

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Dirección de Transportación

Descripción de puestos

Puesto:

Dirección de Transportación

Atribuciones específicas:

Aviso por el cual se da a conocer el Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México

Artículo 25

Corresponde al Director de Transportación:

I. Planear, organizar, dirigir y coordinar 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 asignados;

II. 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 Programa Integral de Movilidad de la Ciudad de México, así como analizar, planear y diseñar los proyectos de modificación de las rutas existentes, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía;

III. Planear 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 Operativo Anual de Transportación;

IV. Promover y coordinar la adecuación, elaboración y aplicación de normas, reglamentos y procedimientos 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, con el propósito de mantener la calidad y nivel de servicio a la ciudadanía;

V. Coordinar y vigilar la creación y gestión 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;

VI. Coordinar la operación del Sistema de Regulación para el Control de Tráfico para el

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tren Ligero o cualquier otro sistema de apoyo, que garantice la regulación de la marcha tipo de las unidades de servicio en la línea del Tren Ligero y de la flota vehicular de las líneas de la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Individual de Pasajeros que cuenten con este sistema, con el propósito de coadyuvar a elevar y sostener los niveles de calidad, seguridad y eficiencia en ambos modos de transporte y minimizar en lo posible la afectación del servicio;

VII. Evaluar y autorizar 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;

VIII. Coordinar y vigilar la aplicación de 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 y Tren Ligero;

IX. Evaluar el cumplimiento de los programas de Transportación de las áreas adscritas a la Dirección y, en su caso, orientar las medidas preventivas y correctivas a instrumentar en caso de incumplimiento;

X. Controlar 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;

XI. Coordinar con las Gerencias adscritas a la Dirección de Transportación, así como con la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa, la Gerencia Jurídica y diversas áreas de apoyo de este Organismo, el análisis, seguimiento y solución adecuada de los partes de incidentes y accidentes ocurridos durante la operación de los Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y de cualquier otro modo de transporte operado por la Entidad;

XII. Coordinar con la Dirección de Mantenimiento, la determinación de los criterios para elaborar el Programa Operativo Anual de Transportación de Trolebuses, Tren Ligero, Servicio de Transporte Individual de Pasajeros y de cualquier otro modo de transporte operado por la Entidad;

XIII. Coordinar con la Dirección de Administración y Finanzas, la adquisición y suministro anual de material y equipo necesario para la operación y prestación del servicio, así como la impartición de cursos de capacitación y adiestramiento para el personal del área;

XIV. Participar en coordinación con la Dirección de Administración y Finanzas, en la formulación del Anteproyecto de Presupuesto del área, con base en el Programa Operativo Anual previamente establecido, considerando los proyectos de adecuación y expansión programados, así como la disponibilidad de recursos del Organismo;

XV. Cotejar y acreditar mediante sello y firma, la autenticidad 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;

XVI. Desarrollar la planeación y organización del transporte en función de los recursos humanos y materiales asignados a cada modo, para el establecimiento de las metas de pasajeros a transportar;

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

XVII. Autorizar las metas de pasajeros a transportar para cada uno de los modos de transporte que opera la Entidad, a fin de atender la demanda de transporte de la ciudadanía;

XVIII. Autorizar el Programa Operativo Anual de Transportación para cada modo, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas;

XIX. 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;

XX. Establecer los vínculos con diferentes instancias del Gobierno Federal y Local, para gestionar y coordinar las acciones encaminadas al fortalecimiento del servicio en los modos de transporte que opera el Organismo.

XXI. Coordinar 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;

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

XXIII. 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;

XXIV. Proponer modificaciones en la señalización, instalaciones y cierres de circuito, a fin de garantizar la accesibilidad del servicio a la ciudadanía;

XXV. 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;

XXVI. 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;

XXVII. Asegurar 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;

XXVIII. 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;

XXIX. Autorizar la realización de Auditorías de Pasaje, a fin de conservar el adecuado desempeño de las funciones de los trabajadores responsables de la conducción de los modos de transporte que opera la Entidad;

XXX. Preparar los reportes e informes que le sean solicitados por la Dirección General;

XXXI. Participar con la Dirección de Calidad e Ingeniería en la formulación del Plan de Desarrollo y Emisión de Anexos Técnicos;

XXXII. Participar en los Comités y/o Subcomités en los que por la naturaleza de sus

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

funciones deba intervenir, y

XXXIII. Realizar las demás actividades necesarias para el mejor desempeño de sus atribuciones o las que expresamente le encomiende la Dirección General.

Funciones:

Función principal 1:

No Aplica

Función básica 1.1:

No Aplica

Puesto:

Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Funciones:

Función principal 1:

Comprobar que la prestación del servicio en las líneas de Trolebús, Tren Ligero y en las bases de operación de los Taxis Eléctricos, se realice en apego a los programas, normatividad y políticas establecidas, para mantener un alto nivel en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de estos modos de transporte.

Función básica 1.1:

1. 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.

Función básica 1.2:

2. Comprobar que las condiciones operativas de la infraestructura fija y electromecánica, así como de los carriles exclusivos, mediante recorridos sistemáticos, con la finalidad de detectar oportunamente las posibles afectaciones a la continuidad del servicio.

Función básica 1.3:

3. Observar la marcha de las unidades en operación, para comprobar que el intervalo de salida en terminales, paradas, estaciones o puntos de regulación se apege a los horarios de referencia establecidos por las Gerencias de Transportación de Trolebuses y de Transportación de Tren Ligero.

Función básica 1.4:

4. Operar los sistemas informáticos y de comunicación destinados para la gestión y supervisión de flotas, para optimizar la operación e incrementar la seguridad de pasajeros, trabajadores y terceros.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Función principal 2:

Cotejar el proceso vinculado con la operación y la recaudación de los ingresos en los modos de transporte que administra, mediante la supervisión continua del servicio.

Función básica 2.1:

1. Realizar auditorías de pasaje, para 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.

Función básica 2.2:

2. Seguir continuamente la ejecución de las actividades del personal vinculado con la prestación del servicio de los diferentes modos de transporte, para que cumpla con lo establecido en los lineamientos, programas, procedimientos, reglamentos y normas de operación y de seguridad vigentes.

Función principal 3:

Mantener la continuidad del servicio, mediante la identificación, prevención y/o corrección de las variables que interfieran con la operación continua en los diferentes modos de transporte.

Función básica 3.1:

1. 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, trabajadores, terceros, material rodante, instalaciones o cualquier otro bien.

Función básica 3.2:

2. Tramitar con las áreas internas y externas de apoyo a la operación, la ejecución de las acciones necesarias para mantener, mejorar, adecuar y/o corregir problemas de operación, material rodante, infraestructura y sistemas asociados.

Función básica 3.3:

3. Gestionar con las áreas internas responsables, para la reparación y recuperación de daños ocasionados a las instalaciones y equipos.

Función básica 3.4:

4. Programar con el personal interno o externo que trabaja en carriles exclusivos y vías para el desarrollo de diferentes actividades, a fin de que cumpla con los lineamientos y normatividad aplicables.

Función principal 4:

Consolidar y analizar la información de transportación que permita establecer las estrategias y políticas para eficientar la prestación del servicio mediante la elaboración de reportes que se proporcionan a las áreas correspondientes.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Función básica 4.1:

1. Recabar informes sobre el comportamiento en la operación de los modos de transporte que se opera y procesar la información para proponer opciones de mejora del servicio.

Función básica 4.2:

2. Efectuar las actividades que expresamente le encomiende el Director de Transportación o el Director General y las demás necesarias para el desempeño de sus funciones.

Puesto:

Subgerencia de Planeación de Transporte

Funciones:

Función principal 1:

Realizar los estudios de transporte que permitan medir las condiciones del servicio que se ofrece en las diferentes líneas de Trolebús y Tren Ligero; así como los estudios necesarios para identificar los elementos de transporte y tránsito que aporten criterios para la toma de decisiones en la creación de nuevas líneas o en su caso, modificar las ya existentes para implementar nuevos proyectos.

Función básica 1.1:

1. Programar los estudios de transporte necesarios para observar el comportamiento en la operación del servicio de Trolebuses y Tren Ligero o identificar las características físicas y operativas del corredor en observación para determinar sus posibilidades de desarrollo.

Función básica 1.2:

2. Realizar los estudios correspondientes en campo, de acuerdo con las características operativas de cada línea de Trolebús, Tren Ligero o corredor, en seguimiento al programa de información requerida.

Función básica 1.3:

3. Capturar, analizar y procesar la información recabada en campo, con la finalidad de mantener actualizada la base de datos, así como para determinar los elementos que influyen en la toma de decisiones para la modificación o creación de las líneas de transporte en la implementación de nuevos proyectos.

Función básica 1.4:

4. Difundir oportunamente los resultados de los estudios de transporte ante las instancias correspondientes; así como efectuar las actividades que expresamente le encomiende el Director de Transportación o el Director General y las demás necesarias para el desempeño de sus funciones.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Puesto:

Gerencia de Transportación Tren Ligero

Atribuciones específicas:

Aviso por el cual se da a conocer el Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México

Artículo 27

Corresponde al Gerente de Transportación Tren Ligero:

- I. Elaborar el Programa Operativo 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 Tren Ligero;
- II. Consolidar 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;
- III. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento Tren Ligero 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;
- IV. Coordinar la capacitación de actualización del personal operativo del Tren Ligero con las áreas técnicas de apoyo a la operación de la Entidad, sobre las disposiciones de seguridad en la conducción, atención de averías y mecanismos de comunicación;
- V. Coordinar con las Gerencias de Mantenimiento Tren Ligero, Mantenimiento a Instalaciones y Mantenimiento y Servicios, las acciones encaminadas a la conservación de la infraestructura electromecánica, estaciones y terminales del Tren Ligero, de manera que éstas mantengan la continuidad del servicio de este modo de transporte;
- VI. Programar e implementar, en coordinación con la Gerencia de Administración de Personal, pruebas de antidoping y alcohol que permitan el buen desempeño de las operadoras y operadores del Tren Ligero, previo a dar inicio a su jornada laboral y/o durante el desempeño de la misma;
- VII. Llevar a cabo el análisis y seguimiento de la información del registrador programable de eventos embarcado en los trenes, para vigilar el cumplimiento de las medidas de seguridad durante la conducción por parte de las operadoras y operadores del Tren Ligero;
- VIII. Dar seguimiento a los partes de accidentes que se generan en la operación del Tren Ligero hasta su conclusión a través de la Oficina de Relaciones Laborales de la Gerencia de Administración de Personal y la Gerencia Jurídica;
- IX. Detectar las necesidades de capacitación de sus trabajadores, proponiendo los cursos requeridos a la Gerencia de Administración de Personal, a fin de mantener la calidad del servicio de transporte a la ciudadanía;
- X. Participar en los Comités y/o Subcomités internos en los que por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;
- XI. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Ingeniería las requisiciones y justificaciones técnicas de acuerdo al Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

- y Prestación de Servicios para el desarrollo de sus actividades;
- XII. Participar en los proyectos de modificación y ampliación de la línea del Tren Ligero, así como en 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;
- XIII. Participar con la Gerencia de Calidad en el Servicio en los proyectos de reorganización, procedimientos y mejoramiento administrativo, así como con la Gerencia de Sistemas de Información en la sistematización de la información que maneja el área;
- XIV. Analizar la información estadística sobre pasajeros transportados, ingresos por tarifa directa, cortesías, trenes en servicio, vueltas y kilómetros recorridos, para definir los parámetros de operación;
- XV. Establecer la meta anual de pasajeros a transportar en la línea del Tren Ligero, considerando el ingreso por tarifa directa y cortesías, para atender la demanda de transporte de la ciudadanía;
- XVI. Programar, con base a los horarios de paso por las estaciones, el número de corridas y lugares de relevo para la elaboración del Programa Operativo Anual de Transportación;
- XVII. Coordinar con la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa, la elaboración de los horarios de paso de las estaciones principales de la línea del Tren Ligero, para conformar los servicios y rolamientos de trabajo por día tipo (Lunes a Viernes, Sábados, Domingos y/o Festivos), con base en el Programa Operativo Anual de Transportación;
- XVIII. Efectuar la selección general de turnos de operadores, con base a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente, con la finalidad de dar cumplimiento al Programa Operativo Anual de Transportación;
- XIX. Efectuar la selección general de turnos del personal de apoyo a la operación tales como Despachadores, Cambiadores de Vía y Jefes de Terminal de Tren Ligero, con base a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente para cumplir con el Programa Operativo Anual de Transportación;
- XX. Supervisar 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;
- XXI. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento Tren Ligero la disponibilidad del material rodante para el cumplimiento de la expedición del servicio por día tipo;
- XXII. 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;
- XXIII. Coordinar con la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa la supervisión del servicio, reforzando la intervención en eventos y contingencias a fin de mantener la seguridad y continuidad del servicio;
- XXIV. Vigilar el correcto funcionamiento de la operación, en apego a las políticas de seguridad establecidas para brindar a la ciudadanía un servicio eficiente;

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

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

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

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

Funciones:

Función principal 1:

No Aplica

Función básica 1.1:

No Aplica

Puesto:

Subgerencia de Transportación Huipulco

Funciones:

Función principal 1:

Brindar un servicio de transporte seguro, oportuno y confiable que cumpla con las metas establecidas en el programa de transportación para beneficio de las usuarias y los usuarios del Tren Ligero.

Función básica 1.1:

1. Cumplir con el Programa Operativo Anual de Transportación, brindando un servicio eficiente a través de la expedición de Trenes Ligeros conforme al polígono de servicio establecido por día tipo, revisando la correcta operación del servicio.

Función básica 1.2:

2. 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa.

Función básica 1.3:

3. Elaborar los reportes e informes de carácter operativo que le sean solicitados por las

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

autoridades superiores y unidades administrativas que los requieran, para identificar los factores que afecten la prestación del servicio y definir las estrategias de solución correspondientes.

Función principal 2:

Gestionar los recursos humanos y materiales disponibles para el cumplimiento de 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.

Función básica 2.1:

1. Gestionar los requerimientos de recursos materiales, técnicos y humanos necesarios, a fin de solicitarlos oportunamente a las áreas respectivas para garantizar el nivel y calidad del servicio.

Función básica 2.2:

2. Programar los servicios por turno y corrida a cada trabajador para efectuar de manera ordenada el proceso de Selección General de Turnos de los operadores, sin afectar la continuidad del servicio durante la realización de este proceso.

Función básica 2.3:

3. 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.

Función básica 2.4:

4. 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.

Función principal 3:

Comprobar que las condiciones operativas en la infraestructura de la Línea de Tren Ligero permitan mantener la seguridad y continuidad del servicio, realizando recorridos de supervisión de manera permanente.

Función básica 3.1:

1. Solicitar ante las áreas de apoyo a la operación la atención oportuna de las fallas y problemas en la Línea de Tren Ligero, para minimizar los riesgos a la seguridad de las usuarias y los usuarios, de este modo, se mantendrá la continuidad del servicio.

Función básica 3.2:

2. Realizar los operativos de dosificación y separación de usuarios, para verificar la correcta operación del servicio conforme a las políticas y lineamientos de seguridad establecidos para la Línea del Tren Ligero.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Función básica 3.3:

3. Efectuar las actividades que expresamente le encomiende el Gerente de Transportación Tren Ligero, el Director de Transportación o el Director General y las demás necesarias para el desempeño de sus funciones.

Puesto:

Gerencia de Transportación Trolebuses

Atribuciones específicas:

Aviso por el cual se da a conocer el Estatuto Orgánico del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México

Artículo 26

Corresponde al Gerente de Transportación Trolebuses:

- I. Elaborar el Programa Operativo Anual de Transportación, considerando el comportamiento de la demanda por día tipo, la disponibilidad de la flota vehicular en coordinación con la Gerencia de Mantenimiento Trolebuses, la plantilla de operadores autorizada y los programas de obras y/o mantenimiento a vialidades, vigilando su aplicación durante la prestación del servicio por parte de cada una de las divisiones de este modo de transporte;
- II. Consolidar la información estadística para analizar y evaluar el comportamiento de la Red de Trolebuses, a fin de implementar las acciones que permitan mejorar las condiciones en las cuales se presta el servicio;
- III. Detectar 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 Personal a fin de garantizar y sustentar la calidad del servicio de transporte en beneficio de la ciudadanía;
- IV. Dar atención a las quejas y sugerencias que presentan las usuarias y usuarios del servicio en coordinación con la Gerencia de Calidad en el 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;
- V. Coordinar y controlar el despacho de unidades en cada uno de los Depósitos y terminales que integran la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Público Individual de Pasajeros, conforme a los horarios previamente establecidos, participando en los operativos a que haya lugar para mantener la continuidad del servicio;
- VI. Participar en los proyectos de ampliación o modificación de las líneas que conforman la Red de Trolebuses, así como en los estudios necesarios para mantener actualizada la ubicación y señalización de paradas oficiales;
- VII. 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;
- VIII. Verificar que las condiciones del servicio se presten conforme a los manuales y

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 para mejorar el nivel de calidad en el servicio;

IX. Integrar el Programa Operativo Anual de la Gerencia a partir de las propuestas de actividades, metas y requerimientos realizados por las Subgerencias que la conforman;

X. Participar en los Comités y/o Subcomités internos en los que por la naturaleza de sus funciones deba intervenir;

XI. Participar con la Gerencia de Calidad en el Servicio, en los proyectos de reorganización, procedimientos y mejoramiento administrativo, así como con la Gerencia de Sistemas de Información para la sistematización de la información que maneja el área;

XII. Programar e implementar, en coordinación con la Gerencia de Administración de Personal, pruebas de antidoping y alcohol que permitan 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;

XIII. 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;

XIV. Programar 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, con la finalidad de cubrir la demanda de la ciudadanía;

XV. Supervisar la selección general de turnos de operadores para la asignación de corridas y líneas, para dar cumplimiento a lo establecido en el Programa Operativo Anual de Transportación;

XVI. 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 Operativo Anual de Transportación y Contrato Colectivo de Trabajo vigente;

XVII. Realizar los requerimientos del personal de operación, para el desarrollo del Programa Operativo de Transportación Anual;

XVIII. 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;

XIX. Verificar que los titulares de las Subgerencias de Transportación Tetepilco, Aragón y El Rosario cuenten con el personal capacitado, para el correcto funcionamiento de los depósitos asignados;

XX. Asegurar con la Gerencia de Mantenimiento Trolebuses la distribución y disponibilidad de las unidades por Subgerencia, para el cumplimiento del Programa Operativo Anual de Transportación;

XXI. Verificar los horarios y corridas, para dar cumplimiento al Programa Operativo Anual de Transportación;

XXII. Registrar diariamente las unidades expedidas en el servicio, así como la cantidad de vueltas y kilómetros recorridos por cada corrida y línea, aplicando las medidas

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

necesarias en caso de eventualidades en la operación, a fin de llevar un seguimiento del comportamiento operativo de éstas;

XXIII. Asegurar con la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa la supervisión del servicio, reforzando la misma en eventos y contingencias, a fin de mantener la seguridad y continuidad del servicio;

XXIV. Determinar 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;

XXV. 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 interrumpan el servicio de las líneas de la Red de Trolebuses y Servicio de Transporte Público Individual;

XXVI. 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 Público Individual, para mantener la continuidad de la prestación del servicio;

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

XXVIII. Participar en los Comités y/o Subcomités internos en los que por la naturaleza de sus funciones, deba intervenir;

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

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

Funciones:

Función principal 1:

No Aplica

Función básica 1.1:

No Aplica

Puestos:

Subgerencia de Transportación Aragón

Subgerencia de Transportación El Rosario

Funciones:

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Función principal 1:

Brindar un servicio de transporte seguro, oportuno y confiable en las líneas de la Red de Trolebuses, que cumpla con las metas establecidas en el Programa de Transportación Anual, mediante la administración de los recursos humanos y materiales, que permitan la expedición de trolebuses en los horarios estipulados.

Función básica 1.1:

1. Comprobar que la expedición de trolebuses, así como la asignación de los operadores a cada una de las unidades y líneas en servicio bajo su responsabilidad, se realice eficientemente para cumplir con el Programa de Transportación Anual, a fin de contar con el parque vehicular en servicio para satisfacer adecuadamente la demanda del público usuario.

Función básica 1.2:

2. Solicitar al área de mantenimiento el número de unidades necesarias para la operación y aquellas que permanecerán como reserva técnica para sustituir a las que llegarán a presentar fallas durante la operación, para garantizar la continuidad del servicio, así mismo realizar la requisición a las áreas respectivas, de los recursos materiales, técnicos y humanos necesarios para la operación, para garantizar el nivel y calidad del servicio.

Función básica 1.3:

3. Registrar diariamente las unidades expedidas en cada línea a su cargo, para llevar un seguimiento del comportamiento operativo de cada una de ellas y elaborar el programa diario de lavado de trolebuses, para el cuidado y conservación de los mismos.

Función básica 1.4:

4. 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 garantizar la disponibilidad de personal para la operación.

Función principal 2:

Comprobar las condiciones operativas de la Red de Trolebuses, para garantizar la seguridad, continuidad y calidad en el servicio.

Función básica 2.1:

1. Gestionar con las áreas correspondientes la atención oportuna de fallas y problemas que se detecten en la operación de la Red de Trolebuses, para garantizar la seguridad, continuidad y calidad en el servicio.

Función básica 2.2:

2. Comprobar que la prestación del servicio en la Red de Trolebuses, se efectúe conforme a las políticas y lineamientos del área de transportación.

Función básica 2.3:

3. Atender las quejas interpuestas por usuarios, en relación con la prestación del servicio de la Red de Trolebuses, de las líneas y personal bajo su responsabilidad, en coordinación

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

con el área de Evaluación al Servicio, para establecer en conjunto las medidas y acciones correspondientes, a fin de mantener la calidad en el servicio de transporte brindado a la ciudadanía.

Función básica 2.4:

4. Realizar las actividades que expresamente le encomiende el Gerente de Transportación Trolebuses, el Director de Transportación o el Director General y las demás acciones que sean necesarias para el correcto desempeño de sus funciones.

Puesto:

Subgerencia de Transportación Tetepilco

Funciones:

Función principal 1:

Brindar un servicio de transporte seguro, oportuno y confiable en las líneas de la Red de Trolebuses, así como en el Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, que cumpla con las metas establecidas en el Programa de Transportación Anual, mediante la administración de los recursos humanos y materiales que permitan la expedición de trolebuses y taxis eléctricos en los horarios estipulados para cada modalidad de servicio.

Función básica 1.1:

1. Comprobar que la expedición de trolebuses y taxis eléctricos, así como la asignación de los operadores a cada una de las unidades y líneas en servicio bajo su responsabilidad, se realice eficientemente para cumplir con el Programa de Transportación Anual, a fin de contar con el parque vehicular en servicio para satisfacer adecuadamente la demanda del público usuario.

Función básica 1.2:

2. Solicitar al área de mantenimiento el número de unidades necesarias para la operación y aquellas que permanecerán como reserva técnica para sustituir a las que llegarán a presentar fallas durante la operación, para garantizar la continuidad del servicio, así mismo realizar la requisición a las áreas respectivas, de los recursos materiales, técnicos y humanos necesarios para la operación, para garantizar el nivel y calidad del servicio.

Función básica 1.3:

3. Registrar diariamente las unidades expedidas en cada línea a su cargo, así como del Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, para llevar un seguimiento del comportamiento operativo de cada una de ellas y elaborar el programa diario de lavado de trolebuses y taxis eléctricos, para el cuidado y conservación de los mismos.

Función básica 1.4:

4. 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,

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

con la finalidad de garantizar la disponibilidad de personal para la operación.

Función principal 2:

Comprobar las condiciones operativas de la Red de Trolebuses y del Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, para garantizar la seguridad, continuidad y calidad en el servicio.

Función básica 2.1:

1. Gestionar con las áreas correspondientes la atención oportuna de fallas y problemas que se detecten en la operación de la Red de Trolebuses, así como en el Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, para garantizar la seguridad, continuidad y calidad en el servicio.

Función básica 2.2:

2. Comprobar que la prestación del servicio en la Red del Trolebuses, así como en el Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, se efectúe conforme a las políticas y lineamientos del área de transportación.

Función básica 2.3:

3. Atender las quejas interpuestas por usuarios, en relación con la prestación del servicio de la Red de Trolebuses y del Servicio de Transporte Eléctrico Individual de Pasajeros, de las líneas y personal bajo su responsabilidad, en coordinación con el área de Evaluación al Servicio, para establecer en conjunto las medidas y acciones correspondientes, a fin de mantener la calidad en el servicio de transporte brindado a la ciudadanía.

Función básica 2.4:

4. Realizar las actividades que expresamente le encomiende el Gerente de Transportación Trolebuses, el Director de Transportación o el Director General y las demás acciones que sean necesarias para el correcto desempeño de sus funciones.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Listado de procesos y procedimientos

Proceso:

Estrategias de Transporte Público de Pasajeros en Sistemas Eléctricos

Procedimientos:

1- Elaboración de Estudios de Transporte.

Proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Procedimientos:

1- 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- Expedición - Recepción de Trolebuses.

5- Dosificación de usuarios y usuarias en las terminales del Tren Ligero (Tasqueña y Xochimilco).

6- Operación y cierre del servicio del Tren Ligero.

7- Expedición - Recepción de Vehículos Eléctricos.

Descripción narrativa de procedimientos

Nombre del procedimiento 1:

Elaboración de Estudios de Transporte.

Objetivo general:

Elaborar los estudios para la creación de nuevas líneas, así como la ampliación o modificación a las ya existentes para atender a los requerimientos del público usuario en los dos 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.

Vinculado al proceso:

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Estrategias de Transporte Público de Pasajeros en Sistemas Eléctricos

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: 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.

No. 2 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Prepara y entrega a los Tomadores de Tiempo la documentación, material y equipo de campo requerido (Subjefe de Departamento).

No. 3 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Recibe el material de trabajo, así como instrucciones respectivas para el estudio a realizar (Tomador de Tiempo).

No. 4 **Tiempo:** 1 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Asiste a la línea, ruta o lugar señalado previo a la realización del estudio (Tomador de Tiempo).

No. 5 **Tiempo:** 8 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte
Actividad: Registra la información requerida, de acuerdo a los formatos correspondientes (Tomador de Tiempo).

No. 6 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Acude a la oficina de estudios de transporte, entrega el material de campo y formatos debidamente requisitados al Subjefe de Departamento, así como observaciones importantes (Tomador de Tiempo).

No. 7 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Recibe el material de campo y formatos, revisa, valida y clasifica la información para su captura (Subjefe de Departamento).

No. 8

Condicional: ¿Está correcta la Información?

No. 9 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Salto actividad: 3

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Devuelve la documentación a los Tomadores de Tiempo, a fin de que éstos recaben la información faltante o en su caso, entrega material nuevo para que realicen nuevamente el registro de la misma (Subjefe de Departamento).

No. 10 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Analiza y depura la información con el fin de delimitar su procesamiento y la turna al personal analista (Subjefe de Departamento).

No. 11 **Tiempo:** 2 Dia(s) hábile(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Captura la información, y remite al Subjefe de Departamento (Analista).

No. 12 **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Elabora las gráficas y cuadros estadísticos correspondientes (Subjefe de Departamento).

No. 13 **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Analiza la información obtenida y elabora un diagnóstico preliminar (Subjefe de Departamento).

No. 14 **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Analiza la información obtenida y elabora un diagnóstico preliminar (Subjefe de Departamento).

No. 15 **Tiempo:** 2 Día(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Entrega los resultados al Subgerente de Planeación de Transporte (Subjefe de Departamento).

No. 16 **Tiempo:** 1 Día(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Recibe la información, la analiza y determina si contiene todos los elementos requeridos.

No. 17

Condicional: ¿La información contiene los elementos requeridos?

No. 18 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Solicita el complemento o modificación de la información al Subjefe de Departamento.

No. 19 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Salto actividad: 12

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Recibe la instrucción de realizar el complemento o modificación de la información (Subjefe de Departamento).

No. 20 **Tiempo:** 1 Dia(s) hábile(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Planeación de Transporte

Actividad: Otorga el Visto Bueno de la información recibida y la turna a la Dirección de Transportación para la elaboración de los dictámenes y/o informes correspondientes a las diferentes áreas.

No. 21

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 15 Dia(s) hábile(s)

Aspectos a considerar:

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

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

2. Estos estudios se aplicarán en el momento y de acuerdo a las necesidades del proyecto a realizar:

Estudios de Transporte:

- Ascenso y Descenso.
- Tiempos de recorrido y demoras.
- Tiempos de llegadas y salidas en terminal.
- Frecuencia de paso y carga 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.

Estudios de Tránsito:

- Estudios de señalamiento.
- Aforos en intersecciones conflictivas.
- Aforos de programación de semáforos en intersecciones conflictivas.
- Análisis para el diseño de puntos y secciones conflictivas.
- Análisis de carriles de contra flujo.
- Análisis de accidentes de tránsito.
- Análisis de implementación y reubicación de paradas.

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

4. Para efectos del presente procedimiento se entiende por "Formatos" a las siguientes cedulas:

- Estudio de ascenso de pasajeros y forma de pago (F.OP.131).
- Estudio de descenso de pasajeros (F.OP.130).
- Estudio de frecuencia de paso y carga (F.OP.129).
- Estudio de tiempo de recorrido y demoras (F.OP.128).
- Revisión de la situación de los discos de paradas en las líneas de Trolebús (F.OP.127).
- Estudio de intervalos de llegadas y salidas en terminal (F.OP.126).
- Estudio de acceso a estaciones del Tren Ligero (F.OP.125).

5. La Subgerencia de Planeación 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.

6. Los Tomadores de Tiempo serán quienes se encarguen de la aplicación de los estudios de campo; 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 Planeación de Transporte.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

7. 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.

8. 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.

Nombre del procedimiento 2:

Control de Transportación.

Objetivo general:

Corroborar que Operadores de los diferentes modos de transporte administrados por el Organismo, realicen el cobro de pasaje bajo principios de honestidad y cortesía; además de verificar que los trabajadores vinculados con la circulación de las unidades cumplan con los lineamientos establecidos en el Reglamento Interior de Trabajo, normas de conducción, el Reglamento de Tránsito de la Ciudad de México y demás disposiciones vigentes para proporcionar un servicio de transporte eficiente.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Acude a la parada oficial, estación, terminal, depósito o instalación operativa según sea el caso, donde iniciará la auditoría abierta y requisita el formato "Informe de Auditoría (F.OP.33)" para su control (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Aborda una unidad del servicio o ingresa a las instalaciones (Regulador de

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Se identifica con el personal a auditar y, en su caso, con los usuarios presentes e informa la actividad que realizará (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 4 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Solicita la hoja de trabajo correspondiente y revisa que los datos registrados estén debidamente requisitados conforme al instructivo de llenado (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 5 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Observa que el trabajador, se encuentra en condiciones físicas óptimas para la operación de un vehículo de transporte de pasajeros o, en su caso para realizar actividades operativas vinculadas con la prestación del servicio (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 6

Condicional: ¿El trabajador se encuentra en condiciones físicas óptimas?

No. 7 **Tiempo:** 1 Segundo(s)

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO **SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA** **CIUDAD DE MÉXICO**

Actividad: Solicita al trabajador suspender el recorrido o sus labores (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 8 **Tiempo:** 1 Segundo(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 9 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Solicita la presencia del abogado en guardia de la Subgerencia de lo Contencioso, de Seguridad Pública correspondiente y Seguridad Interna del Organismo, así como al Jefe inmediato del trabajador implicado y le notifica al personal designado para el control de transportación que fueron solicitados los apoyos de las áreas a intervenir (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 10 **Tiempo:** 2 Hora(s) **Salto actividad:** 21

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Espera la llegada del abogado, quien le indicará lo que procederá con el trabajador (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación, Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 11 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Coteja que la referencia del comprobante por la venta del servicio,

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

corresponda al viaje que se efectúa en el momento (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 12 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 13 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Solicita, en caso de ser Trolebús, a cada usuario muestre su boleto y verifica que la numeración este dentro del rango del boleto registrado al inicio del viaje y el último de la serie asignada al Operador, conforme a la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)" (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 14 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Anota su número de expediente y firma en la hoja de trabajo "Auditoría Realizada" (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 15 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Regresa la hoja de trabajo al Operador o personal operativo y desciende de la

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Unidad o se retira de las instalaciones (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 16
Condicional: ¿Se detectó alguna irregularidad?

No. 17 **Tiempo:** 5 Minuto(s) **Salto actividad:** 21

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Requisita el "Informe de Auditoría (F.OP.33)" y al término de su jornada laboral, entrega al Sugerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 18 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Elabora el "Informe Diario de Novedades (F.OP.04)", integrando en su caso, los documentos comprobatorios que obtuvo y se hace entrega al Subgerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa (Regulador de Tren Ligero, Auditor de Recaudación / Coordinador de Transportación, Radio Operador o el Supervisor Operativo).

No. 19 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Envía mediante oficio a la Gerencia de Administración de Personal, anexando el Informe Diario de Novedades (F.OP.04), la copia simple del formato de trabajo correspondiente del "Testimonio de Usuario" (F.OP.46) y los boletos de usuarios en su caso.

No. 20 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Gerencia de Administración de Personal

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actividad: Recibe oficio con anexos, acusa de recibido y procede al inicio de los procedimientos, deslinde de responsabilidades de las partes de accidente y trámite para la aplicación de sanciones de carácter laboral.

No. 21

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 4 Hora(s)

Aspectos a considerar:

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

- Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión 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 Personal. Jefe de Oficina de Relaciones Laborales y Responsabilidades.
- Subgerencia de Evaluación del Servicio. Subgerente.
- Subgerencia de lo Contencioso. Representante Legal del Organismo.
- Subgerencia de Servicios Generales. Policía Auxiliar.

2. La Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión 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 este 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 actor se presenta e identifica ante el trabajador y/o usuarios e indica en qué consistirá su trabajo. Una auditoría cerrada, se efectúa sistemáticamente y/o derivada de la información proporcionada por la Subgerencia de Evaluación del Servicio, en la que el actor se mantiene de incógnito y en caso de observar alguna anomalía, se identificará y le manifestará al trabajador la falta cometida.

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

- Acudir o abordar a la Instalación o Unidad.
- Observar el comportamiento operacional o actividades del trabajador y verificar que éste se apegue a las normas establecidas.

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

- Registrar las irregularidades que se presenten.
- Actuar en caso que el Subgerente de Control de Tráfico se lo indique.
- Entregar por escrito la descripción de los hechos ocurridos a la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa.

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

Informe de Auditoría de Pasaje: (F.OP.33).

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

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

Regulador de Paso de Trolebuses:
Informe Diario de Paso (F.OP.59).

Despachador de Trolebuses:
Tarjeta de Operadores (F.OP.85).
Reporte del personal sustituto (F.OP.87).
Reporte de Proveedor (F.OP.71).
Tarjeta de Proveedor Trolero (F.OP.83).
Servicio de dormitorio (F.AD.168),
Libro de Nombramiento del personal de transportación, Informe diario de Extras.

Expedidor de Trolebuses:
Informe diario de carros cambiados (F.OP. 57).
Informe diario de carros en servicio (F.OP.58).
Informe diario de expedición (F.OP.70).
Corridas atrasadas y pendientes (F.OP.04).
Reporte de fallas de Trolebús (F.OP.84).
Informe diario de rendidas.

Operador Tren Ligero:
Papeleta de Operador de Tren Ligero (F.OP.06).
Jefe de Terminal Tren Ligero:
Informe Diario de Tráfico (F.OP.05).

Despachador Tren Ligero:
Informe de Cambiadores de Vía (F.OP.03).

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Papeleta de Operador de Tren Ligero (F.OP.06).
Asistencia de Despachadores y Operadores de Tren Ligero (F.OP.60).
Lista de Asistencia de Cambiadores (F. OP.76).

Operador Taxi Eléctrico:

Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD. 289).

Jefe de Terminal de Taxi Eléctrico:

Informe Diario de Jefe de Terminal: Control de Llegadas y Salidas de Autos Eléctricos (Taxis).

Jefe de Resguardo de Taxi Eléctrico:

Informe Diario de Expedición y Rendidas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros en Servicio (F. OP. 125).

Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros (F. OP. 126).

Reporte de Fallas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros (F. OP. 127).

Informe Diario de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros Devueltos (F. OP. 128).

6. 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 (F.OP.04) describiendo la anomalía detectada.

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

7. El personal designado para el control de transportación deberá verificar que el personal de Transportación realiza 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) Cuento 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

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 los Operadores y demás personal operativo no utilicen dispositivos de comunicación inalámbrica y/o equipos eléctricos y/o electrónicos ajenos a la Unidad y/o el Servicio al conducir la unidad o realizar sus labores.

h) 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.

8. 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.

9. 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.

10. En caso de boletos irregulares o extemporáneos, el personal designado para el control de transportación invita al usuario establecer en el formato "Testimonio de Usuario (F.OP.46)", la razón por la cual cuenta con ese boleto.

11. 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 anule los boletos rompiéndolos a la mitad y los deposite dentro del contenedor correspondiente.

12. Entrega al Subgerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa el o los informes, anexando en su caso, los documentos comprobatorios que obtuvo de los usuarios "Testimonio de Usuario (F.OP.46)" y Boletos y fotocopia de la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)".

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

13. 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.

14. 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.

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

a) 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).

b) Boleto Extemporáneo: es aquel que no fue entregado al usuario en el momento del pago y le es entregado posteriormente. Cuando el usuario hace la reclamación durante la auditoría.

c) Boleto no invalido correctamente: Es cuando el usuario no recibe el boleto y el Operador no lo anula rompiéndolo a la mitad.

16. 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.

17. La Gerencia de Transportación debe notificar trimestralmente a la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa, los convenios de gratuidad, así como su vigencia que se establezcan con los diferentes entes públicos o privados.

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

- De los usuarios "Testimonio de Usuario (F.OP.46)";
- Boletos (según sea el caso);
- Copia simple de la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)" o "Papeleta de Operador de Tren Ligerero (F.OP.06)" o Papeleta de Recaudación de Taxi Eléctrico, 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.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Se hace entrega al Subgerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa.

19. El tiempo ordinario de ejecución de este procedimiento es de aproximadamente 3 horas 30 minutos; 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.

Nombre del procedimiento 3:

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

Objetivo general:

Gestionar la información recibida cuando existan causas que afecten la Operación y/o bienes del Organismo, a fin de minimizar el impacto registrado, contribuyendo con las áreas externas e internas correspondientes para la restitución de los daños.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Recibe comunicación respecto a una conducta, incidencia, accidente o siniestro que afecten la Operación y/o Bienes del Servicio (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Envía al Supervisor disponible al lugar de los hechos (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 3 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actividad: 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 (Supervisor).

No. 4 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Supervisor).

No. 5 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Determina las acciones operativas a seguir conforme a los aspectos a considerar indicados en este procedimiento e informa a las áreas y personal involucrado (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 6 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Registra la información recibida en el formato "Parte de Accidente (F.OP.36)" y lo entrega al Subgerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa, al terminar la atención en el ámbito de su competencia (Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 7 **Tiempo:** 1 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 Generales y a la Subgerencia de Evaluación del Servicio.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

No. 8
Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 2 Hora(s)

Aspectos a considerar:

1. La Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa, así como la Dirección 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa reportará a la Compañía Aseguradora los siniestros que ocurran en el Organismo en los términos y condiciones

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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: Gerente.
- Gerencia de Sistemas de la Información: Gerente.
- Subgerencia de Soporte Técnico: Subgerente.
- Gerencia de Mantenimiento Trolebuses: Gerente.
- Subgerencia de Mantenimiento Tetepilco: Subgerente.
- Subgerencia de Mantenimiento Aragón/Rosario: 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 y SAE:
- Subgerente.
- Subgerencia de Mantenimiento de Vías e Instalaciones Eléctricas Tren Ligero:
- Subgerente.
- Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Eléctricas: Subgerente.
- Gerencia de Mantenimiento y Servicios: Gerente.
- Subgerencia de Mantenimiento a Instalaciones Fijas: Subgerente.
- Subgerencia de Caja General: Subgerente.

9. En caso que el pre-avalúo no sea proporcionado en el momento, el Parte de Accidente 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 en el lugar de los hechos, 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 en el lugar de los hechos y cubra en efectivo el monto autorizado por el Representante Legal, el Supervisor requisitará el formato "Recibo de

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa y deberá ser enviado mediante oficio a la Subgerencia de Caja General, conforme al procedimiento "Elaboración, Manejo y 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa, lo remita mediante oficio a la Subgerencia de lo Contencioso para su seguimiento.

14. Cuando se trate de vehículos utilitarios y taxis eléctricos 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 Elaboración, Manejo y 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)", aplican para cubrir los daños materiales a terceros y estará sujeto a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo y demás disposiciones reglamentarias en

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa, turnará a la Subgerencia de lo Contencioso, las formas "Finiquito (F.OP.32)" y "Cuenta por Pagar C (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", por parte de la Gerencia de Administración de Personal, 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa será el responsable de presentar en el lugar del accidente, el formato "Finiquito (F.OP.32)" y "Cuenta por Pagar C Fondo de Auxilio (F.OP.31)" para que sea requisitado 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 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 Costos, para hacer efectivo el cobro de daños materiales

25. La Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa enviará el formato "Finiquito (F.OP.32)", a la Subgerencia de Contabilidad y Costos 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 Generales, a la cabina de la Compañía Aseguradora, al Representante Legal y a la Subgerencia de Evaluación del Servicio quien será la responsable de continuar con el procedimiento "Seguimiento de la Atención Médica a Usuarios y/o Terceros Lesionados".

27. Cuando exista "paso interrumpido" en base a la información recibida, el Radio

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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, Radio Operadores y/o Personal asignado al Centro de Atención Telefónica, 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. 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.

31. 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.

32. 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.

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 al Centro de Atención Telefónica, 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

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

o dependencias, se gestionarán por la Gerencia de Transportación responsable de la Línea afectada, quién 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 Averiguaciones Previas", donde se involucren intereses y/o personal del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México", "Atención de Incidentes de Robo de Cable", "Deslinde de Responsabilidades de los Partes de Accidente", "Trámite para el Cobro del Seguro por Robo de Vehículos del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México", "Atención de Siniestros de bienes propiedad del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México", "Atención de Usuarios y Terceros Lesionados en los Modos de Transporte del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México", "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 y "Seguimiento de la Atención Médica a Usuarios y/o Terceros Lesionados".

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

Nombre del procedimiento 4:

Coordinación para la Atención de Trenes Ligeros descompuestos en Operación.

Objetivo general:

Canalizar 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 las atienda con oportunidad, contribuyendo con ello a conservar la continuidad de la operación.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Recibe del Operador reporte de la falla presentada en el Tren (Regulador de

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Tren Ligero).

No. 2 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Realiza los procedimientos establecidos para restablecer el Tren e informa al Regulador de Tren Ligero el resultado de las acciones emprendidas (Operador).

No. 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero).

No. 4

Condicional: ¿Puede circular el Tren por sus propios medios?

No. 5 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Indica al Operador del Tren Averiado preparar su acoplamiento para retirar el Tren de la vía (Regulador de Tren Ligero).

No. 6 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Indica al Operador del Tren que fungirá de Socorro, acuda hasta donde está el Tren Averiado para acoplarlo (Regulador de Tren Ligero).

No. 7 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco
Actividad: Realiza las maniobras de acoplamiento y verifican el libre giro de ruedas del Tren Averiado (Operador de Tren de Socorro y Operador de Tren Averiado).

No. 8 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Informa al Regulador de Tren Ligero de la conclusión de las maniobras de acoplamiento y de la verificación realizada (Operador de Tren de Socorro).

No. 9 **Tiempo:** 15 Minuto(s) **Salto actividad:** 15

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Remolca el Tren Averiado al lugar que le indique el Regulador del Tren Ligero (Operador de Tren de Socorro).

No. 10 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero).

No. 11 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Traslada el Tren Averiado al sitio indicado por el Regulador de Tren Ligero que represente menor número de maniobras y afectaciones a la operación (Operador de Tren Averiado).

No. 12 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico

Actividad: Envía al personal al sitio donde se encuentra el Tren Averiado y procede a su atención (Encargado de Mantenimiento en Turno).

No. 13 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico

Actividad: Indica al Regulador de Tren Ligero la factibilidad de seguir circulando el Tren Averiado bajo las condiciones reportadas (Encargado de Mantenimiento en Turno).

No. 14 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Recibe reporte y determina las acciones que debe seguir el Operador del Tren Averiado (Regulador de Tren Ligero).

No. 15

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 1 Hora(s)

Aspectos a considerar:

Aspectos a considerar:

1. Se entiende por Operador al trabajador, hombre o mujer, capacitada y autorizada para la conducción de los Trenes ligeros en la línea.

2. La Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión 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 Control de Tráfico y Supervisión Operativa, a través del Regulador de

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 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, su integridad física, del material rodante y de las instalaciones.

7. Por ningún motivo los operadores 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 12, la Dirección de Mantenimiento será la encargada de determinar cuál de los siguientes actores realizará la tarea encomendada:

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

10. El tiempo ordinario de ejecución de este procedimiento es de aproximadamente 0.5 horas, sin embargo se encuentra en función de los resultados de las verificaciones de las fallas, por lo que solo es enunciativo más no limitativo.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Nombre del procedimiento 5:

Expedición - Recepción de Trolebuses.

Objetivo general:

Realizar con apego a los lineamientos establecidos la expedición y recepción de las unidades que se utilizan en la prestación del servicio de transportación de pasajeros, con la finalidad de brindar el servicio de acuerdo a los Programas de Transportación.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripción narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 30 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Realiza recorrido en el patio en compañía del Expedidor, a fin de cuantificar las unidades por número de serie (Jefe de Patio).

No. 2 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Entrega al Expedidor el formato "Carros en Patio para Expedición (F.OP.72)", debidamente requisitado a fin de que se asigne la unidad al Operador (Jefe de Patio).

No. 3 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Asiste con el Despachador a fin de que le asigne la corrida, línea y hora a la que tiene que salir la unidad del Depósito (Operador de Trolebús turno "A").

No. 4 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Entrega la tarjeta de "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 (Despachador).

No. 5 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Asiste al Área de Recaudación con el Expedidor de Cuentas, muestra su identificación oficial vigente e intercambia tarjeta "Asistencia Diaria (F.OP.85)", por la dotación de boletos (gancho) y la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)" (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 6 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Caja General

Actividad: Entrega al Operador la dotación de boletos (gancho) y la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)", retiene la tarjeta de "Asistencia Diaria (F.OP.85)" a la espera del Despachador (Expedidor de Cuentas).

No. 7 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Recibe el gancho con boletos y verifica del primero al último número de cada serie, requisita la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)" y firma de conformidad en el talón de la misma (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 8 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Acude al Área de Expedición, a fin de que el Expedidor le asigne unidad (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

No. 9 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Asigna la unidad y entrega al Operador la bandera de origen-destino (Expedidor).

No. 10 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Requisita el formato "Informe Diario de Carros en Servicio (F.OP.58)" y en el Anexo solicita la firma del Operador (Expedidor).

No. 11 **Tiempo:** 15 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Firma de conformidad en el Anexo del "Informe Diario de Carros en Servicio (F.OP.58)", recibe la unidad, realiza la inspección general de la misma, a fin de determinar las condiciones en las que ésta se encuentra y su estado de operatividad, identifica en la unidad la existencia del formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)" (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 12 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Verifica que el Expedidor haya autorizado la salida en la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)" (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 13 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actividad: Dirige la unidad hacia la salida del Depósito, para la recepción del extintor (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 14 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Informa verbalmente al Oficial de Vigilancia del Depósito su número de expediente, línea y corrida para efectuar la salida del Depósito y recibe el extintor entregado por el Oficial de Vigilancia (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 15 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Servicios Generales

Actividad: Anota en el formato de "Control de Entrada y/o Salida de Trolebús (F.OP.110)", los datos proporcionados por el Operador, así como el número del extintor asignado (Oficial de Vigilancia).

No. 16 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Firma de conformidad por el extintor recibido (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 17 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Verifica la hora de salida del servicio registrada en la "Papeleta de Recaudación Red Trolebuses (F.AD.188)" y sale del Depósito (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 18 **Tiempo:** 8 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Realiza la prestación del servicio de transporte al público usuario y efectúa el relevo en la hora y lugar indicado en el horario (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 19 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Recibe 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 Trolebuses (F.AD.188)". 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 (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús Turno "B" o "C").

No. 20 **Tiempo:** 8 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Registra en el formato "Papeleta de Recaudación Red 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 del mismo, tratándose del operador del turno "B" o "C" (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús Turno "B" o "C").

No. 21 **Tiempo:** 1 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Conduce la unidad al Depósito a la hora señalada en el horario, a fin de rendir terminación de turno (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús Turno "B" o "C").

No. 22 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Servicios Generales

Actividad: Registra la entrada de la unidad en el formato "Control de Entrada y/o Salida de Trolebús (F.OP.110)", verifica la unidad con base a la "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)" y solicita al Operador sus datos y la entrega del extintor (Oficial de Vigilancia).

No. 23 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Entrega el extintor al Oficial de Vigilancia y proporciona sus datos y los datos de la corrida (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús Turno "B" o "C").

No. 24 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Asiste a Caja General con el Auxiliar de Recaudación, a fin de efectuar la liquidación de la cuenta (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 25 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Recibe el "Comprobante de Liquidación", mueve la unidad y la deja donde le indique el Expedidor (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 26 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Confirma su asistencia del día siguiente con el Despachador en turno y se retira (Operador de Trolebús u Operador Extra de Trolebús).

No. 27 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO
SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Verifica que la unidad que deja el Operador cuente con el formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)" (Proveedor).

No. 28 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Estaciona la unidad en la línea correspondiente conforme al Programa de Expedición o en su caso, la conduce al área de lavado (Proveedor).

No. 29 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Elabora el reporte de novedades correspondiente a la Subgerencia de Transportación asignada y requisita el formato "Carros en Patio para Expedición (F.OP.72)" (Jefe de Patio).

No. 30

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 21 Hora(s)

Aspectos a considerar:

1. Para efecto del presente procedimiento en los Depósitos de Aragón y El Rosario, el orden de las actividades varía debido a la distribución física de cada uno de ellos, así mismo este procedimiento se entenderá aplicable para la Subgerencia de Transportación Tetepilco, el Rosario y Aragón siendo el caso de que como actor en el procedimiento solo se señala la Subgerencia de Transportación Tetepilco pero es aplicable para las tres Subgerencias.

2. Los Operadores de Trolebús están obligados a cumplir lo dispuesto en este procedimiento. Para efectos del presente procedimiento se entiende por:

o Operador Extra: Persona que no tiene turno fijo y suplente un ausentismo en la misma

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

categoría.

o Relevo: Operador de Trolebús que sustituye a otro y se hace cargo de la unidad para continuar con la presentación del servicio.

o Escape de Trolebús: Retirar la unidad de la circulación general a un lugar adecuado para ello.

o Cortar Tiempo: Retirar (por causas de fuerza mayor) el servicio realizado por una unidad; previa autorización del Centro de Comunicaciones.

3. Para efectos del presente procedimiento, se dividieron las actividades del puesto denominado "Despachador-Expedidor", porque 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 de "Asistencia Diaria (F.OP.85)"; los que releven en ruta, a la hora exacta que marque el turno y en el lugar que este señale.

5. Todas y cada una de las unidades de Trolebús deben contar con su "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)", así mismo es responsabilidad de las áreas involucradas en el proceso 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 Generales 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 la "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:

o Debidamente uniformados. (Art. 59, inciso.-m, Reglamento Interior de Trabajo).

o 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. (Art. 37, inciso.- f, Reglamento Interior de Trabajo), y

o Portando el tarjetón: Licencia de manejo tipo "C".

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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, una copia del mismo, al Subgerente de Transportación correspondiente.

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 la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)", la cual debe ser firmada por los operadores.

11. Los Operadores de Trolebuses deben registrar en la "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 deben registrarlos antes de salir del mismo 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)", registra en el formato "Informe Diario de Novedades (F.OP.04)", las condiciones en que recibe la Unidad y entrega copia del mismo al Expedidor y notifica a la Subgerencia de Transportación correspondiente el extravío de la "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)", mediante la anotación en el formato "Informe Diario de Carros en Servicio (F.OP.58)", anexando el informe, a fin de que ésta a la brevedad realice el trámite de reposición de la misma.

La Subgerencia de Transportación valida y autoriza la salida de la unidad sin la "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Trolebuses (F.OP.105)" mediante su firma en la "Papeleta de Recaudación Red de Trolebuses (F.AD.188)".

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, continúa 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, reporta el daño al Jefe de Terminal y notifica al Centro de Comunicaciones, a fin de que se le proporcione el número de parte correspondiente.

15. En caso que durante la prestación del servicio, la unidad presente alguna falla, o bien, el Operador corte tiempo, éste debe reportarse al Centro de Comunicaciones y solicitar instrucciones.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

16. Cuando una Unidad ingrese al Depósito por falla mecánica, o alguna avería u otra razón:

- El Oficial de Vigilancia 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 del formato en el "Informe Diario de Carros Cambiados (F.OP.57)"; asimismo registrar en este el número de parte, folio y/u orden de trabajo con lo que ingresó la unidad.

- El Operador proporcionará los datos solicitados al Expedidor en turno; requisitará 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. En caso que el Operador haya cortado tiempo, el Expedidor deberá validar con el Centro de Comunicaciones el número de folio y/o parte asignado para dicho corte y procederá a efectuar el corte de tiempo al Operador.

19. El Expedidor en turno asignará otra unidad al Operador de Trolebús que ingreso la Unidad por falla, avería u otra razón, a fin de que este continúe con la prestación del servicio.

20. El Operador se presenta al Área de Recaudación para recibir su dotación de boletos y "Papeleta de Recaudación Red Trolebuses (F.AD.188)", a fin de reincorporarse para la prestación de servicio.

21. La Subgerencia de Servicios Generales debe entregar diariamente mediante oficio a la Gerencia de Transportación de Trolebuses, el original de los Controles tanto de Entrada y de Salida de Trolebuses para su conocimiento, así como el Parte de Novedades.

22. 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

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

como el nombre del trabajador que movió la unidad, a fin de validar el daño.

23. El Centro de Comunicaciones proporciona 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.

24. 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 "Comprobante de Liquidación (F.AD.56)".

Nombre del procedimiento 6:

Dosificación de usuarios y usuarias en las terminales del Tren Ligerero (Tasqueña y Xochimilco).

Objetivo general:

Agilizar y ordenar el ingreso de los usuarios y usuarias en las terminales Tasqueña y Xochimilco, así como en las estaciones intermedias de la línea del Tren Ligerero, mediante la implementación de operativos para distribuirlos en bloques que permitan su estancia segura dentro de las instalaciones y durante su traslado el interior de los trenes.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Inicia la distribución de los usuarios en el andén de la estación o terminal (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación)

No. 2

Condicional: ¿Es Operativo de demanda ordinaria vespertina?

No. 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación)

No. 4 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Realiza la apertura de puertas derechas o izquierdas, según sea el caso, y permite el descenso de usuarios provenientes de Tasqueña (Operador de Tren Ligero).

No. 5 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Desaloja por las rampas de acceso para los discapacitados, a los usuarios que arriban el tren procedente de la terminal Tasqueña (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación).

No. 6 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Realiza el cambio de cabina en el interior del tren (Operador de Tren Ligero).

No. 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Servicios Generales

Actividad: Permite a las mujeres, niños menores y adultos mayores, el tránsito para ascender al tren (Policía Auxiliar).

No. 8 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Servicios Generales

Actividad: Determina el momento para detener el paso de las mujeres y niños que transitan por el andén (Policía Auxiliar).

No. 9 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Vigila que las mujeres aborden el tren, mediante el espejo retrovisor y da el aviso de cierre de puertas (Operador de Tren Ligero).

No. 10 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Servicios Generales

Actividad: Permite a las mujeres, niños menores y adultos mayores, el ascenso al tren (Policía Auxiliar).

No. 11 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Verifica mediante el espejo retrovisor del tren que los usuarios ubicados en los andenes laterales, aborden el tren (Operador de Tren Ligero).

No. 12 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Avisa y cierra las puertas, asegurándose de no causar lesiones a los usuarios (Operador de Tren Ligero).

No. 13 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Servicios Generales
Actividad: Organiza a los usuarios apoyando en el cierre de puertas del tren para agilizar su marcha (Policía Auxiliar).

No. 14 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Abre puertas y permite a los hombres el acceso al tren (Operador de Tren Ligero).

No. 15 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Verifica mediante el espejo retrovisor del tren que los usuarios ubicados en el andén central, aborden el tren (Operador de Tren Ligero).

No. 16 **Tiempo:** 1 Hora(s) **Salto actividad:** 30

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma la "Papeleta de Operador (F. OP. 06)", registra hora de llegada y salida del tren en la "Hoja de Tráfico" e indica al Operador iniciar la marcha (Jefe de Terminal de Tren Ligero).

No. 17 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Canaliza a los hombres por el lado izquierdo de la motriz 1 del tren y a las mujeres, menores de 12 años y adultos mayores por el lado derecho de la motriz 2 del tren para que lo aborden (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación).

No. 18 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO **SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Orienta a los usuarios, manteniendo el orden dando indicaciones tales como no rebase la línea amarilla, no se empuje ni se recargue en las puertas para evitar accidentes (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación).

No. 19 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Verifica mediante el espejo retrovisor que los usuarios, aborden el tren (Operador Tren Ligero).

No. 20 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Verifica la salida del tren de acuerdo a los horarios establecidos, firma la "Papeleta del Operador (F. OP. 06)", registra hora de llegada y salida del tren en la "Hoja de Tráfico" e indica al Operador iniciar la marcha (Jefe de Terminal Tren Ligero).

No. 21

Condiciona: ¿Es necesario implementar un Operativo de Demanda Extraordinaria?

No. 22 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Salto actividad: 30

Tipo de actividad: Respuesta NO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Proporciona el servicio con los trenes y personal programados (Jefe de Terminal Tren Ligero).

No. 23 **Tiempo:** 1 Hora(s)

Tipo de actividad: Respuesta SI

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO **SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA** **CIUDAD DE MÉXICO**

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco
Actividad: Verifica al inicio del evento, en caso necesario con la Secretaría de Seguridad Pública o con personal de vigilancia del Sistema de Transporte Colectivo Metro, la cantidad de personas y hora en que arribarán a la Terminal Tasqueña (Personal de Apoyo a la Operación de Tren Ligero).

No. 24 **Tiempo:** 1 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Mantiene comunicación con el Puesto de Mando de la Secretaria de Seguridad Publica instalado en Estadio Azteca al término del evento (Personal de Apoyo a la Operación de Tren Ligero).

No. 25 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: De estructura

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Canaliza a los usuarios a partir de la zona de torniquetes hacia el andén recomendándoles que caminen de manera ordenada para evitar que se empujen o corran (Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación)

No. 26 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Informa al Regulador de Tren Ligero y Jefe de Terminal el tipo de servicio a realizar es normal o especial (Personal de Apoyo a la Operación de Tren Ligero).

No. 27 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Notifica a los usuarios por el sistema de audio el tipo de servicio que realizará el tren (Jefe de Terminal Tren Ligero).

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

No. 28 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Instruye al Operador del Tren Ligero para que realice el servicio que al caso corresponda (Regulador de Tren Ligero).

No. 29 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Organiza a los usuarios para dosificarlos por bloques en los andenes, para evitar aglomeraciones de gran magnitud para mantener el orden al ingresar al tren (Personal de Apoyo a la Operación de Tren Ligero).

No. 30

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 3 Hora(s)

Aspectos a considerar:

1. La Gerencia de Transportación Tren Ligero en coordinación con la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa, son los responsables de implementar los operativos, dependiendo de la magnitud de los eventos programados, solicitando el apoyo de otras áreas del STECDMX.

2. La actividad número 1 podrá ser ejecutada por el Supervisor Operativo, Policía Auxiliar o Personal de Apoyo a la Operación de acuerdo a la designación verbal de parte del Subgerente de Control de Tráfico y Supervisión Operativa o el Subgerente de Transportación Huipulco. Igualmente interviene la Subgerencia de Servicios Generales.

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

Subgerencia de Servicios Generales: Policía Auxiliar.

Subgerencia de Transportación Huipulco: Personal de Apoyo a la Operación, Operador de Tren Ligero y Jefe de Terminal.

Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa: Supervisor Operativo y Regulador de Tren Ligero.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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

5. La Gerencia de Transportación de Tren Ligero en coordinación con la Secretaria de Seguridad Pública de la Ciudad de México (SSP-CDMX), 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 la demanda de asistencia al evento es alta y se considera de alto riesgo, se solicitará el apoyo de la Policía a cargo de la SSP-CDMX; en el caso de que la demanda del servicio y el evento no es considerado de alto riesgo, el personal de Apoyo a la Operación y la Policía Auxiliar contratada por el STE-CDMX, serán quienes lo cubran. En ambos casos se pretende garantizar la seguridad e integridad de los usuarios del Tren Ligero.

7. La Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión 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.

Nombre del procedimiento 7:

Operación y cierre del servicio del Tren Ligero.

Objetivo general:

Otorgar la prestación del servicio de transporte público a la ciudadanía mediante el Tren Ligero, a través de la verificación de sus etapas de expedición, operación durante el día, así como el cierre del servicio, mediante la coordinación de actividades de las diferentes áreas del Servicio de Transportes Eléctricos de la Ciudad de México involucradas.

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actor: Subgerencia de Mantenimiento de Vías e Instalaciones Eléctricas Tren Ligero
Actividad: 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 (Cuadrilla de Mantenimiento).

No. 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Recibe el reporte de que "las vías están libres" y notifican la información recibida al Regulador de Tren Ligero en turno (Despachador-Expedidor o Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

No. 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero).

No. 4 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico

Actividad: Notifica al Regulador de Tren Ligero los Trenes disponibles para expedir (Encargado de Mantenimiento en turno).

No. 5 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: 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 (Regulador de Tren Ligero)

No. 6 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: 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 (Despachador/Expedidor y/o Jefe de Terminal).

No. 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: 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 (Operador de Tren Ligero).

No. 8 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Constata visualmente que los Operadores se presenten en condiciones físicas adecuadas para desempeñar su trabajo, además de portar el uniforme correspondiente (Despachador/Expedidor y/o Jefes de Terminal).

No. 9 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Registra la asistencia en el formato "Asistencia Despachadores y Operadores Tren Ligero (F.OP.60)" (Despachador/Expedidor y/o Jefes de Terminal).

No. 10 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Asigna Tren y entrega accesorios de trabajo llave de encendido y formato "Papeleta de Operador Tren Ligero (F. OP. 06)" a los Operadores que inician

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

su servicio en Huipulco y en las terminales de Tasqueña y Xochimilco (Despachador/Expedidor y/o Jefes de Terminal).

No. 11 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Recibe los accesorios de trabajo del Tren asignado llave de encendido y formato "Papeleta de Operador Tren Ligero (F.OP.06)" para iniciar su servicio (Operador de Tren Ligero).

No. 12 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Acude al lugar donde se encuentra el Tren que le fue asignado (Operador de Tren Ligero).

No. 13 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Revisa las condiciones generales del Tren antes de iniciar su servicio en presencia del Policía Auxiliar y personal de mantenimiento (Operador de Tren Ligero).

No. 14 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Firma el formato de Mantenimiento Preventivo tipo "A" (F.MTTO.111), especificando el modelo del Tren (Operador de Tren Ligero).

No. 15 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Actividad: Toma mandos del Tren, se da de alta digitando en la "Consola del Operador" o "Pupitre del Sistema de Ayuda a la Explotación" su número de expediente y corrida asignada (Operador de Tren Ligero).

No. 16 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Solicita al Regulador de Tren Ligero las condiciones operativas de la línea mediante el canal de voz del Sistema de Ayuda a la Explotación (Operador de Tren Ligero).

No. 17 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Informa al Operador, mediante el canal de voz del Sistema de Ayuda a la Explotación, las condiciones de línea (Regulador de Tren Ligero).

No. 18 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Autoriza a los Operadores proporcionar el servicio de transportación en las terminales y estaciones que integran la línea del Tren Ligero (Regulador de Tren Ligero).

No. 19 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Inicia el servicio, reportando al Regulador de Tren Ligero mediante el canal de voz del Sistema de Ayuda a la explotación su ubicación exacta en la línea (Operador de Tren Ligero).

No. 20 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Ingresa a la zona de andenes y toma las medidas de seguridad necesarias para detener el Tren en el Punto Normal de Paro (Operador de Tren Ligero).

No. 21 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Informa al Regulador de Tren Ligero que traslada el Tren a la vía asignada y, en su caso, deja libre la vía principal, según la indicación del Operador del tercer turno que se encuentra a cargo de las maniobras de patio (Operador de Tren Ligero).

No. 22 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Estaciona al Tren en la vía asignada (Operador de Tren Ligero).

No. 23 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Informa al Regulador del Tren Ligero la entrega del Tren y que Elemento de la Policía Auxiliar recibe la unidad (Operador de Tren Ligero).

No. 24 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: 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" (Operador de Tren Ligero).

No. 25 **Tiempo:** 3 Hora(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: 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)" y registra en la bitácora el número de Tren, corrida, expediente del Operador, tipo de llave que entrega y hora (Operador de Tren Ligero).

No. 26 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Recibe y resguarda los accesorios de trabajo: llave de encendido y formato "Papeleta de Operador Tren Ligero (F. OP. 06)" (Despachador / Expedidor y/o Jefe de Terminal de Tren Ligero).

No. 27 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Huipulco

Actividad: Notifica al Regulador de Tren Ligero, al término de servicio registrándolo en la bitácora (Despachador / Expedidor y/o Jefe de Terminal de Tren Ligero).

No. 28 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa

Actividad: Recibe notificación y registra en la bitácora del puesto de Regulación del Tren Ligero (Regulador de Tren Ligero).

No. 29

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 1 Hora(s)

Aspectos a considerar:

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

1. La Subgerencia de Transportación Huipulco es la responsable de supervisar y controlar el proceso de expedición, conforme al "Polígono de Carga" 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.

2. En la actividad número 1, el responsable de la Cuadrilla de Mantenimiento es quien reporta o comunica el término de los trabajos nocturnos. Así también intervienen como actores dentro de esta condición: la Subgerencia de Transportación Huipulco y la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa.

3. Dentro de la actividad número 2, la Subgerencia de Transportación Huipulco es otro actor que podrá ejecutar dicha condición, con el apoyo directo de la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa (Despachador-Expedidor o Radio Operador del Centro de Comunicaciones).

4. El personal responsable de la implementación del presente procedimiento están adscritos a las áreas de la siguiente manera:

Subgerencia de Mantenimiento a Vías e Instalaciones de Tren Ligerero: Subjefe de Oficina y 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 Ligerero.

Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa: Radio Operador de Comunicaciones y Regulador de Tren Ligerero.

Subgerencia de Mantenimiento Eléctrico y Electrónico: Encargado de Mantenimiento en Turno.

5. 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.

6. 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 "Papeleta de Operador de Tren Ligerero (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 Ligerero.

7. Los Despachadores / Expedidores y/o Jefes de Terminal de la Subgerencia de

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

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 "Amonestaciones y Suspensiones (F.AD.41)" en original y tres copias, se le indicará que debe retirarse de las instalaciones del servicio y se asignará a otro Operador.

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. El Operador del Tren Ligero informará mediante el canal de voz del Sistema de Ayuda a la Explotación 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)".

10. 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.

11. En el caso que el encargado determine que el Tren tiene que ser retirado, el regulador coordina 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 Preventivo Menor Eléctrico y Electrónico tipo "A".

12. 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.

13. El Operador de Tren Ligero, por medio del canal de voz del Sistema de ayuda a la Explotación 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.

Nombre del procedimiento 8:

Expedición - Recepción de Vehículos Eléctricos.

Objetivo general:

Realizar con apego a los lineamientos establecidos, la expedición y recepción de las Unidades que se utilizan en la prestación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual a través de vehículos eléctricos, con la finalidad de brindar el servicio de acuerdo a los Programas de Transportación.

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Vinculado al proceso:

Operación del Servicio de Transportación

Descripcion narrativa:

No. 1 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Realiza recorrido en el área de resguardo a fin de cuantificar las Unidades y verifica la cantidad de carga de la batería y autonomía de los vehículos eléctricos (Administrador).

No. 2 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Asiste con el Despachador a fin de recibir la Tarjeta de "Asistencia Diaria (F.OP.85)" (Operador Turno "A").

No. 3 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Entrega la tarjeta de "Asistencia Diaria (F.OP.85)" y le informa al Operador o al Operador Extra, la corrida y la hora a la que tiene que salir el vehículo eléctrico del Depósito, para que asista al área de resguardo con el Administrador (Despachador).

No. 4 **Tiempo:** 3 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Acude al área de resguardo en donde el Administrador le asigna el vehículo eléctrico para la prestación del servicio (Operador Turno "A" u Operador Extra).

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

No. 5 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Realiza la revisión general del vehículo eléctrico asignado, así como de sus accesorios y del equipo de comunicación (Operador Turno "A" u Operador Extra).

No. 6 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Arriba al área de recaudación con el Expedidor de Cuentas y muestra identificación oficial del Organismo vigente e intercambia la Tarjeta de "Asistencia Diaria (F.OP.85)" por la dotación de efectivo asignada para dar cambio; así como los formatos "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)" para los turnos "A" y "B", registrando en el formato para turno "A" la dotación recibida y firma de conformidad (Operador Turno "A" u Operador Extra).

No. 7 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Caja General

Actividad: Entrega al Operador la dotación de efectivo y los formatos "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)", retiene la Tarjeta de "Asistencia Diaria (F.OP.85)" a la espera del Despachador para su devolución (Expedidor de Cuentas).

No. 8 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Regresa al área de resguardo, firma de conformidad en el formato "Informe Diario de Expedición y Rendidas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros en Servicio (F.OP.125)" y toma los mandos de la Unidad asignada (Operador Turno "A" u Operador Extra).

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

No. 9 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Autoriza la salida de la Unidad del Depósito de Tetepilco a la base designada y/o destino del servicio a realizar, registrándolo en el formato "Informe Diario de Expedición y Rendidas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros en Servicio (F.OP.125)" (Administrador).

No. 10 **Tiempo:** 1 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Informa al Centro de Atención Telefónica que inicia su traslado a la base designada y/o al destino del servicio a realizar, indicándole la cantidad de carga de batería, autonomía y kilometraje (Operador u Operador Extra).

No. 11 **Tiempo:** 9 Hora(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Inicia la prestación del servicio con la Unidad asignada hasta concluir su jornada de labores y efectúa el relevo en la hora y lugar indicado en el horario (Operador u Operador Extra).

No. 12 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Recibe la Unidad en la hora y el lugar indicado, identifica en el vehículo eléctrico el formato "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros (F.OP.126)" y verifica con este si existe alguna avería reciente. Recibe del Operador relevado lo siguiente: "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)", dotación en efectivo, accesorios del vehículo y equipo de comunicación (Operador Turno "B" y/o "C" u Operador Extra).

No. 13 **Tiempo:** 9 Hora(s)

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Continúa con la prestación del servicio hasta la hora del relevo o conclusión del mismo, tratándose del Operador del turno "B" o "C", notificando al Centro de Atención Telefónica el fin de su turno (Operador Turno "B" y/o "C" u Operador Extra).

No. 14 **Tiempo:** 2 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Instruye al Operador trasladarse al Depósito Tetepilco para rendir (Centro de Atención Telefónica).

No. 15 **Tiempo:** 20 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Se traslada al Depósito de Tetepilco, dirigiéndose directamente al área de resguardo y entrega la Unidad, accesorios y equipo de comunicación al Administrador del Resguardo (Operador Turno "B" y/o "C" u Operador Extra).

No. 16 **Tiempo:** 10 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Revisa la Unidad entregada en presencia del Operador, así mismo los accesorios del Vehículo y equipo de comunicación, firmando la papeleta y el ticket de corte de servicio (Administrador).

No. 17 **Tiempo:** 5 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Firma de conformidad en el formato "Informe Diario de Expedición y Rendidas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros en Servicio

MANUAL ADMINISTRATIVO SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

(F.OP.125)", posteriormente se traslada al área de recaudación para liquidar su cuenta, entregando el efectivo de los viajes realizados, dotación, tickets de viajes efectuados y corte del día, registrados en forma desglosada en el formato "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)" (Operador Turno "B" y/o "C" u Operador Extra).

No. 18 **Tiempo:** 4 Minuto(s)

Tipo de actividad: Operativa

Personal que ejecuta: Técnico operativo

Actor: Subgerencia de Transportación Tetepilco

Actividad: Estaciona la Unidad en su cajón correspondiente para recarga de la batería o lo traslada al área de lavado (Administrador).

No. 19

Fin del procedimiento

Tiempo aproximado de ejecución: 21 Hora(s)

Aspectos a considerar:

1. Los operadores asignados a los vehículos eléctricos que saquen carros del Depósito Tetepilco, deberán presentarse cuando menos 15 minutos antes del inicio de su turno, de acuerdo a la cláusula 30 del Contrato Colectivo de Trabajo y trasladarse al área de resguardo para la asignación de la Unidad; los que releven en la Base Guatemala, a la hora exacta que marque el turno.

2. Los Operadores están obligados a cumplir lo dispuesto en este procedimiento. Para efectos del mismo se entiende por:

- Operador Extra. Operador que no tiene turno fijo y cubre los ausentismos en la misma categoría.

- Personal Sustituto. Formato donde se registra el operador que recibe la instrucción de tomar un vehículo eléctrico por ausencia del titular.

- Nombramientos de Extras. Formato donde se registran los operadores que se presentan a laborar en calidad de extras para cubrir las ausencias.

- Tarjeta de Nombramientos. Formato donde se registra el turno y la corrida del Operador.

- Expedidor de cuentas. Es el trabajador de la Subgerencia de Caja General, que entrega al

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Operador la dotación de dinero en efectivo para dar cambio.

- Autonomía del vehículo. Es la cantidad de kilómetros que puede recorrer el vehículo eléctrico con base a la capacidad de la batería.

- Relevo. Operador de vehículo eléctrico que sustituye a otro al concluir su jornada de trabajo para continuar con la prestación del servicio.

- Rendir. Conclusión o término de turno.

- Administrador. Trabajador asignado en el área de resguardo para la coordinación de la expedición y recepción de vehículos eléctricos.

- Centro de Atención Telefónica. Área ubicada en la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa encargada de dar seguimiento a la prestación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual.

- Centro de Comunicaciones. Área ubicada en la Subgerencia de Control de Tráfico y Supervisión Operativa encargada de gestionar la información recibida, cuando existan causas que afecten la Operación y/o los bienes del Organismo.

3. El Despachador, en caso de que el Operador titular no asista, nombrará a un Operador Extra para realizar la corrida y requisitará los formatos "Personal Sustituto (F.OP.87)" y el de "Nombramiento de Extras (F.OP.63)".

4. Todos los vehículos deben contar con su "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros (F.OP.126)" y dicho formato deberá permanecer dentro del vehículo.

5. El Operador es responsable de realizar la revisión del vehículo eléctrico que le sea asignado y en caso de encontrar algún daño que no esté registrado en la "Tarjeta de Averías y Accesorios Faltantes de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros (F.OP.126)", deberá reportarlo al Administrador del área de resguardo, quien a su vez lo comunicará al personal del Centro de Comunicaciones para su atención correspondiente y al Centro de Atención Telefónica.

6. Es responsabilidad del personal operativo de Transportación verificar que los Operadores se presenten:

- Uniformados y que lo porten adecuadamente. (Art. 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. (Art. 37, inciso.- f, Reglamento Interior de Trabajo), y

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

- Portando el tarjetón: Licencia de manejo tipo "C".

7. El Administrador del área de resguardo de vehículos eléctricos, es el encargado de requisitar los formatos; "Informe Diario de Expedición y Rendidas de Vehículos Eléctricos de Transporte Individual de Pasajeros en Servicio (F.OP.125)" e "Informe Diario de Vehículos de Transporte Individual de Pasajeros Devueltos (F.OP.128)" y entregarlos a la Subgerencia de Transportación Tetepilco.

8. Al finalizar su Turno, los Operadores deberán trasladarse de manera inmediata al Depósito Tetepilco y en el área de recaudación liquidar su cuenta, entregando el efectivo, tickets de viajes realizados y corte del día, registrando en forma desglosada en el formato "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)".

9. 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 por un lapso de 3 horas.

10. El Operador del turno "B" o "C", al encontrar un daño no registrado al relevar, lo reportará al Jefe de Terminal y/o Administrador del área de resguardo y notificará vía telefónica al Centro de Comunicaciones a fin de que se le proporcione el número de parte correspondiente y lo hará de conocimiento al personal del Centro de Atención Telefónica.

11. En caso de que durante la prestación del servicio, la Unidad presente alguna falla, o bien, el Operador corte tiempo, éste deberá reportarse tanto al Centro de Comunicaciones como con el personal del Centro de Atención Telefónica y solicitar instrucciones.

12. El Administrador del área de resguardo, asignará otro vehículo eléctrico al Operador que ingresó la Unidad por falla, avería u otra razón, a fin de que continúe con la prestación del servicio.

13. Al realizarse en el Depósito un cambio de vehículo, el Operador deberá trasladarse al área de recaudación para recibir una nueva dotación para dar cambio y el formato "Papeleta de Recaudación del Servicio Público de Transporte Eléctrico Individual (F.AD.289)".

14. La Subgerencia de Caja General es la responsable de entregar a los Operadores la dotación en efectivo para dar cambio durante la prestación del servicio y solicitarles su firma de conformidad.

15. En caso de que alguna Unidad ingrese al Depósito por falla, el Administrador del área de resguardo en turno, deberá entregar al Operador el formato "Reporte de Fallas de Vehículos de Transporte Individual de Pasajeros (F.OP.127)" para su requisitado.

MANUAL ADMINISTRATIVO

SERVICIO DE TRANSPORTES ELÉCTRICOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

16. En caso de detectar algún daño en el vehículo eléctrico durante la expedición, ingreso al Depósito por falla o avería, en la rendida o en los cajones de estacionamiento, el Administrador en turno deberá notificar al personal del Centro de Comunicaciones el daño, número de vehículo y el lugar en donde se detectó, así como el nombre del trabajador que movió la Unidad, a fin de verificar el daño.

17. El Centro de Comunicaciones proporcionará el número de parte correspondiente al daño reportado. El Administrador registrará el daño y el número de parte en el formato "Reporte de Fallas de Vehículos de Transporte Individual de Pasajeros (F.OP.127)", validándolo mediante su firma y expediente.