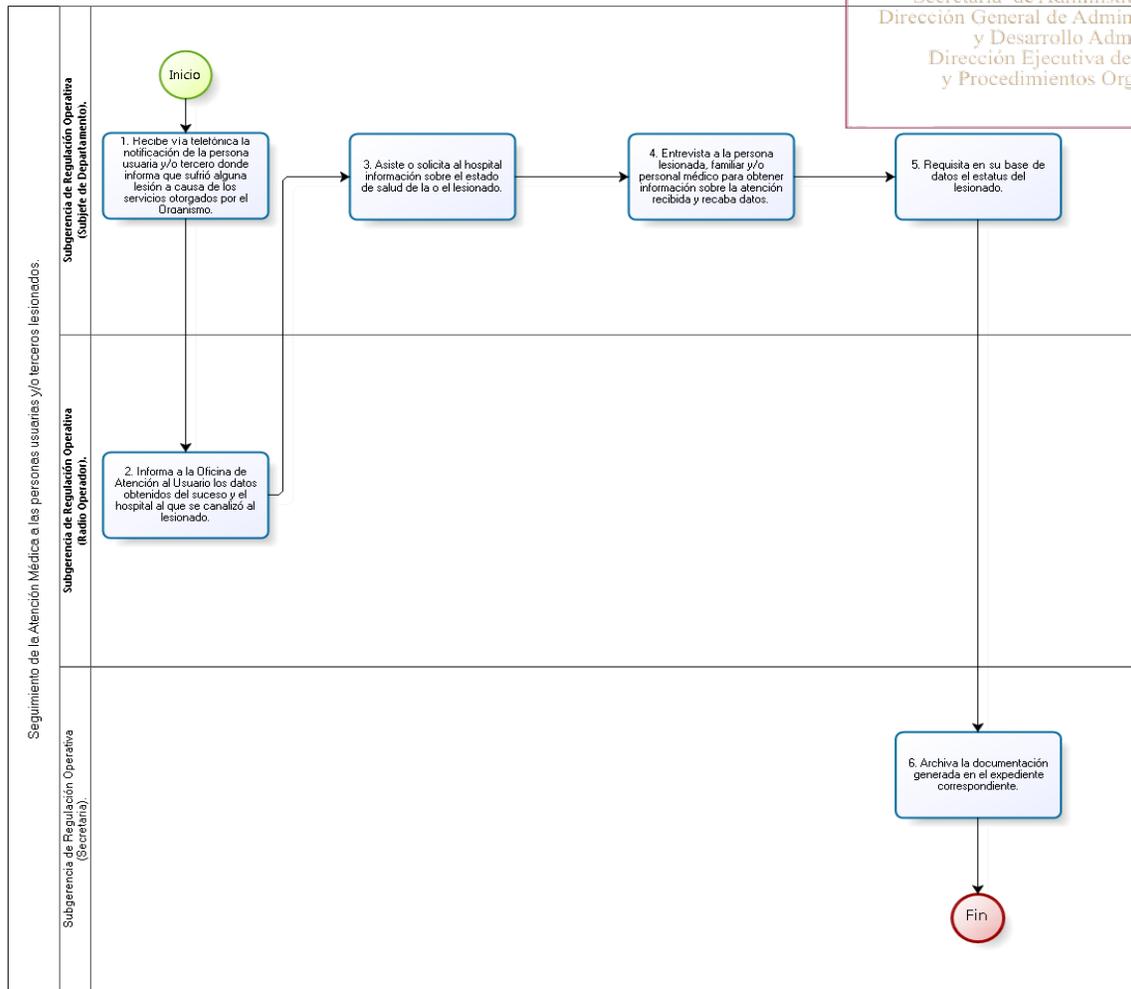


- Verifica si la información contenida en el Formato “Papeleta de Recaudación (F.AD.188)”, coincide con la proporcionada por el afectado.
  - En caso de que la información no coincida con la información proporcionada informa a la persona usuaria que no procede su petición, archiva la documentación generada 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.



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

Diagrama de Flujo:



Powered by bizagi Modeler

VALIDÓ

  
 Ing. José Ángel Salinas Acuña  
 Subgerente de Regulación Operativa



**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 y Tren Ligero, 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Estudio de acceso a estaciones del Tren Ligero (F.OP.116)”.</li> <li>• “Revisión de la situación de los discos de paradas en las líneas de Trolebús (F.OP.117)”.</li> <li>• “Estudio de ascenso de pasajeros y forma de pago (F.OP.118)”.</li> <li>• “Estudio de frecuencia de paso y carga (F.OP.119)”.</li> <li>• “Estudio de intervalos de llegadas y salidas en Terminal (F.OP.120)”.</li> </ul>	8 horas



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

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Estudio de tiempo de recorrido y demoras (F.OP.121)”.</li> <li>• “Estudio de descenso de pasajeros (F.OP.122)”.</li> </ul> <p>Y conforme al periodo de tiempo especificado.</p>	
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
		<b>¿Está correcta la Información?</b>	
		<b>NO</b>	
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.	
		<b>SI</b>	
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
		<b>¿La información contiene los elementos requeridos?</b>	
		<b>NO</b>	
15		Solicita el complemento o modificación de	30



		la información al Subjefe de Departamento.	0 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.	
		<b>SI</b>	
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
		<b>Fin de procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 14 días hábiles, 11 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**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.

**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.

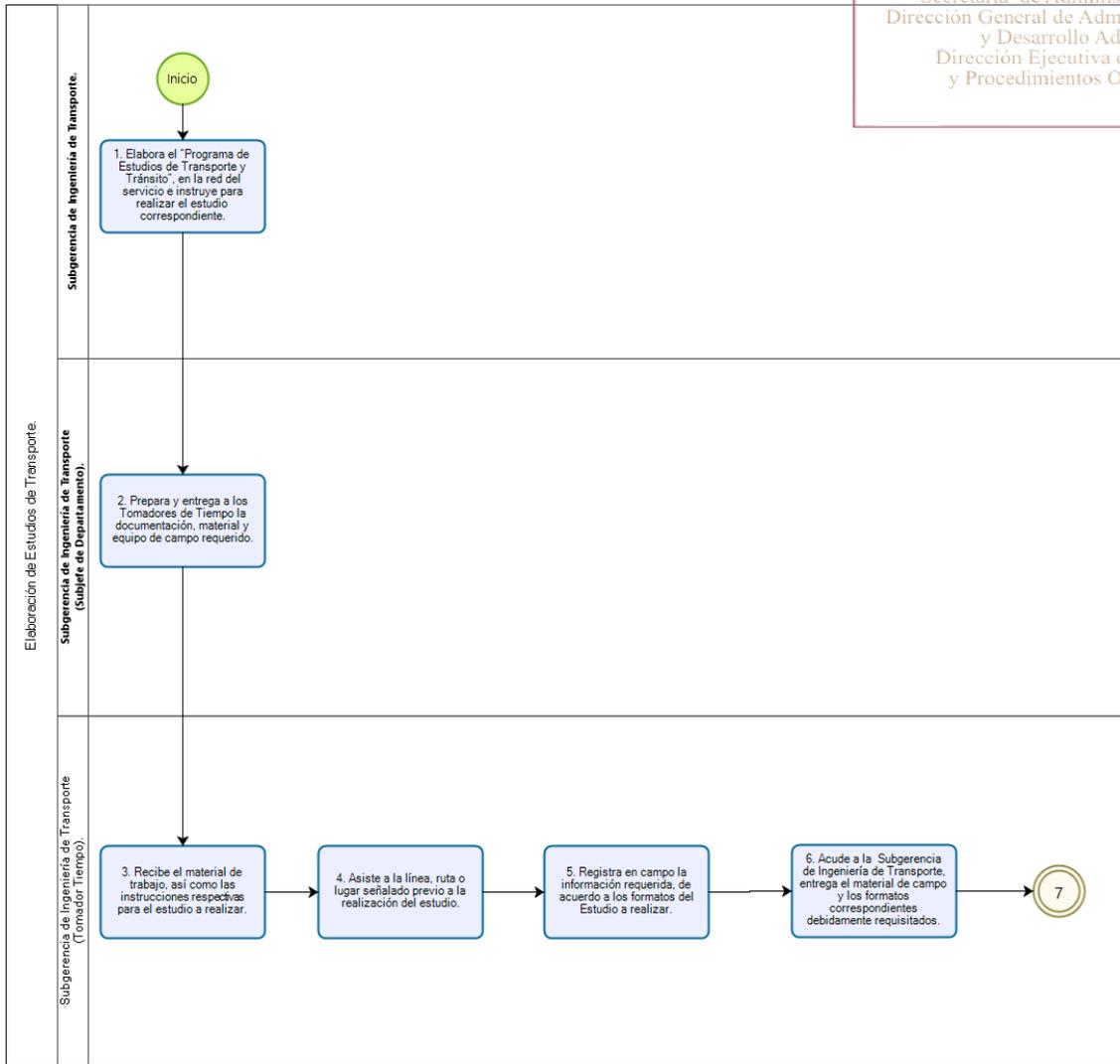


- Análisis de implementación y reubicación de paradas.
3. La Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la encargada de capacitar al personal de campo, así como de dotar de los materiales tales como croquis, cartografía, cinta métrica, cronómetro y contadores, y los formatos necesarios en la realización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



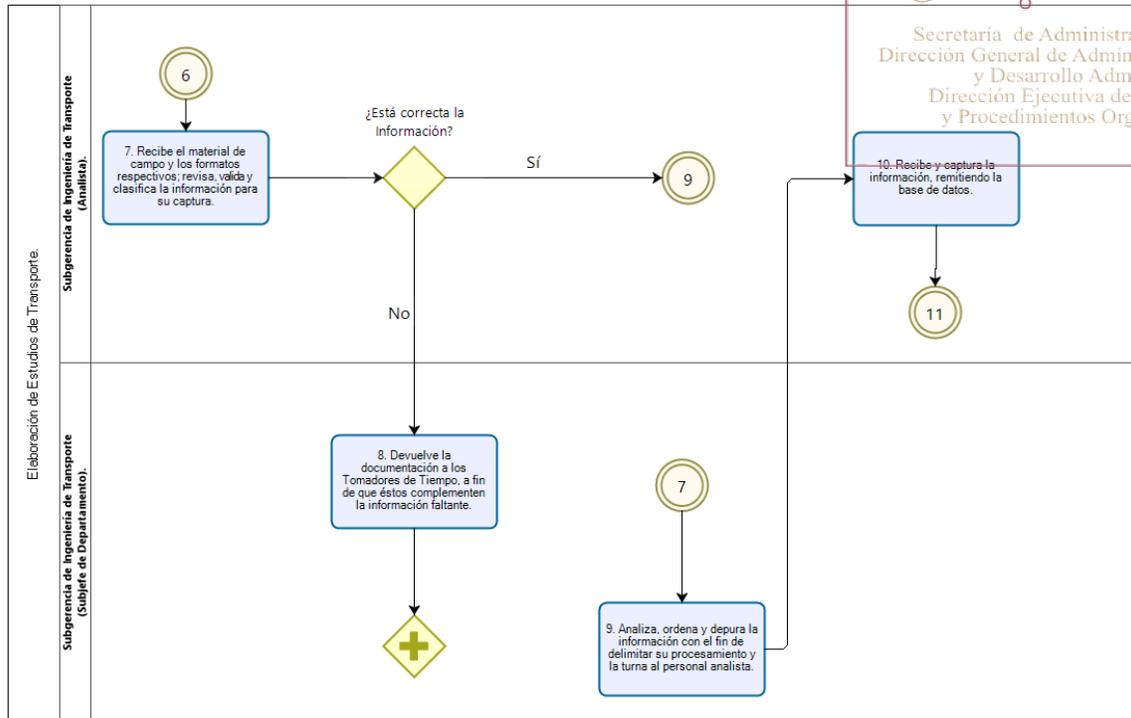
Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:



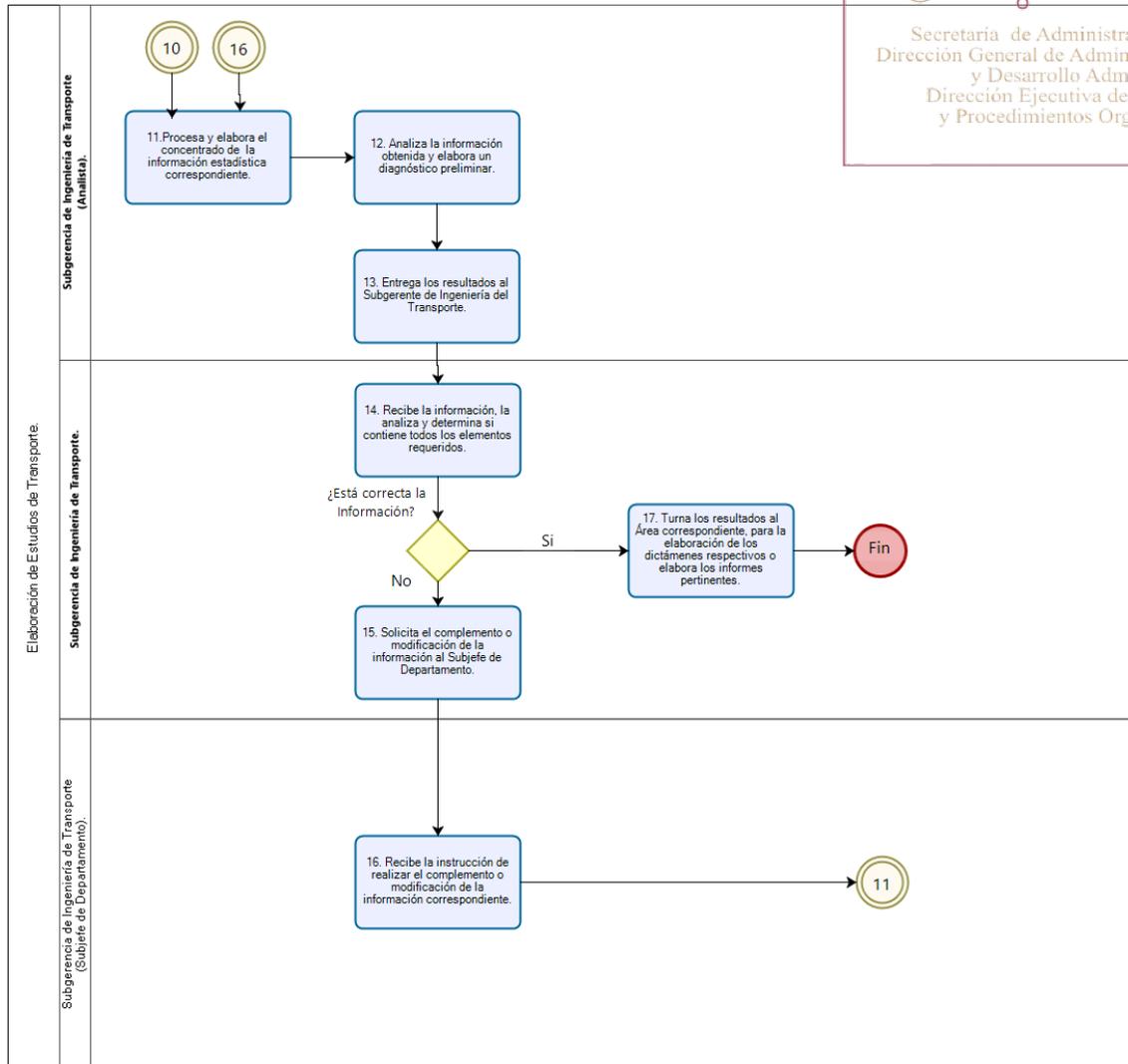


Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





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 del Transporte



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

**Objetivo General:** Evaluar la infraestructura vial y operativa realizando los recorridos necesarios en las diferentes líneas de Trolebús y Tren Ligero, 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 en 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 de Tiempo).	Recibe el material de trabajo Formato “Evaluación de la Infraestructura Vial y Operativa en 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 en 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 en la Red del STECDMX” (F.OP. 133), debidamente requisitado con los registros correspondientes.	30 minutos
		<b>¿Esta correcta la información?</b>	
		<b>NO</b>	
8	Subgerencia de	Devuelve la documentación al Tomador de	30



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

	Ingeniería de Transporte (Subjefe de Departamento).	Tiempo para que complemente la información faltante o en su caso, se realice un nuevo recorrido.	0 minutos
		Conecta con la Actividad 3.	
		<b>SI</b>	
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, lo analiza y determina si procede para difundir (Gerente de Movilidad o Director Ejecutivo de Transportación) la información obtenida.	1 hora
		<b>¿La información contiene los elementos requeridos?</b>	
		<b>NO</b>	
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.	
		<b>SI</b>	
13	Subgerencia de Ingeniería de Transporte.	Difunde el resultado de la información obtenida al Área correspondiente (Gerente de Movilidad o Director Ejecutivo de Transportación).	1 hora
		<b>Fin de procedimiento</b>	
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 3 días hábiles, 7 horas.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

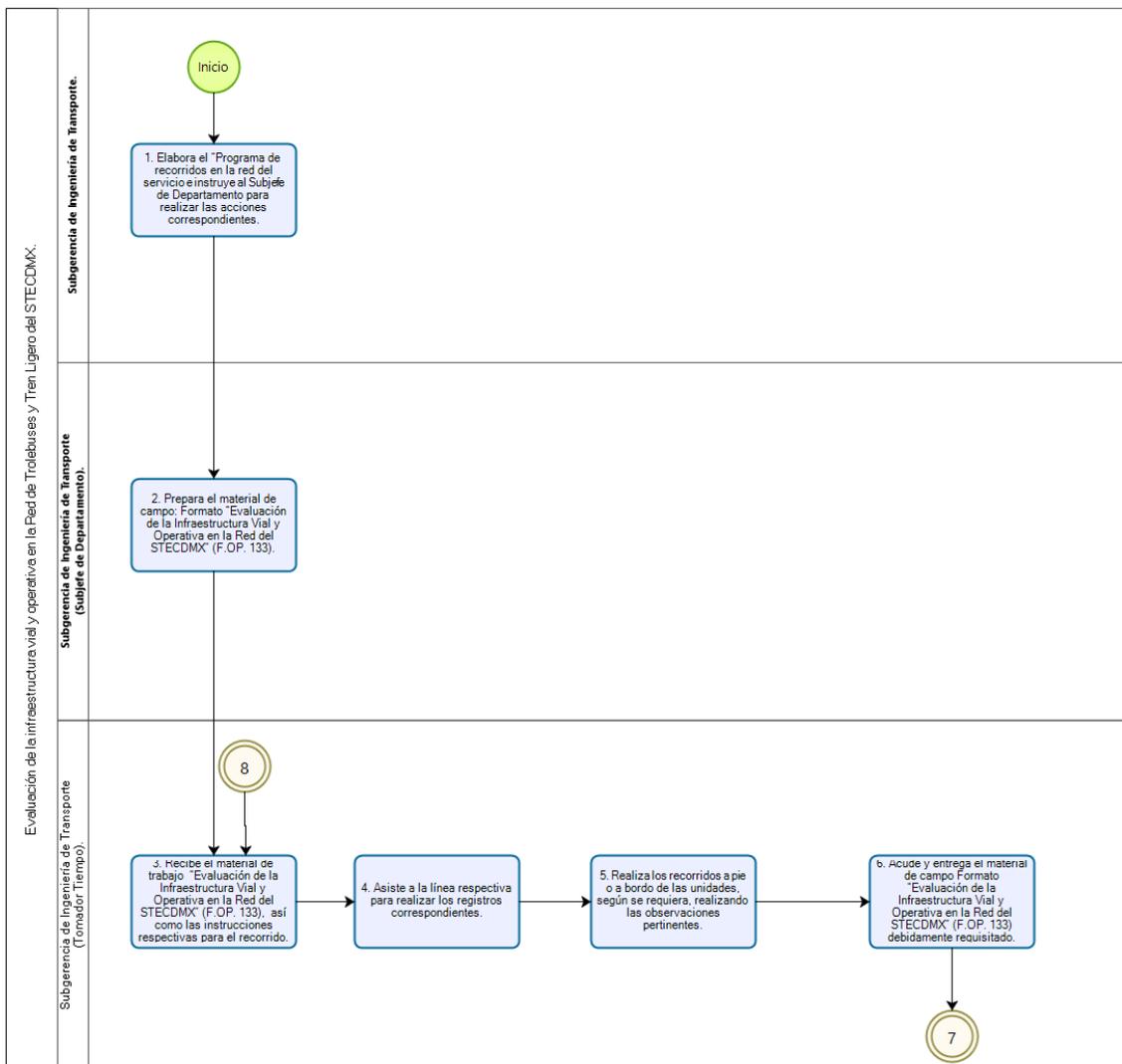
**Aspectos a considerar:**

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



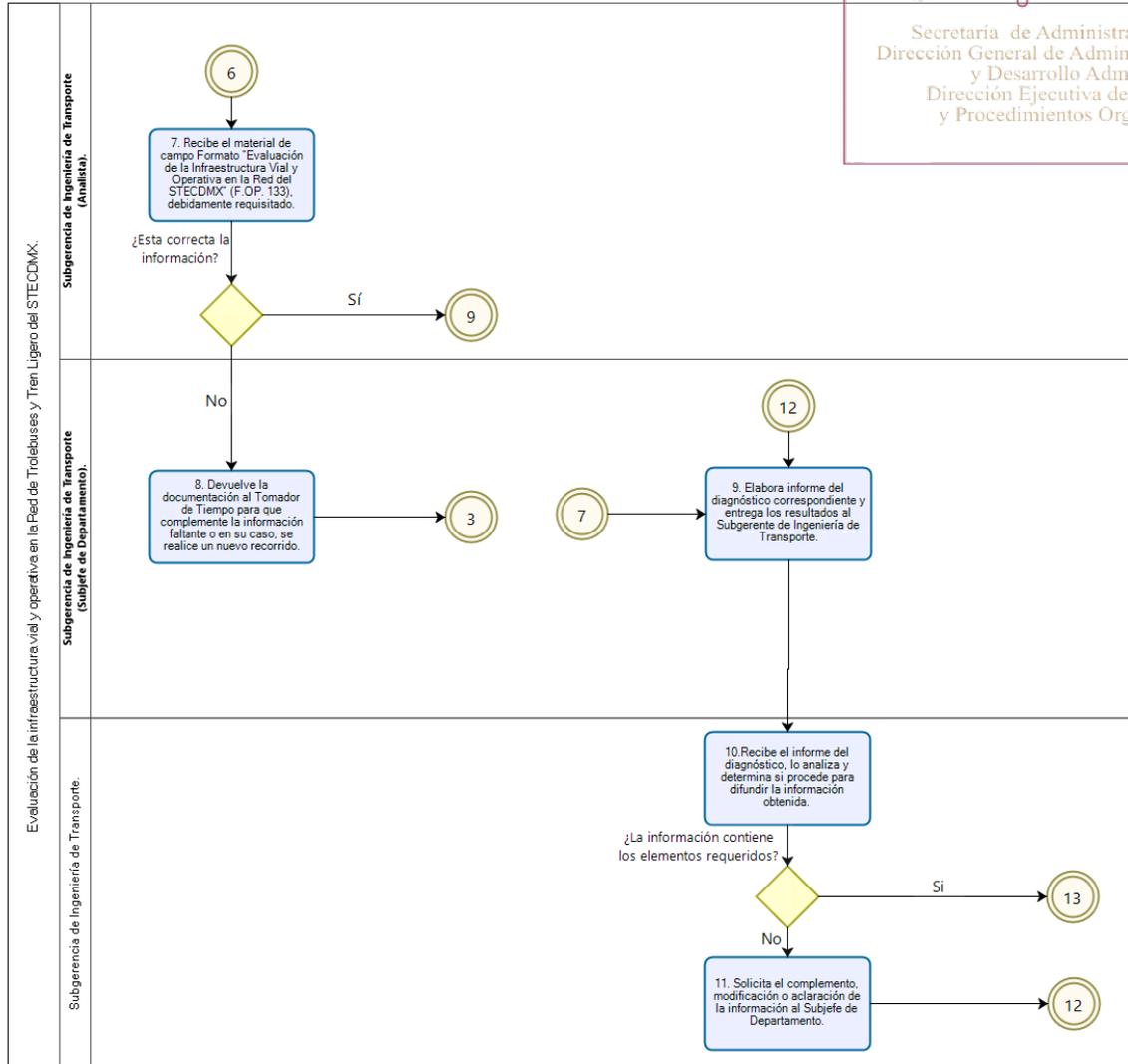
2. La Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la encargada de capacitar al personal de campo (Tomador de Tiempo), así como de dotar del material necesario para la realización de los registros correspondientes.
3. El personal Tomador de Tiempo será quien se encargue de la realización de los recorridos 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 de los alcances y magnitud de las necesidades del mismo, por lo que solo es enunciativo, no limitativo.

**Diagrama de Flujo:**



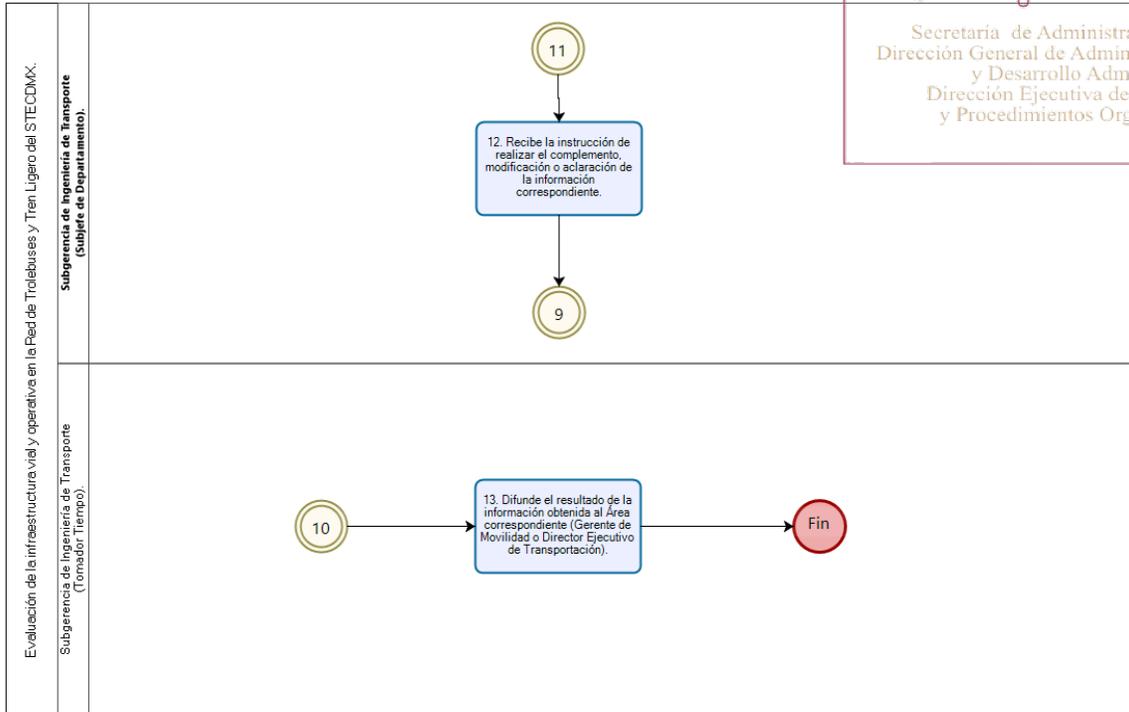


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





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



VALIDÓ

Mtro. Julio César Barrios Hernández  
Subgerente de Ingeniería del Transporte



**Nombre del Procedimiento:** Regulación del servicio en Terminales y puntos Intermedios 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 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).	Al arribar el Trolebús al cierre de circuito, continúan las actividades a partir del numeral 1 del presente procedimiento.	1 minuto
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 11 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Para efectos del presente procedimiento se entiende por:
  - Convoy: Cuando dos o más trolebuses circulan juntos en la misma línea y dirección, sin respetar la distancia mínima de seguridad de 200 metros entre ellos.
  - Corrida: Turno de un servicio (laboral, sábado o domingo) autorizado para circular en una línea dentro de un horario e itinerario establecido.
  - Cortar tiempo: Retirarse (por causas de fuerza mayor) del servicio, previa autorización del Centro de Comunicaciones.
  - Escape de trolebús: Retirar la unidad de circulación a un lugar adecuado para ello por diversas circunstancias (incidente, falla electromecánica, interrupción del servicio, etc.).



- Maniobra volante: Acción de trasladar un trolebús desde un punto de la línea a otro acelerando inicialmente conectado a la catenaria en el punto origen y con la velocidad adquirida desconectarlo para continuar su recorrido hasta al punto destino.
  - Regreso: Operar una unidad brindando servicio hasta un punto de la línea situado antes de la terminal, efectuando una maniobra de retorno hasta la terminal del origen.
  - Relevó: Operador de trolebús que sustituye a otro y se hace cargo de la unidad para continuar con la prestación del servicio.
2. 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.
  3. 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.
  4. 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.
  5. 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.
  6. 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 Renado con información verídica; así mismo 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.

7. 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. Así mismo, mantener comunicación continua con los Despachadores/Expedidores, a fin de solicitar información de las corridas expedidas.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
  12. 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 (regreso), al 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 coordinarlo 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.
  13. 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.

14. 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”; así mismo 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 debía 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.

15. 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.
16. 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.



17. 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; así mismo de la caseta de la Terminal, debiendo reportar a la Coordinación de Jefes de Terminal lo correspondiente para su mantenimiento.
18. 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.
19. 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.
20. 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; así mismo 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.
21. El Regulador de paso determina con base en los intervalos registrados, 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.
22. 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.
23. 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.

24. 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.

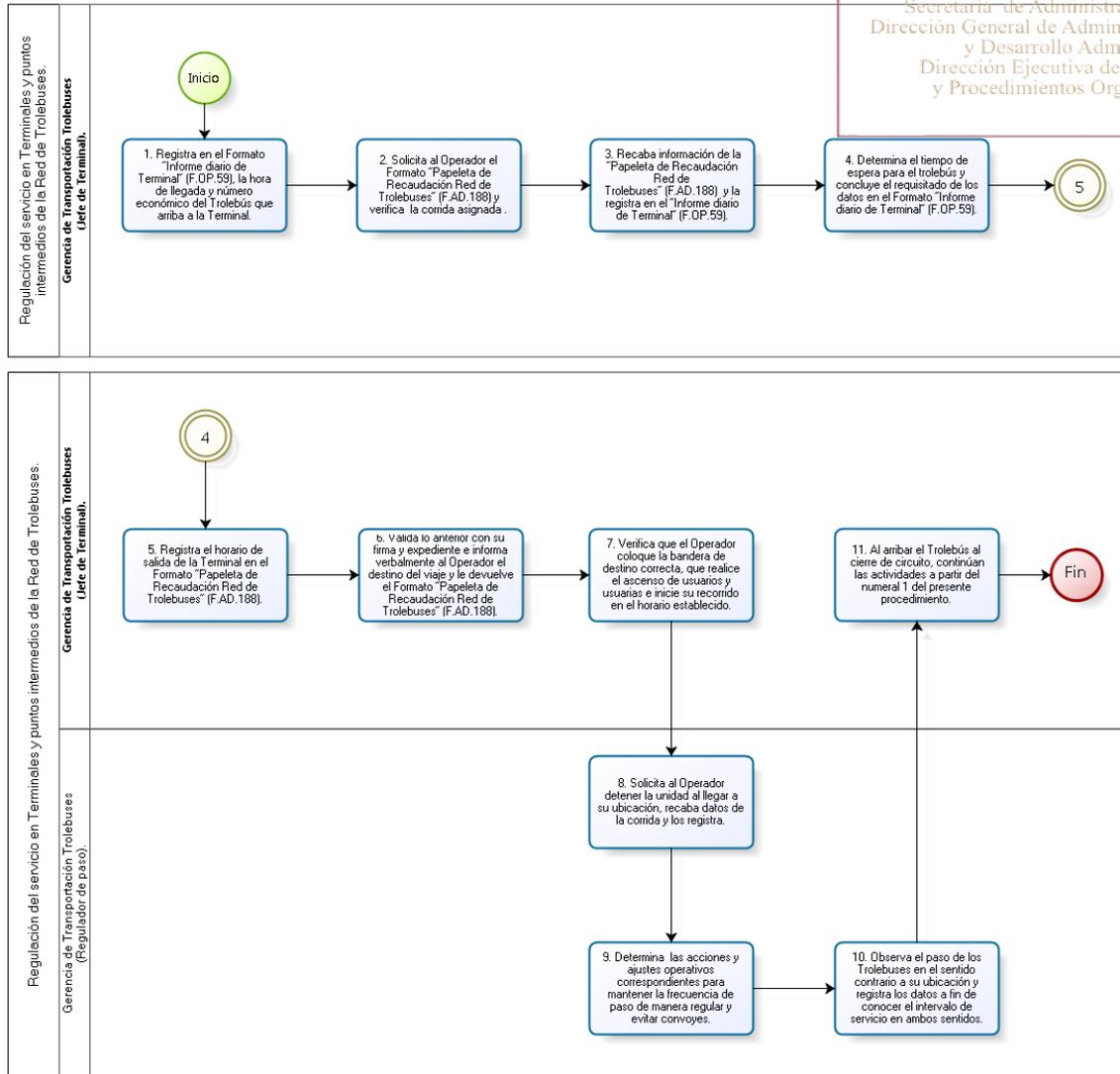
Así mismo, en caso de detectar anomalías flagrantes en contra del Organismo, deberán notificarle de manera verbal y por escrito en la hoja de trabajo respectiva del trabajador involucrado, la anomalía detectada y elaborar el informe correspondiente en el Formato “Informe Diario de Novedades” (F.OP.04)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

25. 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.
26. 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.



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

C. Enrique Aguilar Contreras  
 Gerente de Transportación Trolebuses



**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 "A" y "B" (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 "A" y "B" (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 "A" y "B" (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 "A" y "B" (Operador).	Asiste al Área de Recaudación con el Expedidor de Cuentas, 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
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.	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
7	Subgerencia de Transportación “A” y “B” (Operador).	Recibe el gancho con boletos y verifica de 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 “A” y “B” (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 “A” y “B” (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
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 “A” y “B” (Operador).	Firma de conformidad por el extintor recibido.	1 minuto



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

No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
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) e 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.	2 minutos
18		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
19		Conduce la unidad al Depósito a la hora señalada en el horario, a fin de rendir (terminación de turno).	1 hora
20	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
21	Subgerencia de Transportación “A y “B” (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



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
22		Asiste a Caja General con el Auxiliar de Recaudación, a fin de efectuar la liquidación de la cuenta.	5 minutos
23		Recibe el Formato "Comprobante de Liquidación" (F.AD.56), mueve la unidad y la deja donde le indique el Expedidor.	5 minutos
24		Confirma su asistencia del día siguiente con el Despachador en turno y se retira.	1 minuto
25	Subgerencia de Transportación "A y "B" (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
26		Estaciona la unidad en la línea correspondiente conforme al Programa de Expedición o en su caso, la conduce al área de lavado.	5 minutos
27	Subgerencia de Transportación "A" y "B" (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
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 18 horas, 43 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**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 "A" y la Subgerencia de Transportación "B".
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.
  - Relevó: 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); así mismo 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; así mismo 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.
  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



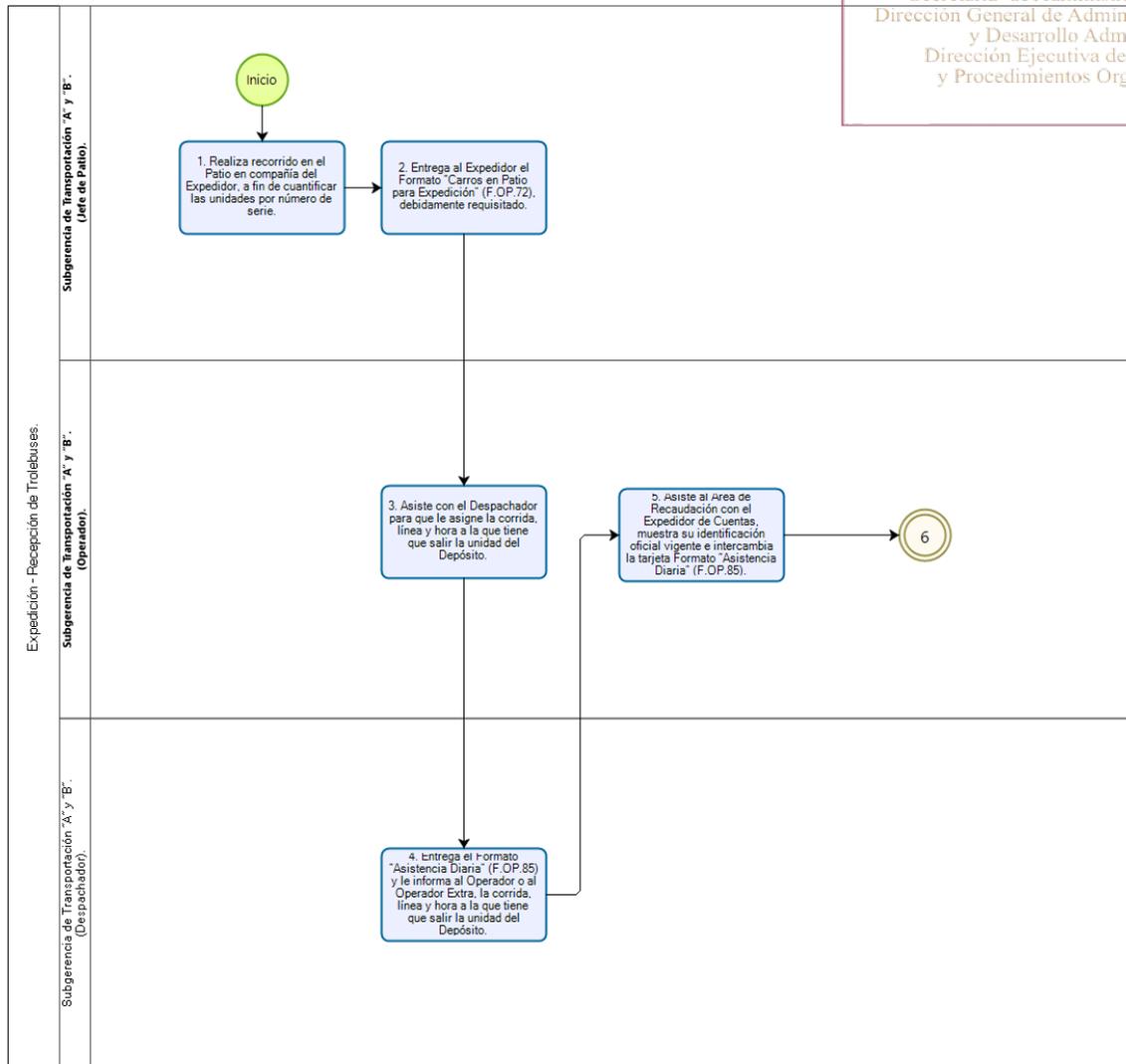
“Control de Entradas de Trolebuses” (F.OP.109), como de Salida: Formato “Control de Salidas de Trolebuses” (F.OP.110) para su conocimiento, así como el Parte de Novedades.

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 al 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.



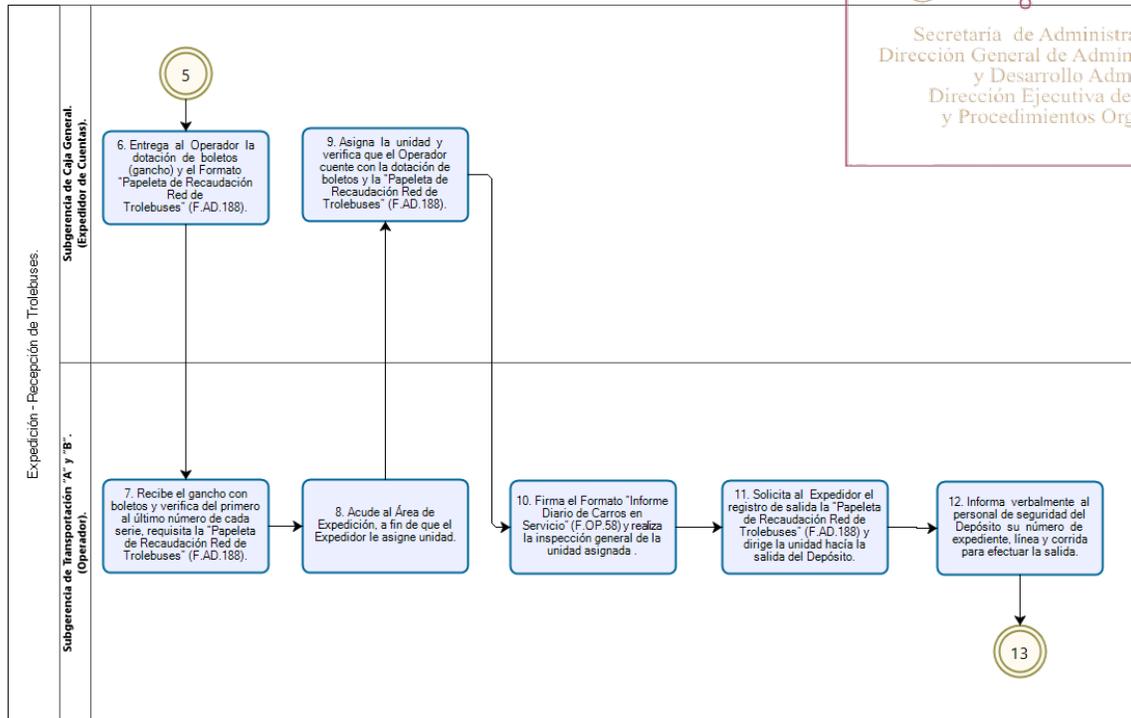
Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

Diagrama de Flujo:

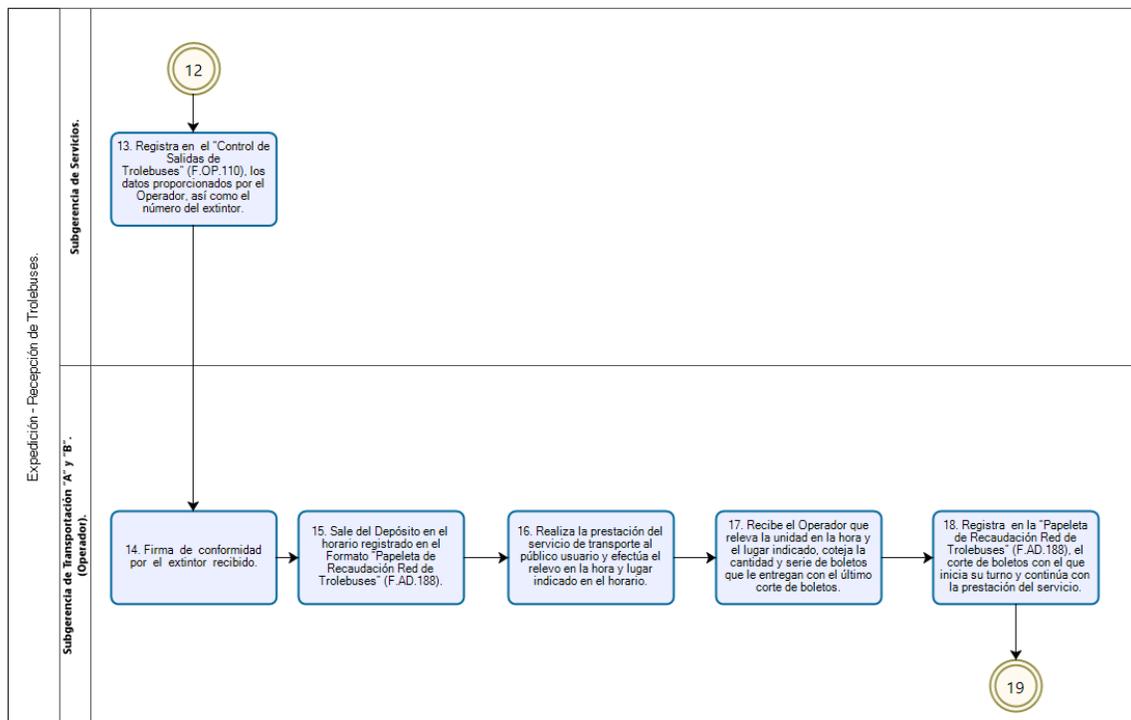




Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



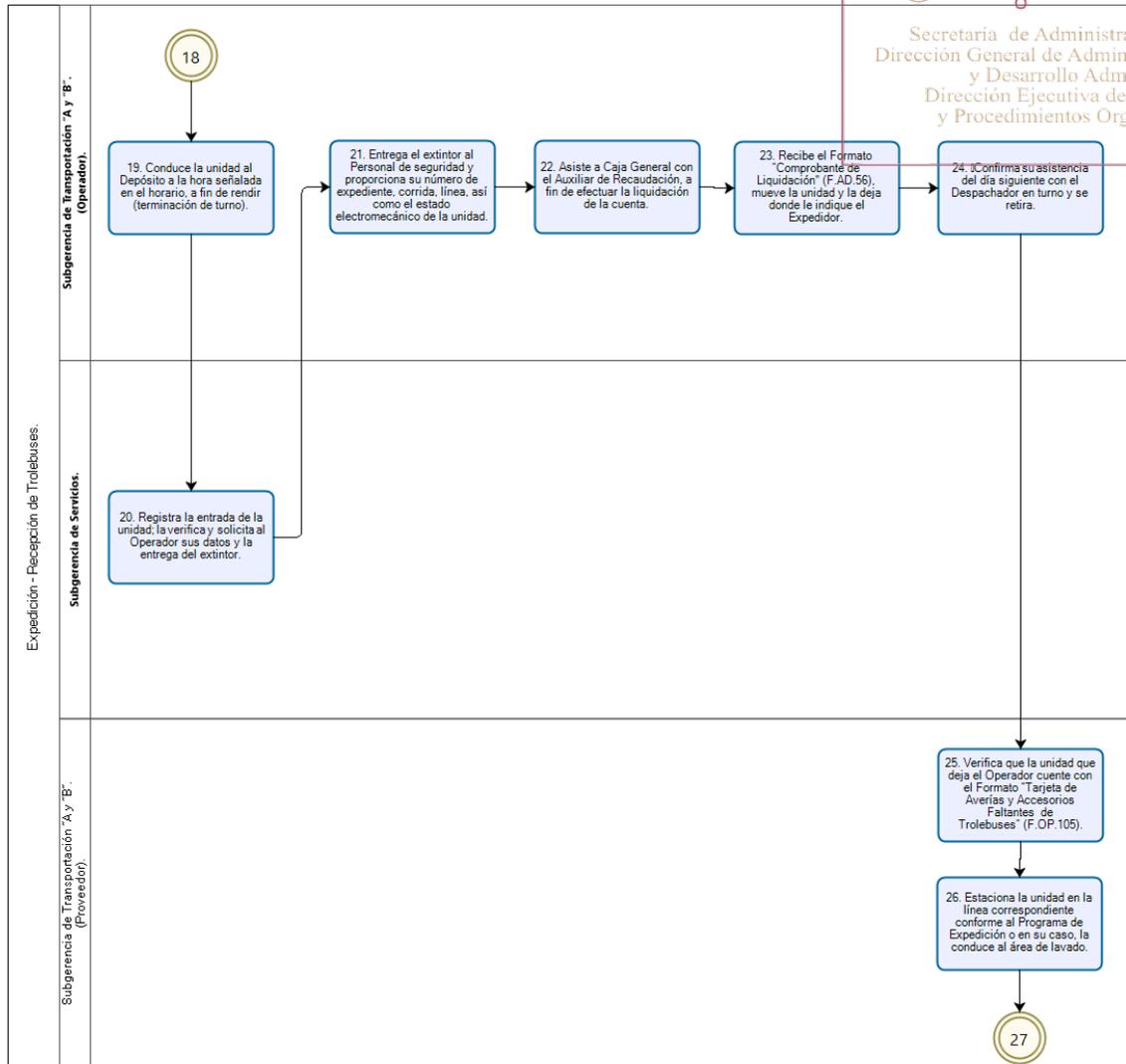
Powered by bizagi Modeler



Powered by bizagi Modeler

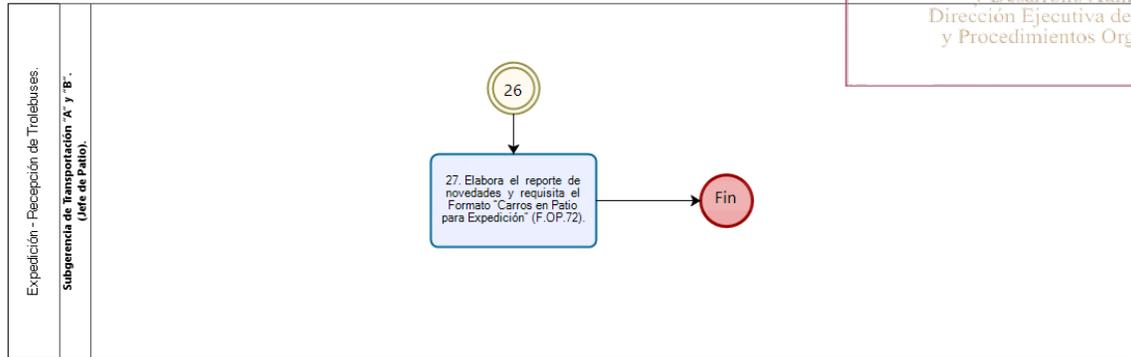


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





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



VALIDÓ

Ing. Héctor Herrera Escamilla  
Subgerente de Transportación "A"

Ing. Martín Elías Mejía  
Subgerente de Transportación "B"



**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 (Secretaría 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
		<b>¿Se validaron los documentos?</b>	
		<b>NO</b>	
7		Devuelve a la Gerencia de Transportación Tren Ligero los “Servicios” y “Rolamiento de Trabajo” para su corrección.	1 día



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.	
		<b>SI</b>	
9	Dirección Ejecutiva de Transportación (Secretaría 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



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

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

**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.

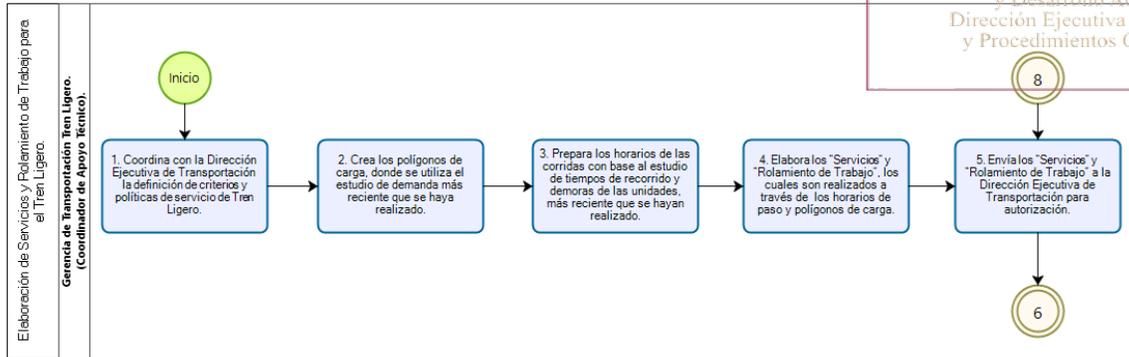


3. La Gerencia de Movilidad, a través de la Subgerencia de Ingeniería de Transporte es la responsable de elaborar los estudios de demanda de pasajeros, así como los estudios de tiempo de recorrido y demoras de las unidades.
4. La Gerencia de Transportación Tren Ligero es la responsable de la elaboración de los servicios con base en los horarios por Día Tipo y Polígonos de Carga correspondientes.
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 a 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; así mismo de proponer los cambios que considere necesarios a los horarios, para la elaboración de la propuesta del siguiente programa de Transportación.
10. En el presente procedimiento se entenderá por:
  - Polígono de carga: ilustra la cantidad de pasajeros, por tramo, que permanecen en el vehículo.
  - Día tipo: es la definición de los días de la semana en laborables (lunes a viernes), no laborables (sábado, domingo y días festivos), sábados, domingos y días festivos. Esta definición permite prever la cantidad de personas se transportarán al día.

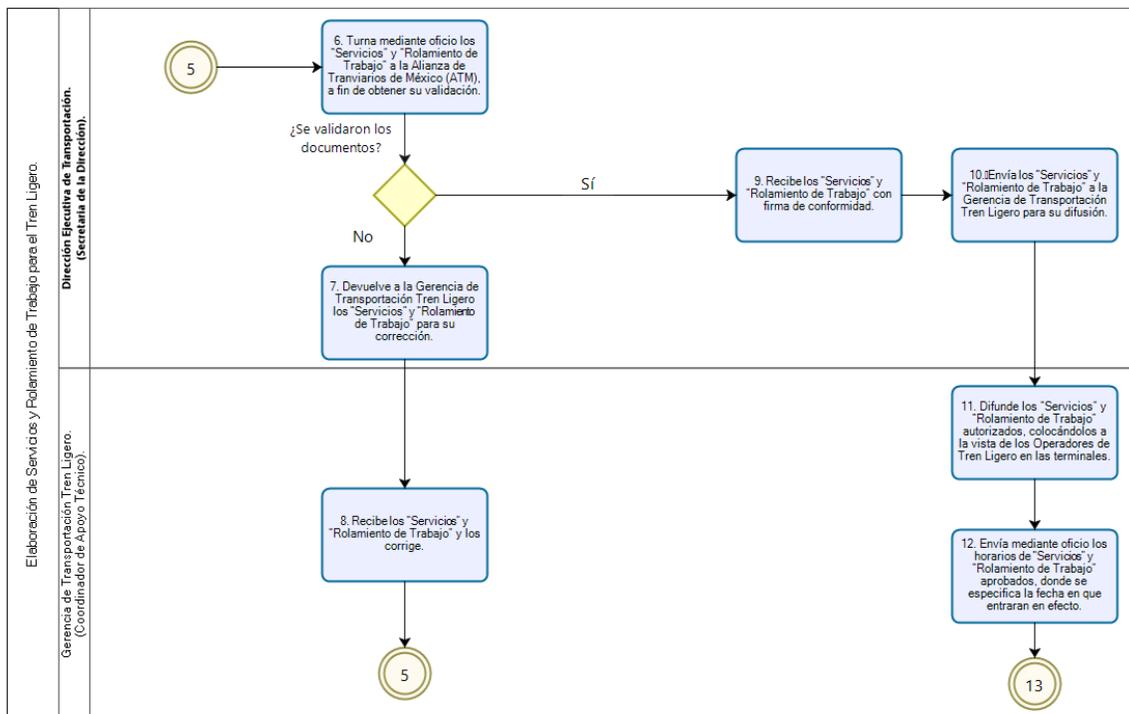


Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

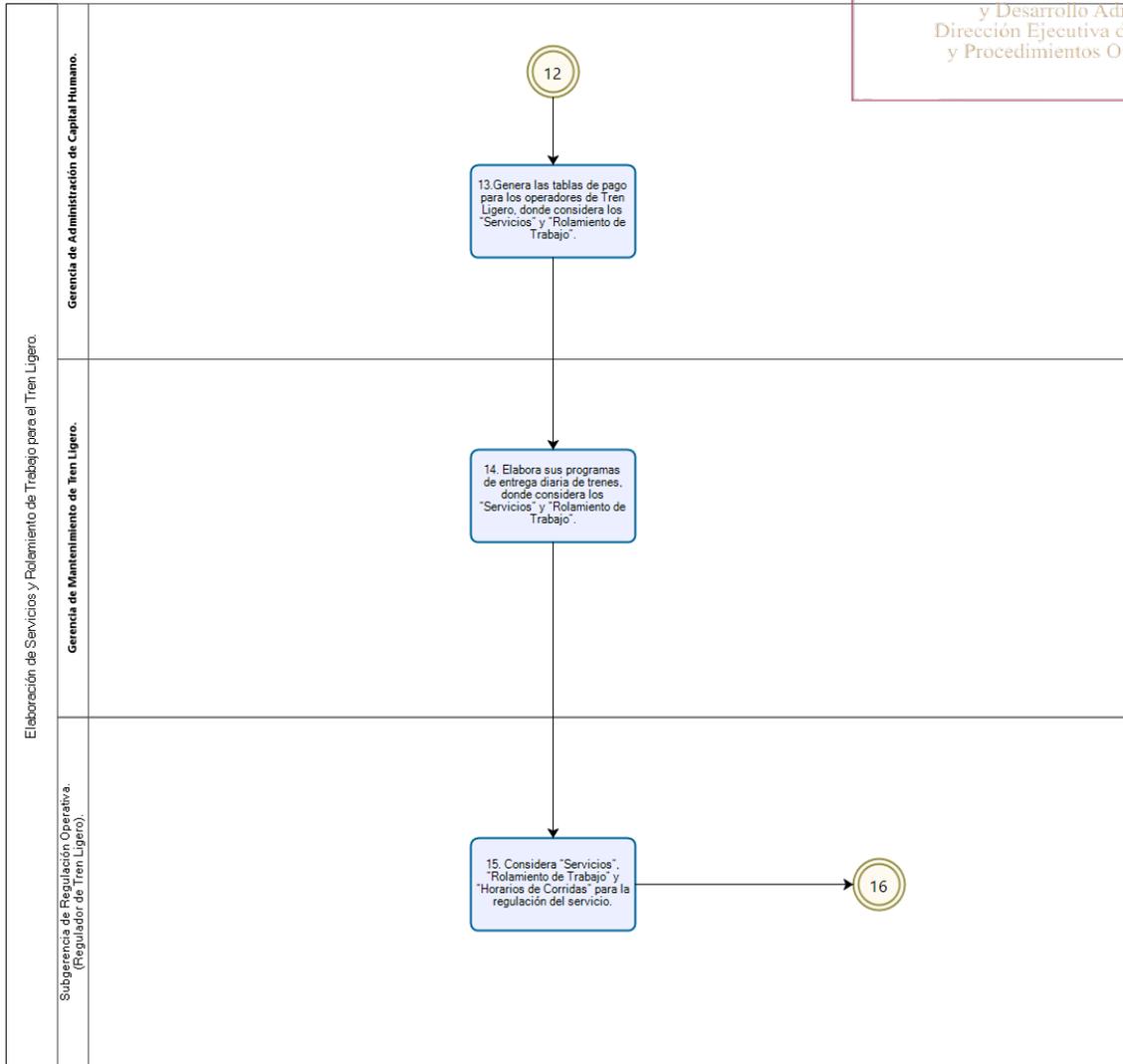
Diagrama de Flujo:



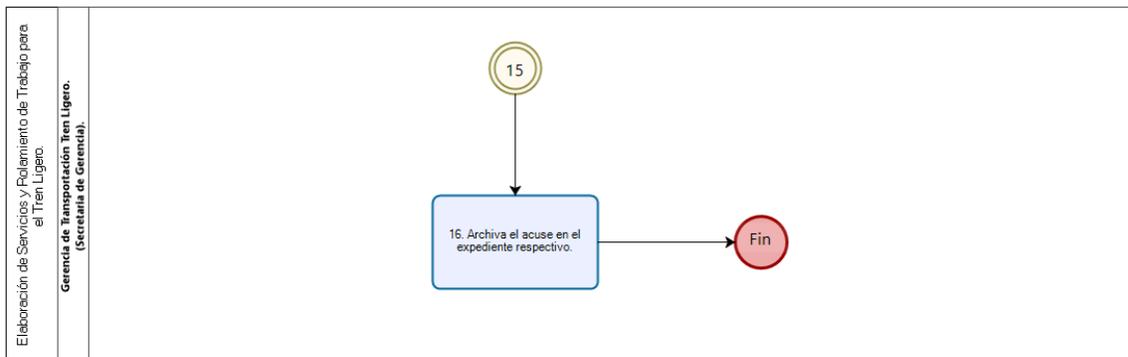
Powered by bizaqi



Powered by bizaqi Modeler



Powered by bizagi Modeler



Powered by bizagi Modeler



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



**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



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



Secretaría de Administración y Finanzas  
Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
Base de Datos 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, así mismo 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



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, así mismo 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, así mismo 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
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



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
		<b>¿Es necesario implementar un operativo de demanda extraordinaria?</b>	
		<b>NO</b>	
26		Proporciona el servicio con los trenes y personal programados.	1 minuto
		Conecta con el Fin del procedimiento.	
		<b>SI</b>	
27	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
28		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
29	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
30	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
31	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
32		Instruye al Operador del Tren Ligero para que realice el servicio que al caso corresponda.	1 minuto



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
33	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
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 91 días hábiles.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			

**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 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.

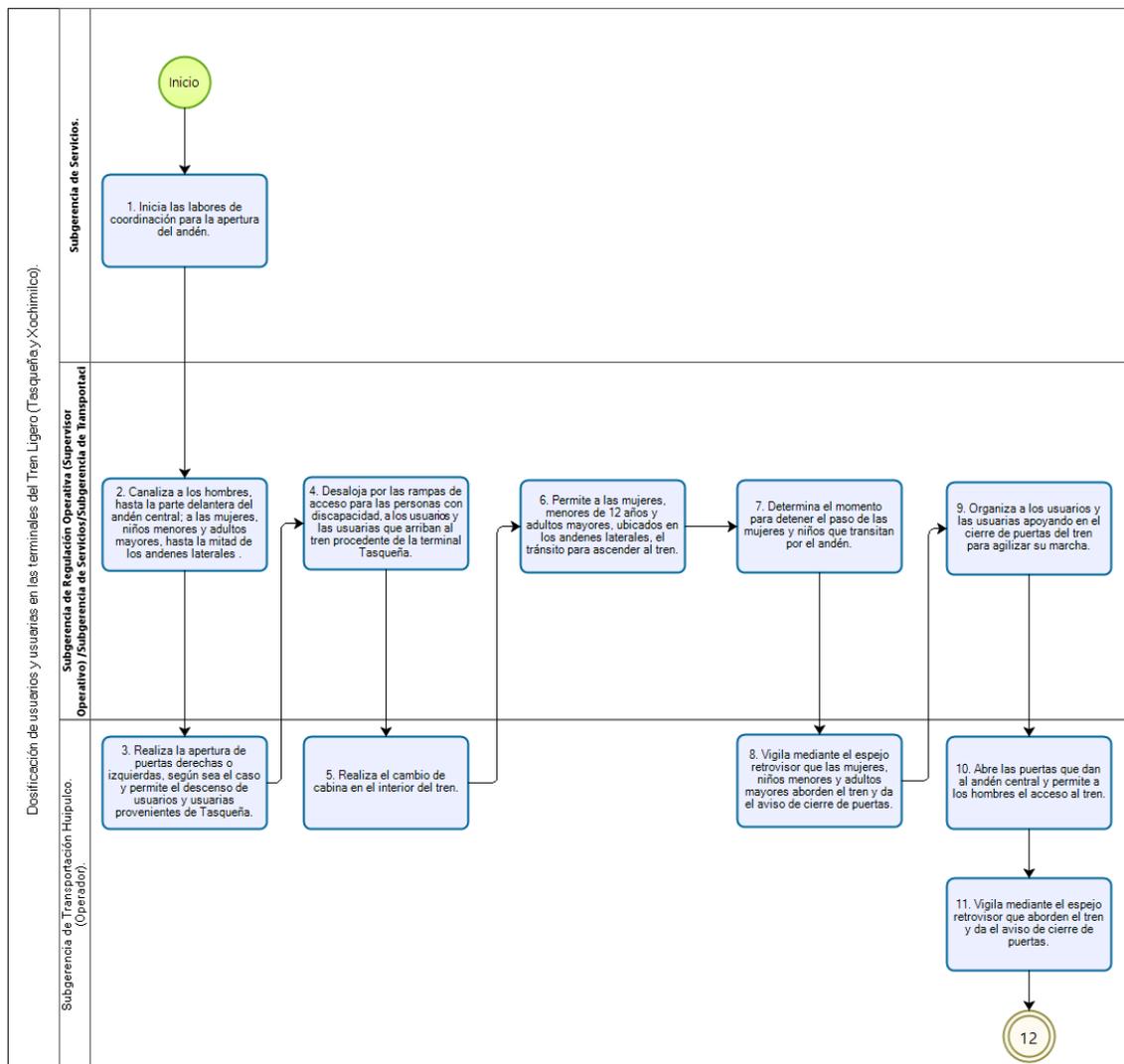


- Subgerencia de Regulación Operativa: Supervisor Operativo y Regulator de Tren Ligero.
4. Los Jefes de Terminal de Tasqueña y Xochimilco, de acuerdo a las instrucciones del Regulator de Tren Ligero, son los responsables de verificar la salida oportuna de los trenes, según el tipo de servicio que se proporcione.
  5. La Gerencia de Transportación de Tren Ligero en coordinación con la Secretaría 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 Secretaría 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.
    - 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



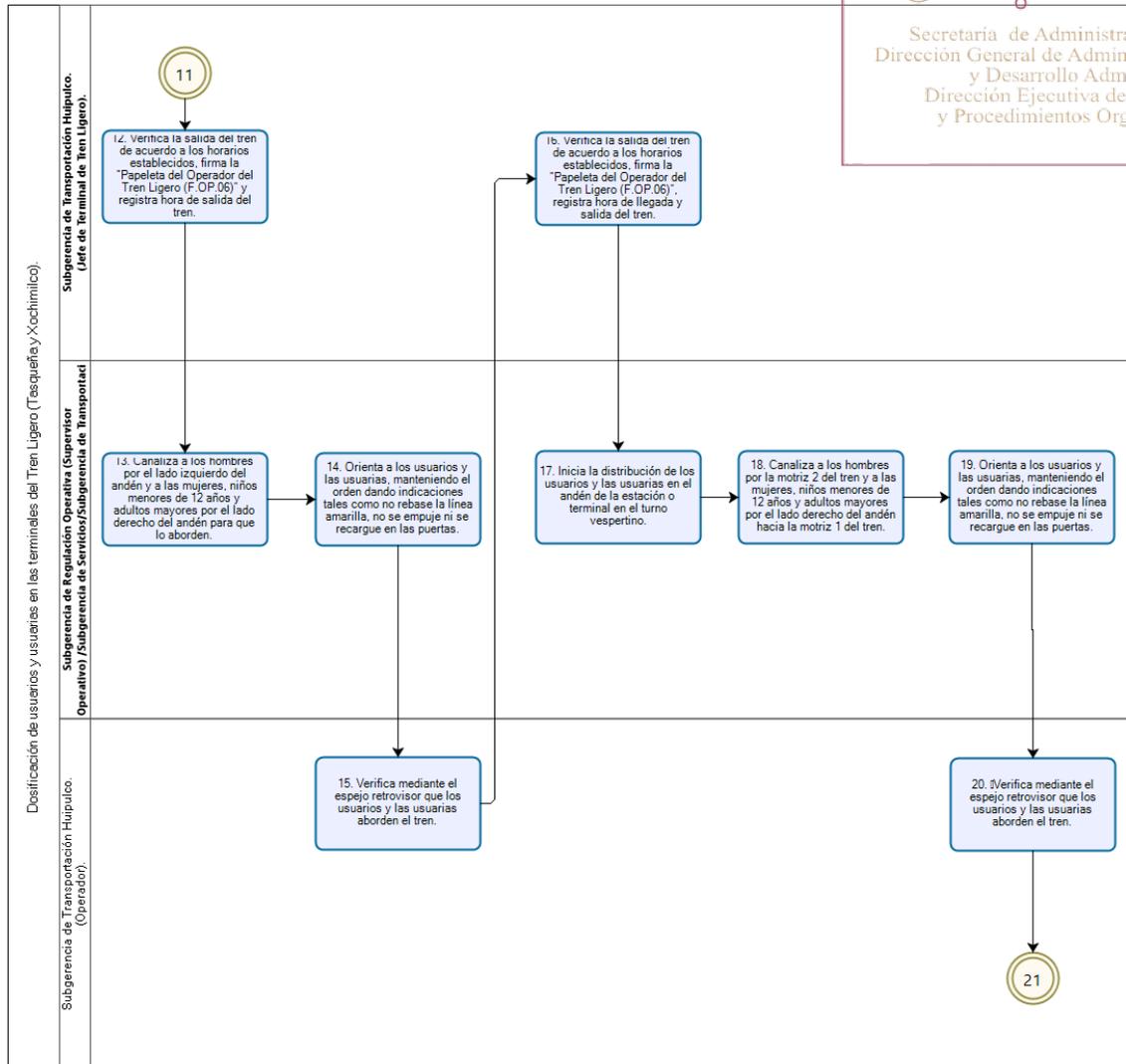
9. Es necesario comentar que la aparición de dos o más actores en la Descripción Narrativa obedece a las características del servicio de transportación que se presta principalmente cuidando la seguridad del público usuario, de los trabajadores, infraestructura y material rodante.

Diagrama de Flujo:



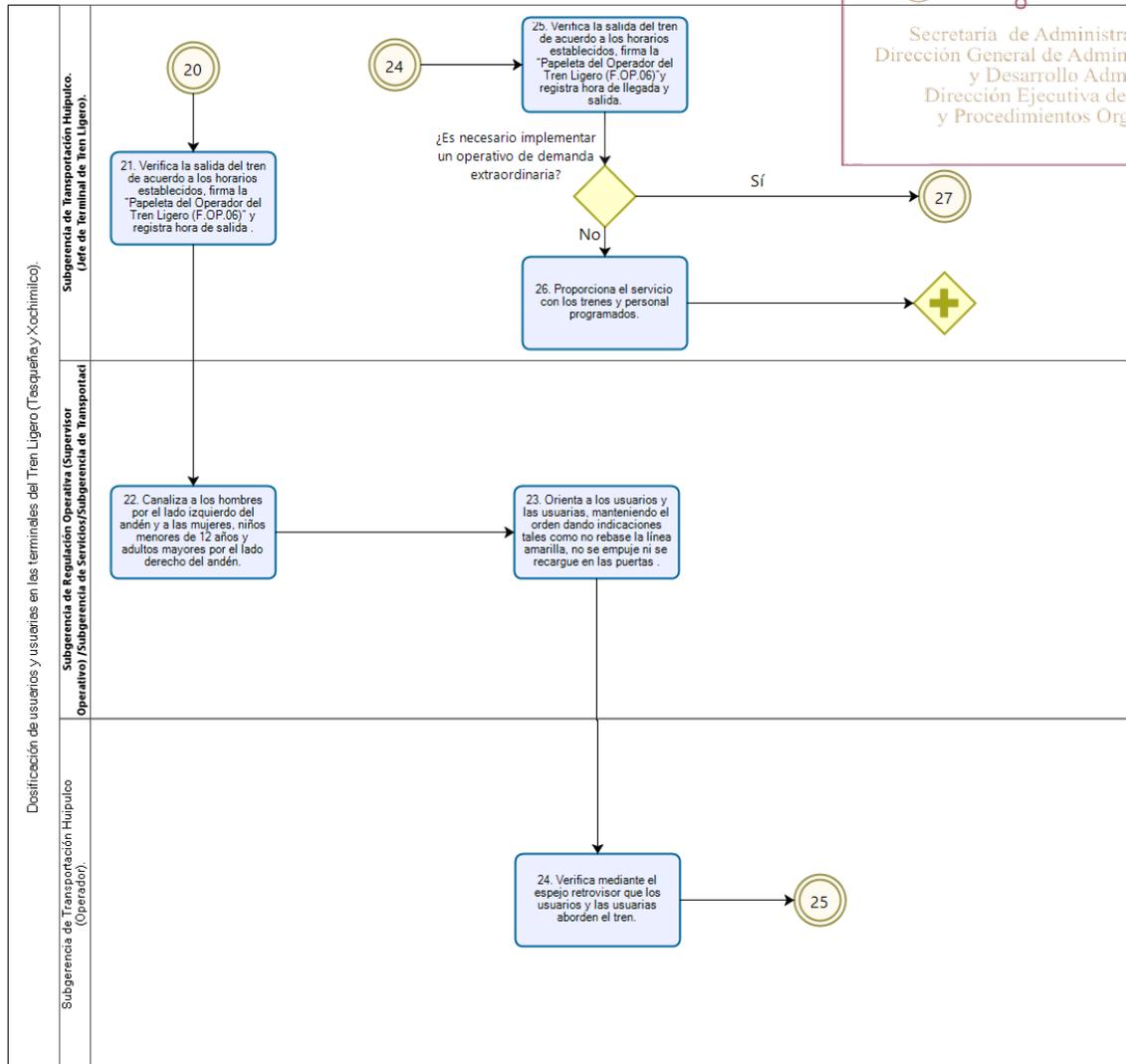


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



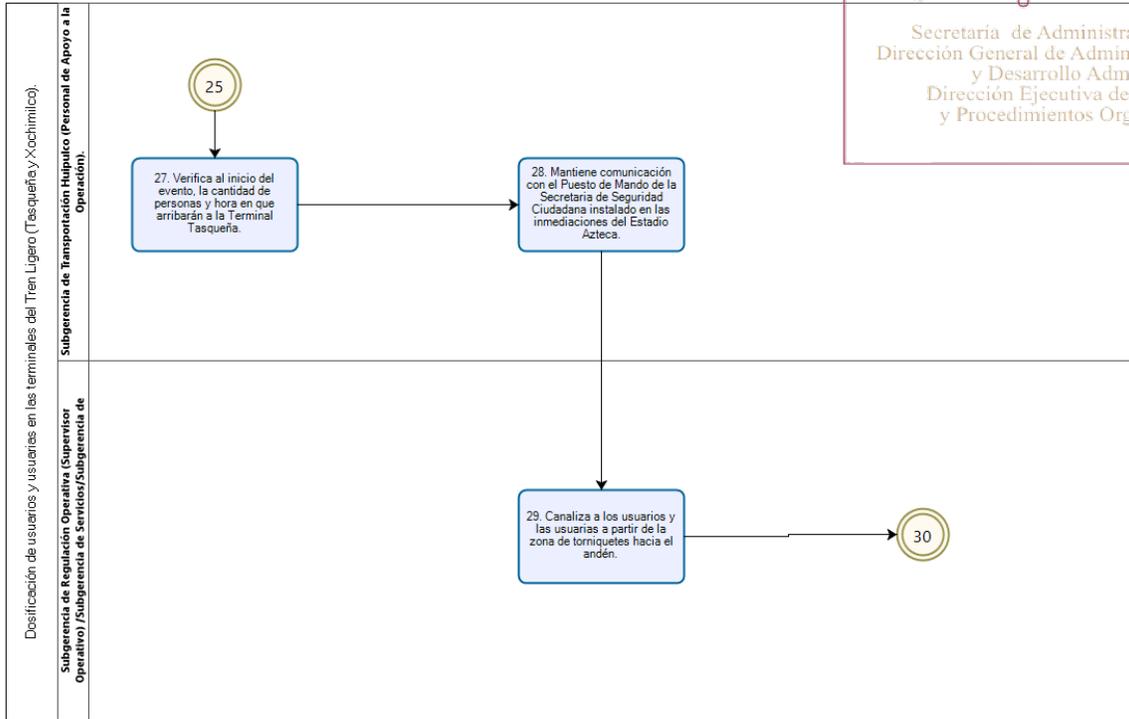


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



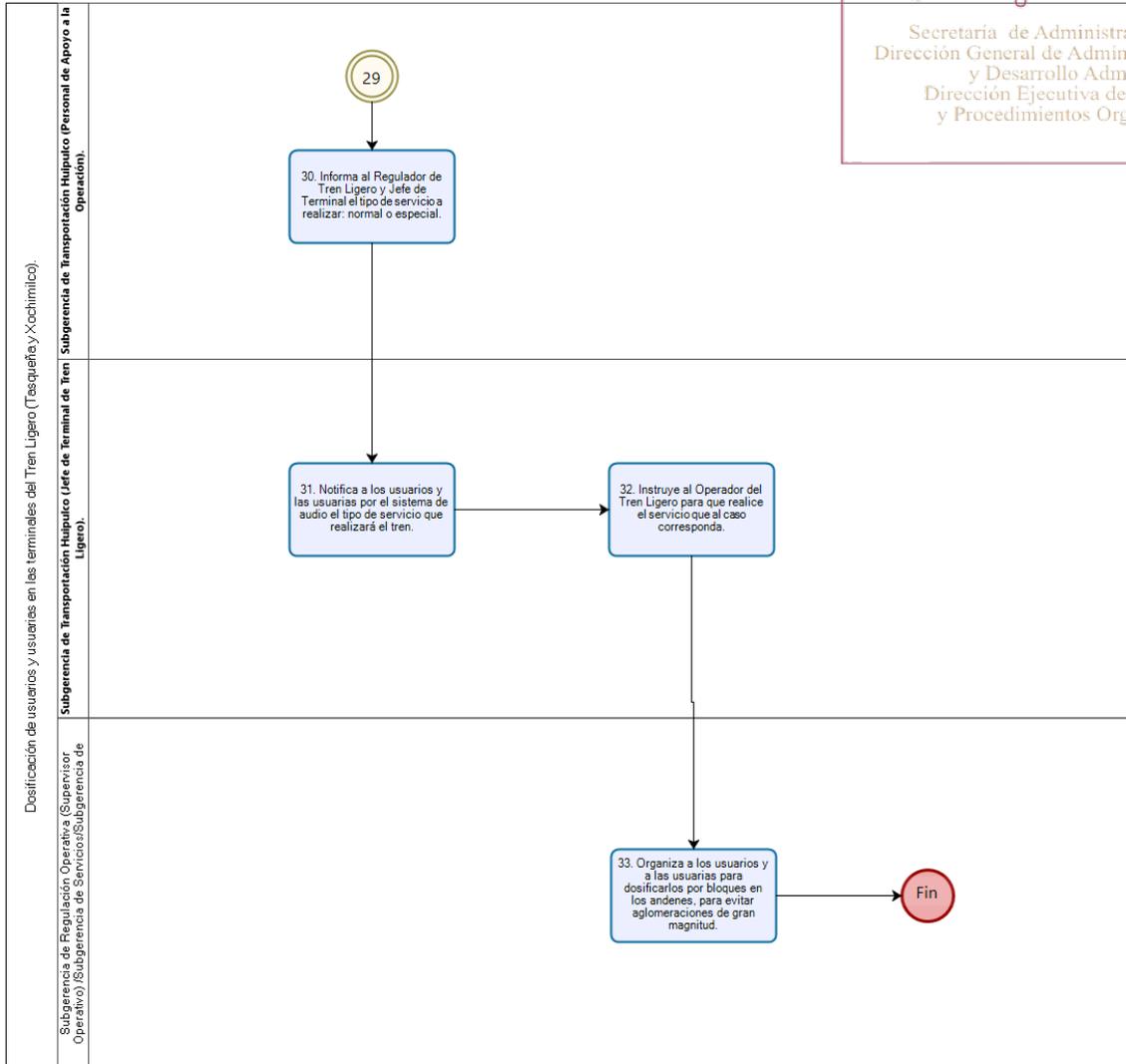


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales





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



VALIDÓ

*afj*

*afj*

Ing. Alma Delia Abrego García  
 Subgerente Transportación Huipulco



**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



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
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
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



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
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
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



No.	Responsable de la Actividad	Actividad	Tiempo
21		Al término del servicio, conduce el tren hacia donde hará garaje de acuerdo al Programa de Transportación.	1 minuto
22		Estaciona al tren en la vía asignada.	1 minuto
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
<b>Fin del procedimiento</b>			
<b>Tiempo aproximado de ejecución: 42 minutos.</b>			
<b>Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: No aplica.</b>			



### 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 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", así mismo, 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)

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



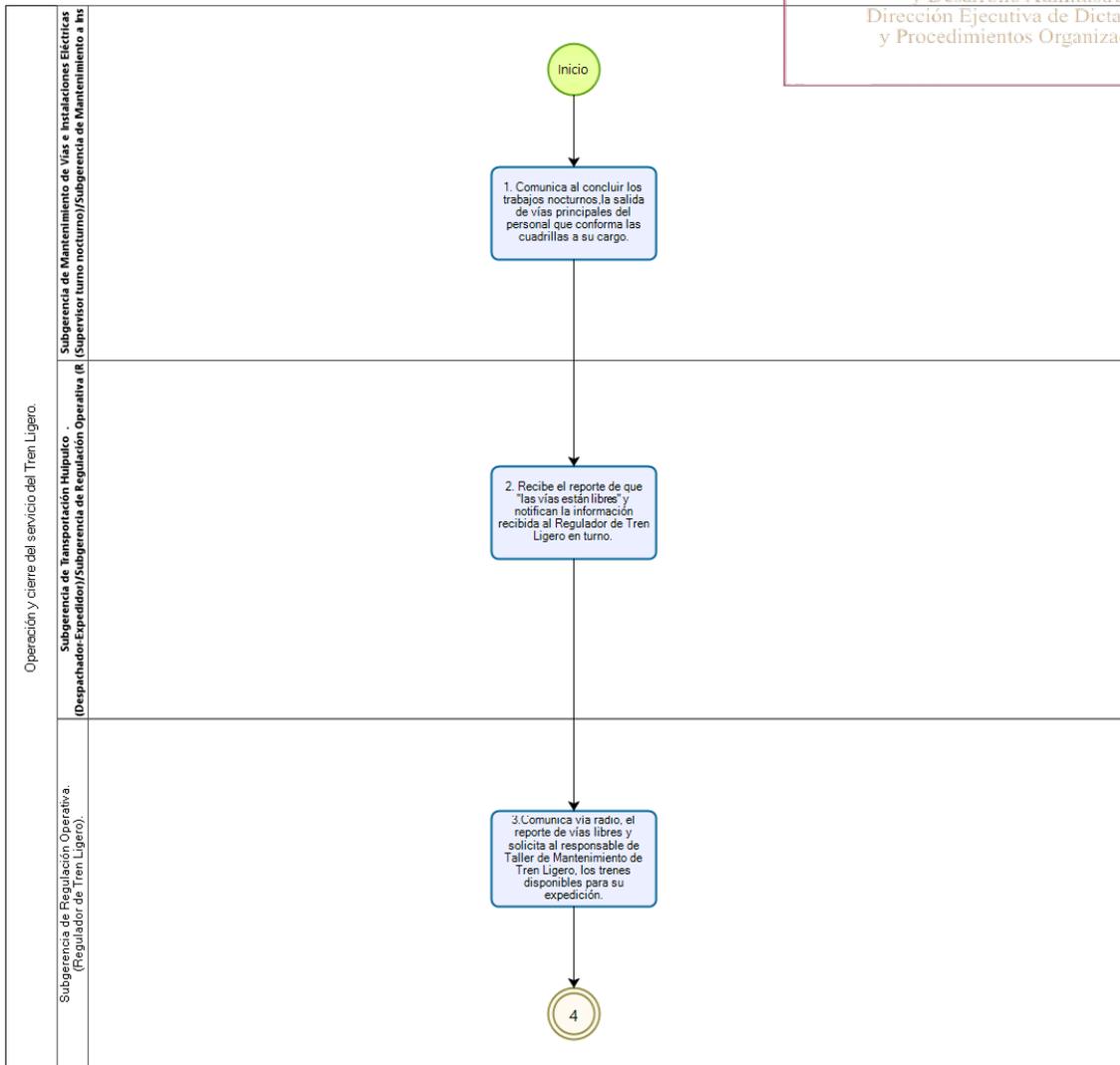
- detectadas en el tren por el Operador, para que éste determine si es necesario retirar el tren del servicio.
12. En el caso que el encargado determine que el tren tiene que ser retirado, el regulador coordinará el traslado del tren averiado al sitio donde será atendido por el encargado de mantenimiento, 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. En el presente procedimiento se entenderá por:
    - PNP hace referencia a un señalamiento vertical que le indica al Operador el lugar exacto donde debe detener la unidad. Su objetivo es reducir las posibilidades de riesgo a los usuarios, asegurando que todas las puertas del tren queden en el andén y puedan ser utilizadas por ellos.
    - Sistema de Comunicación y Localización consiste en equipos de radiocomunicación y GPS para localizar en tiempo real los trenes ligeros a lo largo de la línea, proveyendo información para la regulación del servicio de manera individualizada y general para todas las unidades que circulan.
    - Fonía Abierta es una característica del “Sistema de Comunicación y Localización” la cual consiste en una comunicación general con todas las unidades que circulan en la línea del tren ligero, de tal manera que todos los operadores escuchen de manera simultánea y directa las instrucciones emitidas por el Regulador de Tren Ligero.



17. 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.

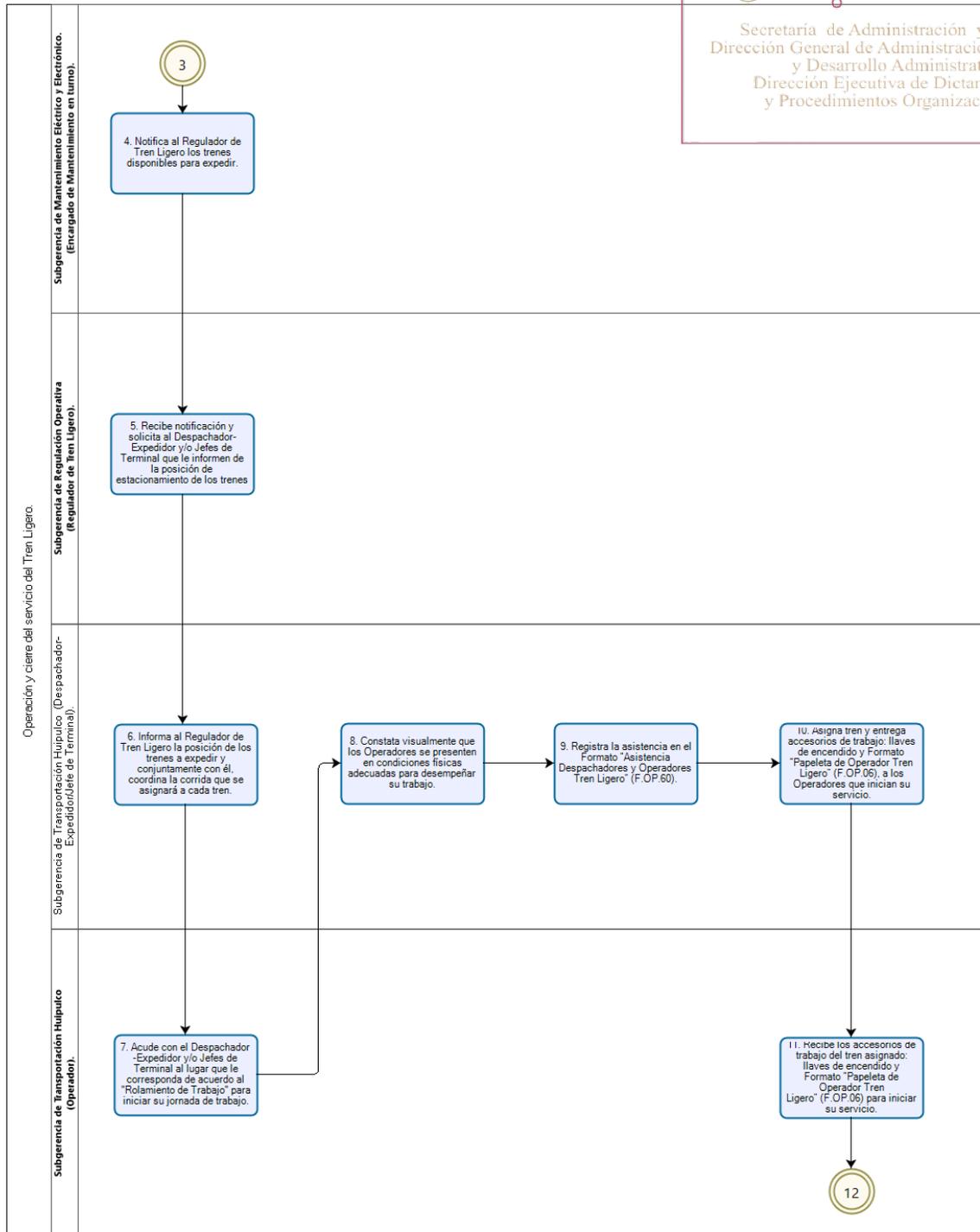


Diagrama de Flujo:



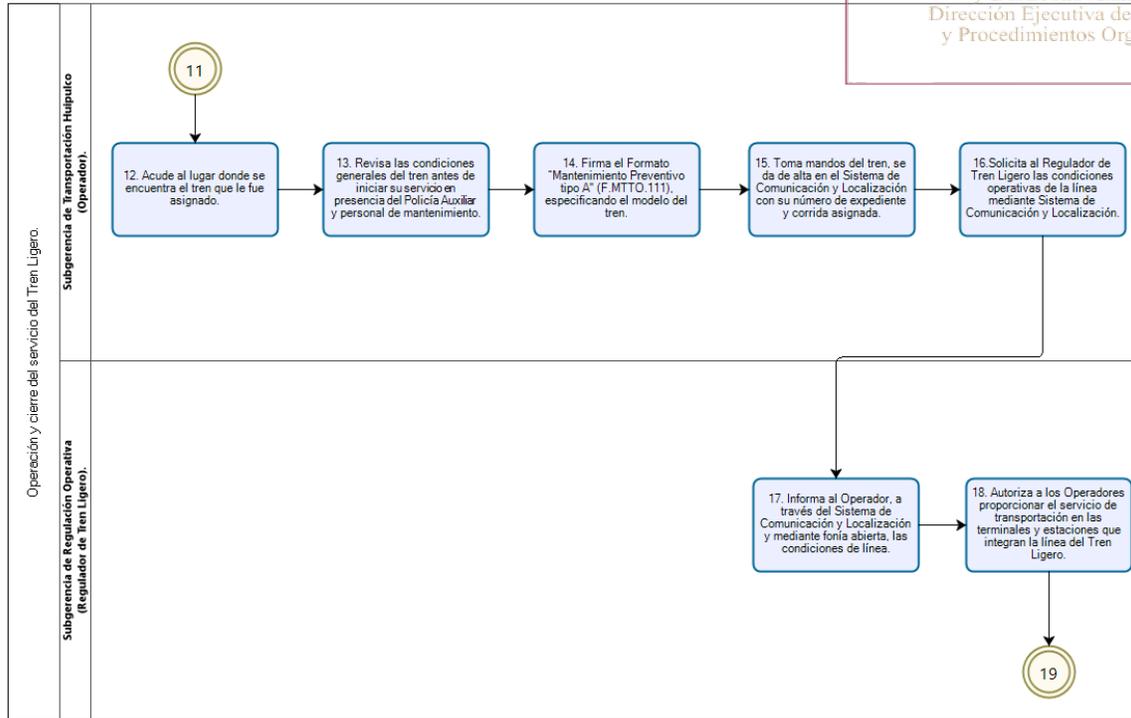


Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales

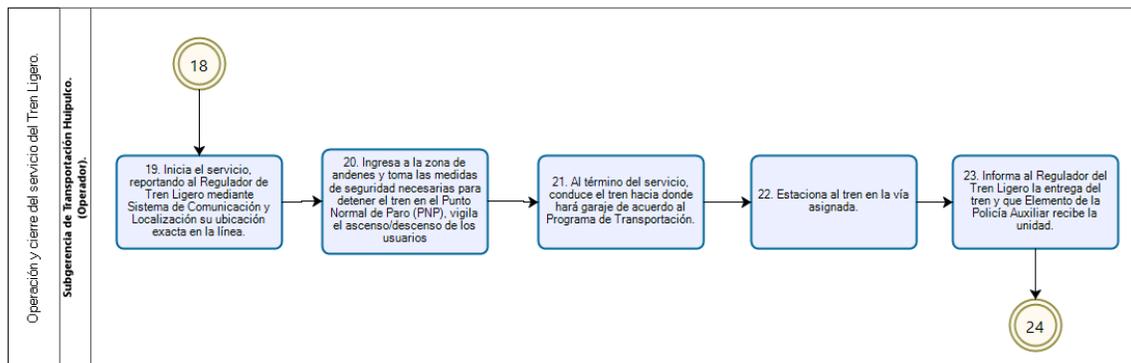




Secretaría de Administración y Finanzas  
 Dirección General de Administración de Personal y Desarrollo Administrativo  
 Dirección Ejecutiva de Dictaminación y Procedimientos Organizacionales



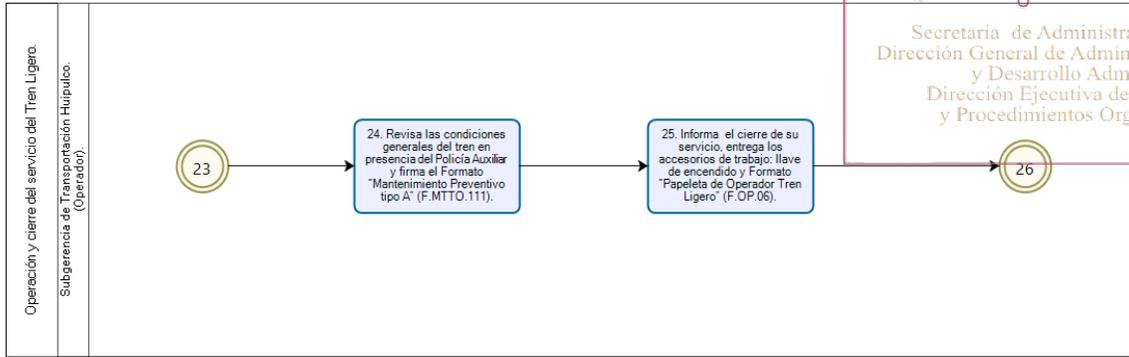
Powered by bizagi Modeler



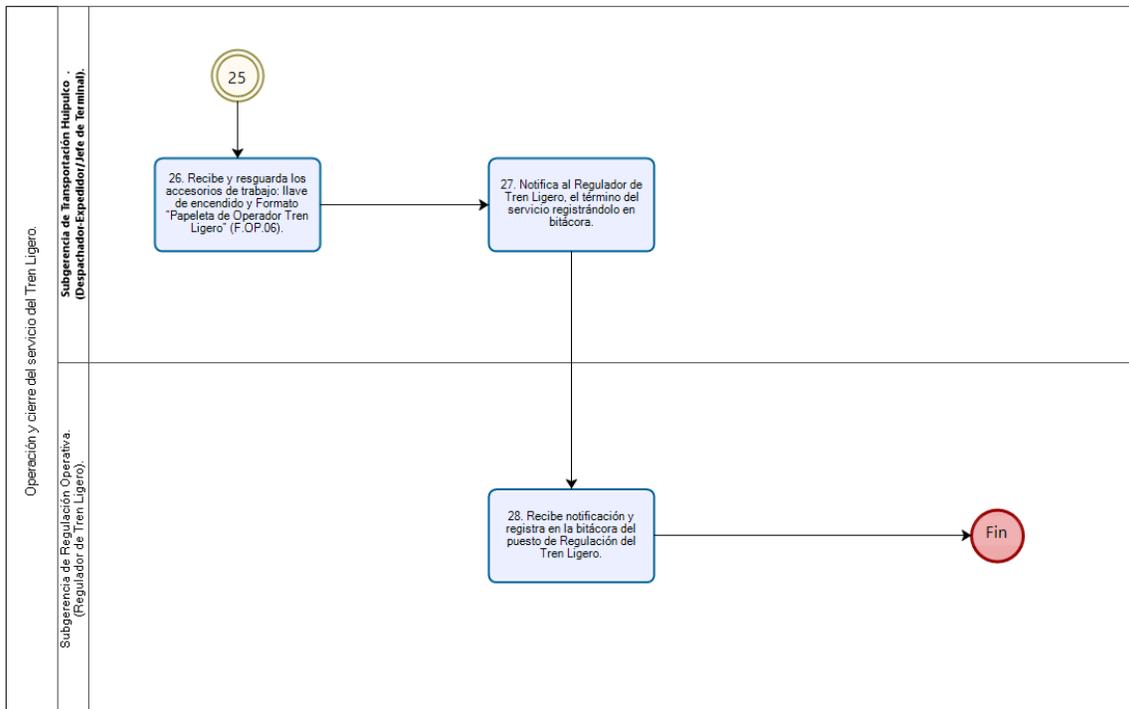
Powered by bizagi Modeler



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



Powered by bizagi Modeler



Powered by bizagi Modeler

VALIDÓ

Ing. Alma Delia Abrego García  
 Subgerente Transportación Huipulco



## GLOSARIO

**Cierres de circuito:** Punto en el que inicia y/o finaliza una unidad su derrotero, en el cual se controla el intervalo de salida.

**Cédula:** Ficha o papel que puede contener anotaciones.

**Corrida:** Asignación numérica en forma progresiva que se da a cada una de las unidades a operar en una línea específica, con el objeto de tener el control de la operación y su fácil localización conforme a un itinerario establecido. El número de corridas por línea dependerá de la demanda de usuarios, el número de operadores y la cantidad de unidades.

**Depósito:** Instalación destinada al resguardo de las unidades, realización de los trabajos de mantenimiento y despacho diario del servicio.

**Derrotero:** Descripción del recorrido trazado para una línea determinada.

**División:** Denominación del lugar donde se controla la prestación del servicio, ya sea la expedición o recepción de unidades, así como los relevos de los operadores para las líneas que tengan asignadas a su cargo.

**Escenario:** Sucesión de escenas descritas caracterizadas por un conjunto de valores de las variables relevantes del sistema y su entorno. Estándar de evaluación. Es un principio altamente aceptado por expertos sobre algún campo, tema o tópico específico, para medir el valor o la calidad de un objeto de evaluación.

**Flota Vehicular o Parque Vehicular.-** Conjunto de vehículos denominados Trolebuses o Taxis.

**GMV:** Gerencia de Movilidad.

**GTR:** Gerencia de Transportación Tren Ligero.

**GTT:** Gerencia de Transportación Trolebuses.

**Infraestructura de tracción:** Se encuentra implícitas las subestaciones, Mando Centralizado, Línea Elevado, Catenaria y Vías.

**Intercambio modal:** Conexión de los usuarios entre dos o más rutas o modos de transporte.



**Intervalo de paso:** Tiempo que transcurre entre el paso de una unidad y otra en un punto específico de la línea, el cual se expresa en minutos o, en su defecto, el tiempo transcurrido entre la salida de un trolebús y otro en una terminal.

**Línea:** Ruta que cubre un determinado derrotero, origen y destino previamente determinado

**Material Rodante.-** Conjunto de unidades destinadas a la prestación del servicio de transporte.

**Meta:** Expresión cuantitativa de un objetivo, enuncia la magnitud o grado de realización de un objetivo en un tiempo determinado.

**Parte de accidente:** Documento que describe detalladamente los incidentes en que se ven involucradas las unidades y/o bienes propiedad y/o a cargo del Organismo.

**Puesto Central de Control:** Instalación desde la cual se realiza el monitoreo, control y vigilancia permanente del comportamiento de las unidades.

**SIT:** Subgerencia de Ingeniería de Transporte.

**SRO:** Subgerencia de Regulación Operativa

**STA:** Subgerencia de Transportación "A".

**STB:** Subgerencia de Transportación "B".

**STH:** Subgerencia de Transportación Huipulco.

**SRCT:** Sistema de Regulación y Control de Tráfico