



GERENCIA TÉCNICA

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





DIRIGIR LA OPERACIÓN

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





DIRIGIR LA OPERACIÓN

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Realizar una junta de trabajo en la Gerencia Técnica por lo menos una vez a la semana.
- Mantener comunicación telefónica



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SUBPROCESO	Procedimientos
01. Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.	01. Planeación del programa de claves para cada Operador de cada ruta. 02. Gestión interna de actividades y proyectos respecto a las rutas de SISTECOZOME. 03. Revisión y autorización de trámites administrativos. 04. Solicitud y análisis de avances y resultados del área de Tráficos.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Dirigir la operación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Lograr comunicación y trabajo en quipo que nos permita ofrecer un servicio de transporte público óptimo.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Mantener intercomunicación diaria por lo menos telefónicamente y realizar una junta de trabajo en la Gerencia Técnica mínimo una vez a la semana.
RESULTADOS ESPERADOS:	1. Lograr un mayor número de unidades operativas que le proyecten mayores ingresos a SISTECOZOME.
INDICADOR DE ÉXITO:	Reporte de la situación vehicular Reporte de ingresos por ruta
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Reportes, informes, minutas y fichas informativas.

**2) Descripción Narrativa.**

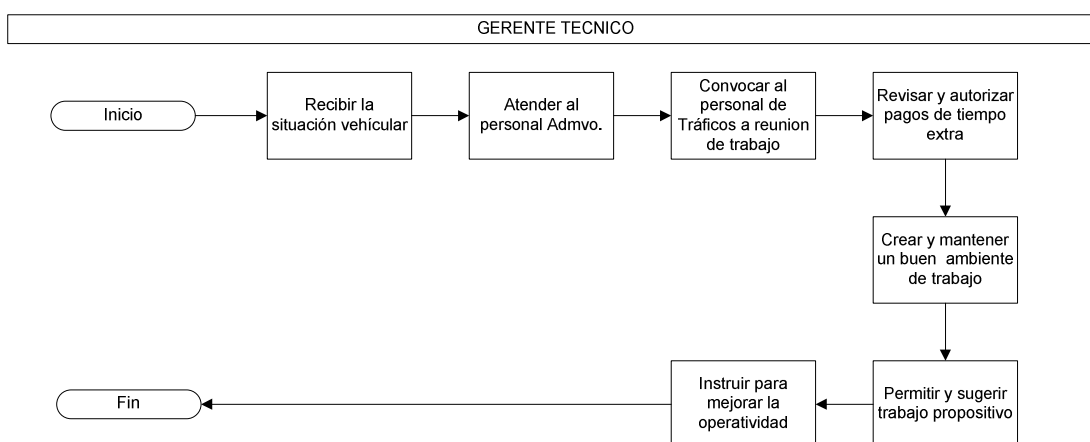
NOMBRE DEL PROCESO:	Dirigir la operación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Recibir diariamente por la mañana la situación vehicular, para análisis y detección de necesidades	Gerente Técnico
2	Atender al personal administrativo y operativo	Gerente Técnico
3	Convocar al personal de Tráficos a las reuniones de trabajo necesarias	Gerente Técnico
4	Autorizar pagos de tiempos extras, pago de rentas de locales, permisos etc.	Gerente Técnico
5	Crear y mantener con el equipo de trabajo un ambiente de confianza y comunicación continua	Gerente Técnico
6	Permitir y sugerir al equipo de Tráficos, trabajo propositivo.	Gerente Técnico
6	Instruir y/o proponer lo necesario para mejorar la operatividad	Gerente Técnico



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Dirigir la operación
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica





AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Mantener intercomunicación con usuarios internos y externos



AUTORIZACION DE ACTIVIDADES Y PROYECTOS

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.	01. Implementación de programas y actividades que permitan mejorar y facilitar los procesos. 02. Integración del equipo humano que depende de la Gerencia Técnica 03. Servicio de calidad para nuestros usuarios internos y externos.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Autorización de actividades y proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Mejorar los procesos para aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales, lo cual nos permita mejorar constantemente la operatividad, proyectándose en un mayor número de unidades operativas.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	Mantener intercomunicación e interacción con usuarios internos y externos.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	1. Lograr un mayor número de unidades operativas que le proyecten mayores ingresos a SISTECOZOME.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Reporte de la situación vehicular Reporte de ingresos por ruta
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Reportes, informes, minutas y fichas informativas, fichas de propuestas.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Autorización de actividades y proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control..
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

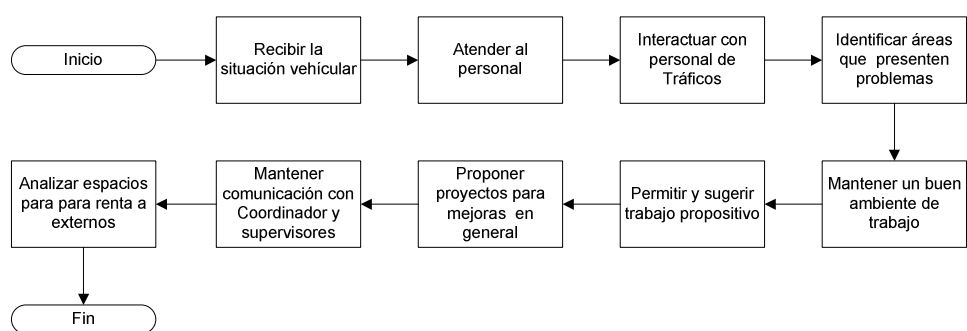
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Recibir diariamente por la mañana la situación vehicular, para análisis y detección de necesidades	Gerente Técnico
2	Atender al personal administrativo y operativo	Gerente Técnico
3	Interactuar con el personal de Tráficos, para que expongan las posibles problemáticas y a su vez las propuestas para mejorar.	Gerente Técnico
4	Identificar las áreas que constantemente reflejan atrasos o deficiencias para determinar cuales serán las modificaciones a realizar	Gerente Técnico
5	Crear y mantener con el equipo de trabajo un ambiente de confianza y comunicación continua	Gerente Técnico
6	Permitir y sugerir al equipo de Tráficos, trabajo propositivo.	Gerente Técnico
7	Proponer los proyectos que nos permitan obtener mejores espacios de trabajo, herramientas eficientes para que todo el personal realice eficientemente sus funciones.	Gerente Técnico
8	Mantener comunicación constante con el Coordinador de Tráficos, los supervisores y despachadores, para medir los logros de la operatividad y poder así proponer extender las rutas en las que SISTEOZOME ofrece su servicio de transporte de acuerdo a su productividad.	Gerente Técnico
9	Analizar cuales son los espacios con los que cuenta SISTECOZOME, para aprovecharlos más que como áreas de trabajo como áreas de venta de servicios. ejemplo: (renta de bardas para publicidad)	Gerente Técnico



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Autorización de actividades y proyectos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

GERENTE TECNICO





REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Autorizar solo el tiempo extra que se tenga contemplado en el programa anual y de acuerdo a las necesidades del área.



REVISION Y AUTORIZACION DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Autorización de tarjetas de asistencia y pago de tiempo extra del personal de Mantenimiento a unidades, Líneas Elevadas, personal administrativo de Coordinación de Tráficos y Coordinación de Seguridad y Control	01 Recibir semanal o quincenalmente de las coordinaciones. 02 Hacer la relación de tarjetas calificadas, las tarjetas de asistencia y los formatos de autorización.
02 Autorización de pagos a Comisión Federal de Electricidad (alta tensión).	01 Recibir mensualmente de la Coordinación de Líneas Elevadas, la relación de pagos. 02 Revisar y autorizar los recibos que emite C.F.E. por el consumo de energía de alta tensión de las subestaciones activas.
03 Autorización de pagos de rentas de locales a la Coordinación de Tráficos, por concepto de uso para terminales.	01 Recibir mensualmente de la Coordinación de Tráficos, la relación de pagos y requisiciones de cheque para firmar de autorizado. 02 Autorizar los pagos de renta de locales, a la Coordinación de Tráficos, por concepto de uso para terminales.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de tarjetas de asistencia y pago de tiempo extra del personal de mantenimiento a unidades, Líneas Elevadas, personal administrativo de Coordinación de Tráficos y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Validar los días laborados, así como el pago de tiempo extra.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Autorizar solo el tiempo extra que se tenga contemplado en el programa anual y de acuerdo a las necesidades de las áreas.
RESULTADOS ESPERADOS:	1. Controlar y aprovechar la mano de obra
INDICADOR DE ÉXITO:	Reporte de situación vehicular
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Relación de tarjetas de asistencia Solicitud de pagos extraordinarios por servicio personales.

**2) Descripción Narrativa.**

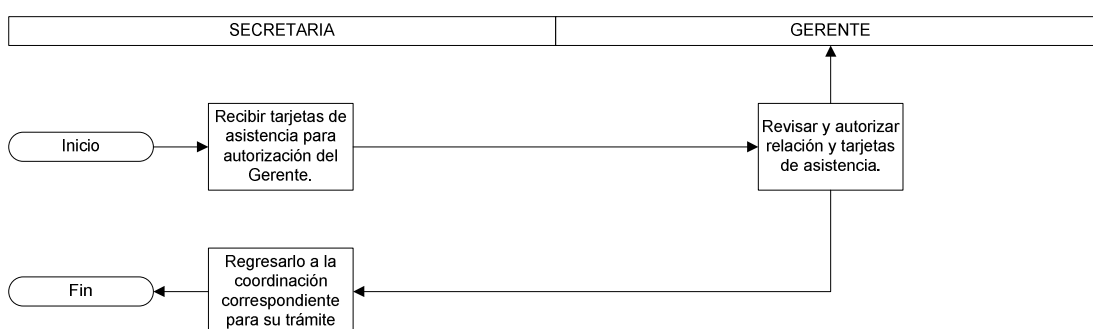
NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de tarjetas de asistencia y pago de tiempo extra del personal de mantenimiento a unidades, Líneas Elevadas, personal administrativo de Coordinación de Tráficos y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Recibir semanal o quincenalmente las tarjetas de asistencia adjunto con los oficios o relaciones con que cada coordinación lo envía a Recursos Humanos, para el proceso de pago de nómina, y pasar al Gerente Técnico para su revisión y autorización.	Secretaria
2	Revisar y autorizar cada una de las tarjetas y/o plasmar en la relación de las mismas el visto bueno. Así como en los formatos de tiempo de pago extraordinario según se hayan presentado y regresar a la Secretaria para entregar a la coordinación correspondiente. (El tiempo extra lo autoriza solo cuando sea plenamente justificado por el coordinador)	Gerente Técnico
3	Regresar relaciones, tarjetas de asistencia y formatos de pago de tiempo extraordinario a la coordinación correspondiente, para su envío a Recursos Humanos para el proceso de pago de nómina.	Secretaria



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de tarjetas de asistencia y pago de tiempo extra del personal de mantenimiento a unidades, Líneas Elevadas, personal administrativo de Coordinación de Tráficos y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de pagos de renta de locales a la Coordinación de Tráficos por concepto de uso para terminales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Autorizar el pago de la renta de locales que se usan como terminales de rutas.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Validar el pago mensualmente
RESULTADOS ESPERADOS:	1. Mantener supervisadas todas las rutas
INDICADOR DE ÉXITO:	Situación Vehicular
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Relación de pagos de rentas de locales

**2) Descripción Narrativa.**

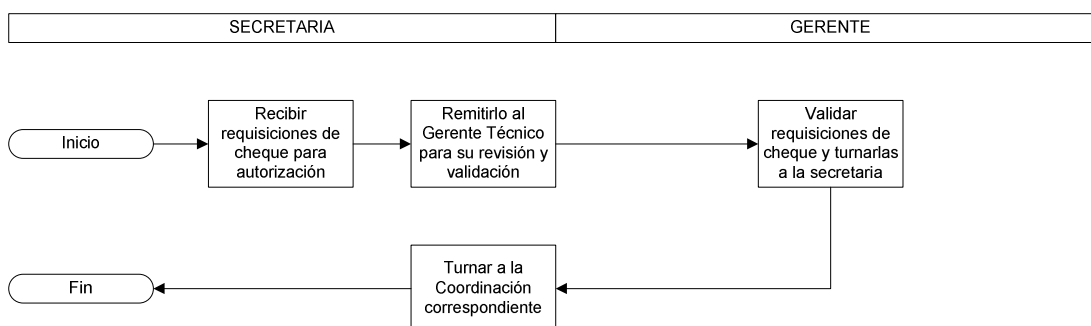
NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de pagos de renta de locales a la Coordinación de Tráficos por concepto de uso para terminales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Recibir mensualmente de la Coordinación de Tráficos los reportes y requisiciones de cheque que amparan el total de los pagos a aplicar.	Secretaria
2	Entregar al Gerente Técnico para su revisión y autorización.	Secretaria
3	Revisa y valida las requisiciones de cheque y una vez firmadas las regresar a la secretaria para que se le dé el trámite correspondiente.	Gerente Técnico
4	Entrega los reportes, y requisiciones de cheque firmados a la Secretaria de la Coordinación de Tráficos para su trámite correspondiente.	Secretaria de Gerencia Técnica



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de pagos de renta de locales a la Coordinación de Tráficos por concepto de uso para terminales
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica





**INFORMES DE AVANCES Y RESULTADOS A DIRECCIÓN
GENERAL**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





INFORME DE AVANCES Y RESULTADOS A LA DIRECCION GENERAL

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Mejorar los procesos cada trimestre



INFORMES DE AVANCES Y RESULTADOS A DIRECCION GENERAL

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Informe trimestral a la Dirección General, de las actividades relevantes desarrolladas y en proceso.	01 Solicitar trimestralmente a las coordinaciones adscritas a la Gerencia Técnica su informe de actividades del trimestre, para compilar toda la información y elaborar un solo informe. 02 Elaboración y entrega de informes de las actividades efectuadas por el equipo de la Gerencia Técnica. 03 Revisión, validación y envío del informe de actividades.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Informe trimestral a la Dirección General, de las actividades relevantes desarrolladas y en proceso.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración y entrega de informe trimestral de actividades efectuadas por el equipo de la Gerencia Técnica.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Informar a la Dirección General todos los proyectos que desarrolla la Gerencia Técnica en conjunto con sus Coordinaciones.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Mejorar los procesos cada trimestre
RESULTADOS ESPERADOS:	Mantener informada a la Dirección General de los avances
INDICADOR DE ÉXITO:	Situación Vehicular
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Informe trimestral de actividades de la Gerencia Técnica

**2) Descripción Narrativa.**

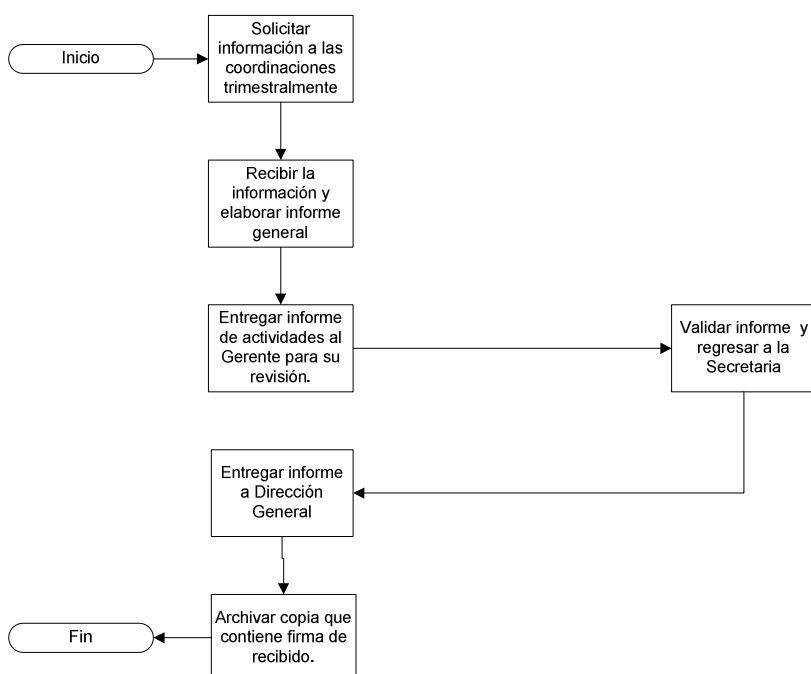
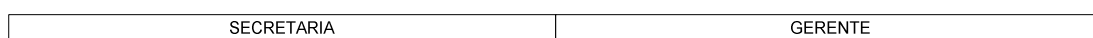
NOMBRE DEL PROCESO:	Informe trimestral a la Dirección General, de las actividades relevantes desarrolladas y en proceso.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración y entrega de informe trimestral de actividades efectuadas por el equipo de la Gerencia Técnica.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Solicitar por escrito al final de cada trimestre a todas las coordinaciones de la Gerencia Técnica su informe de actividades realizadas y proyectos en desarrollo	Secretaria
2	Recibir la información de cada coordinación y elaborar un informe general que ira firmado por el Gerente Técnico	Secretaria
3	Revisar y validar informe de actividades General y turnarlo a la secretaria de Gerencia Técnica para su envío a Dirección General	Gerente
4	Entregar informe escrito a la Dirección General con copia de archivo, para firmar de acuse de recibido	Secretaria
5	Archivar copia recibida por la Dirección General	Secretaria



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión y autorización de trámites administrativos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Autorización de tarjetas de asistencia y pago de tiempo extra del personal de mantenimiento a unidades, Líneas Elevadas, personal administrativo de Coordinación de Tráficos y Coordinación de Seguridad y Control.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica





REUNIONES O JUNTAS DE TRABAJO CON ORGANISMOS EXTERNOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





REUNIONES O JUNTAS DE TRABAJO CON ORGANISMO EXTERNOS

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Informar al Director General los temas y/o compromisos planteados en las reuniones a las que se asistió.



REUNIONES O JUNTAS DE TRABAJO CON ORGANISMO EXTERNOS

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Reuniones o juntas de trabajo con organismo externos tales como: OCOIT, S.V.T, SITEUR etc.	01 Asistencia a organismos externos para atender asunto relacionados con SISTECOZOME.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con organismo externos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con Organismo externos tales como: OCOIT, S.V.T, SITEUR etc.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Atender todas las reuniones a las que lo comisione el Director General.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Informar al Director General los temas y/o compromisos planteados en las reuniones a las que se asistió.
RESULTADOS ESPERADOS:	Participar y atender eficientemente todos los asuntos que tengan que ver con este Organismo.
INDICADOR DE ÉXITO:	Situación vehicular de unidades
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficios e informes

**2) Descripción Narrativa.**

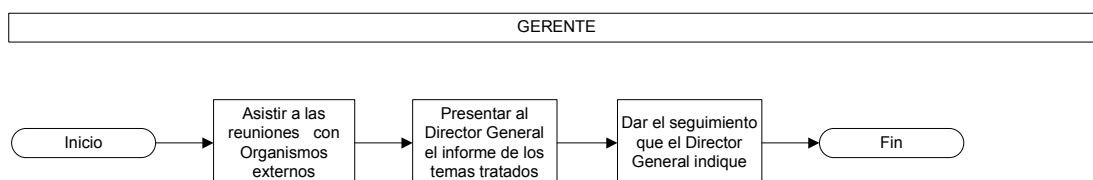
NOMBRE DEL PROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con organismo externos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con Organismo externos tales como: OCOIT, S.V.T, SITEUR etc.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Asistir a todas las reuniones con organismo externos que comisionen el Director General de SISTECOZOME, ya sea en forma verbal o escrita.	Gerente
2	Presentar al Director General, el informe de los temas expuestos en las reuniones en forma verbal o escrita.	Gerente
3	Dar el seguimiento que el Director General indique	Gerente



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con organismo externos
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Reuniones o juntas de trabajo con Organismo externos tales como: OCOIT, S.V.T, SITEUR etc.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica





REVISIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





REVISIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Revisar y turnar diariamente la correspondencia recibida



REVISION DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Revisar correspondencia recibida	01 Revisar la correspondencia recibida diariamente. 02 Indicar la canalización de la correspondencia revisada.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión de correspondencia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisar y turna la correspondencia recibida diariamente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Atender y desahogar todos los asuntos que tienen relación con la Gerencia Técnica
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Revisar y turnar diariamente la correspondencia recibida
RESULTADOS ESPERADOS:	Cero retrasos
INDICADOR DE ÉXITO:	Agenda de asuntos pendientes
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Archivo.

**2) Descripción Narrativa.**

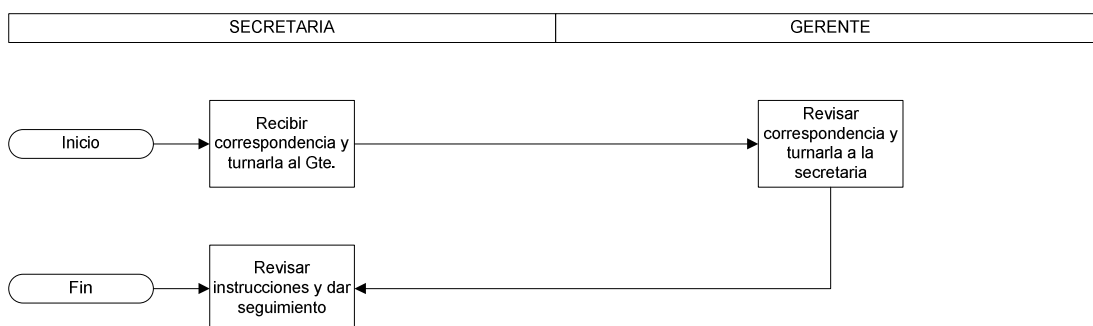
NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión de correspondencia diariamente
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisar y turnar la correspondencia recibida diariamente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ESTRATEGIAS		
1	Sellar, firmar y revisar diariamente la correspondencia recibida y turnarla al Gerente Técnica para su revisión e instrucciones	Secretaria
2	Revisar e indicar canalización de la correspondencia y regresar a la secretaria para su seguimiento	Gerente Técnico
3	Revisar instrucciones indicadas en la correspondencia y dar el trámite correspondiente si así aplica o en su caso archivar.	Secretaria



Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Revisión de correspondencia recibida
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisar y turnar la correspondencia recibida diariamente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica





COORDINACIÓN DE LÍNEAS ELEVADAS SUBESTACIONES Y EDIFICIOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





LÍNEA DE CONTACTO PARA TROLEBÚS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





LÍNEA DE CONTACTO PARA TROLEBÚS.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.

2) Políticas Generales.

- Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red eléctrica.
- Factibilidad de vialidades para la realización de proyectos de línea de contacto para trolebús.
- Factibilidad de Organismos Públicos para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús.
- Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes. Mantener comunicación entre el personal de mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Construcción de línea de contacto para trolebús.	01. Proyecto 02. Autorización y permiso. 03. Presupuestos 04. Material de línea de contacto.
02. Mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.	01. Revisar línea y sistemas de suspensión y hacer el mantenimiento correspondiente. 02. Revisar todo el sistema de cruceros y hacer el mantenimiento correspondiente. 03. Revisar sistema de cambios mecánicos y eléctricos y hacer el mantenimiento correspondiente. 04. Revisar sistema de seccionadores y hacer el mantenimiento correspondiente.
03. Mantenimiento correctivo de línea de contacto para trolebús.	01. Revisar y/o cambiar postes afectados por terceros o por nuestras propias unidades. 02. Daños en línea por terceros, por nuestras unidades o por daños naturales. 03. Daños a cruceros, cambios mecánicos, eléctricos y seccionadores. 04. Restablecimiento de subestaciones afectadas por falta de energía provocadas por tercero o por nuestras unidades.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Ampliar la red de línea de contacto para trolebús. Mantener en buen funcionamiento la red de línea de contacto actualmente en operación.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red eléctrica. Factibilidad de vialidades para la realización de proyectos de línea de contacto para trolebús. Factibilidad de Organismos Públicos para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús. Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes. Mantener comunicación entre el personal de mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con una amplia y óptima red de línea de contacto para trolebús y dar un servicio eficiente. Terminar los mantenimientos de línea de contacto en el menor tiempo posible y con calidad.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance de obra en la construcción de proyectos Se cuenta con bitácora de modificaciones de instalación o especificaciones de materiales en la realización de proyectos. Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficio de Organismos Públicos y Particulares. Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Instruir al Coordinador de Líneas Elevadas realizar proyecto de instalación de línea de contacto para trolebús.	Gerente Técnico
2	Entregar al Gerente Técnico para su validación.	Coordinador de Líneas Elevadas
3	Revisar el proyecto y una vez validado se lo entrega al Director General para su revisión y autorización. Si: continúa paso 3. No: Regresar al paso 1.	Gerente Técnico
4	Validar y hacer las correcciones u observaciones pertinentes e instruir al Coordinador de Líneas Elevadas para hacer las correcciones. Si: continúa paso 4. No: Regresar al paso 2.	Director General
5	Hacer las correcciones y dado el visto bueno el Director General lo envía a la Dependencia correspondiente para su visto bueno y autorización y ya con el visto bueno instruye a los técnicos a iniciar la obra.	Coordinador de Líneas Elevadas
6	Iniciar con el enmarcado de ubicación de bases para postes	Técnicos de Líneas Elevadas
7	Realizar y enviar al Almacén General requisición de materiales necesarios para la construcción de línea de contacto para trolebús, en base a la requisición el Almacén General realiza una nueva requisición de Almacén General que turna al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra	Coordinador de Líneas Elevadas
8	Revisa la requisición el Almacén General y realiza una nueva requisición del Almacén General que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra. Si: continúa paso 9. No: regresar al paso 7.	Almacén General

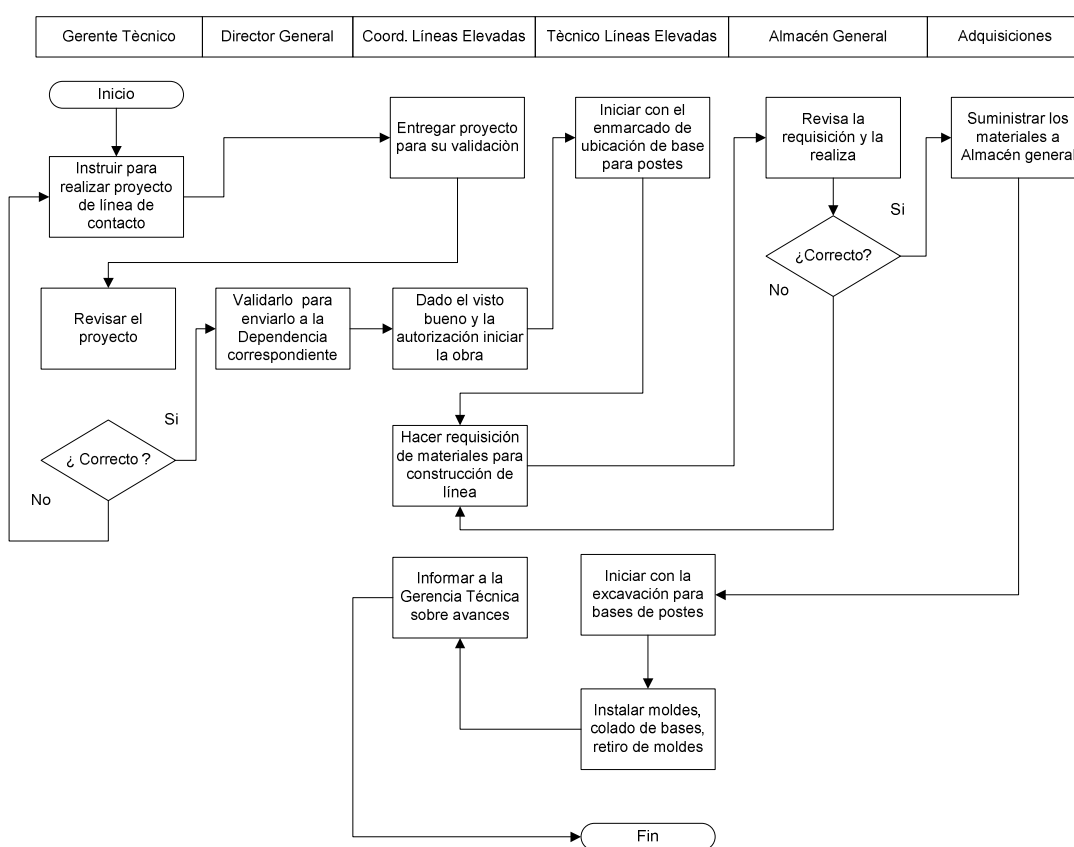


9	Suministrar los materiales a Almacén General y una vez en Almacén General los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Adquisiciones
10	Iniciar con la excavación para bases de postes de acuerdo a las especificaciones e instalación de moldes	Técnicos de Líneas Elevadas
11	Instalar moldes, colado de bases con concreto, retiro de moldes, instalación de postes, instalación de ménsulas, instalación de retenidas, instalación de hamacas, instalación de alambre guía, aisladores de línea, de ganchos, instalación de línea de contacto, instalación de placas para curva, instalación de placas de cruceros, instalación de cambios mecánicos y eléctricos, interruptores, seccionadores, puentes de alivio y conexión de cables alimentadores de corriente.	Técnicos de Líneas Elevadas
12	Informar a la Gerencia Técnica que a su vez lo transmite al Director General.	Coordinador de Líneas Elevadas



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Mantener en buen funcionamiento la red de línea de contacto para trolebús actualmente en operación.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Mantener en comunicación con el personal de mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.
RESULTADOS ESPERADOS:	Terminar los mantenimientos de línea de contacto en el menor tiempo posible y con calidad.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance de obra en la construcción de proyectos Se cuenta con bitácora de modificaciones de instalación o especificaciones de materiales en la realización de proyectos. Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

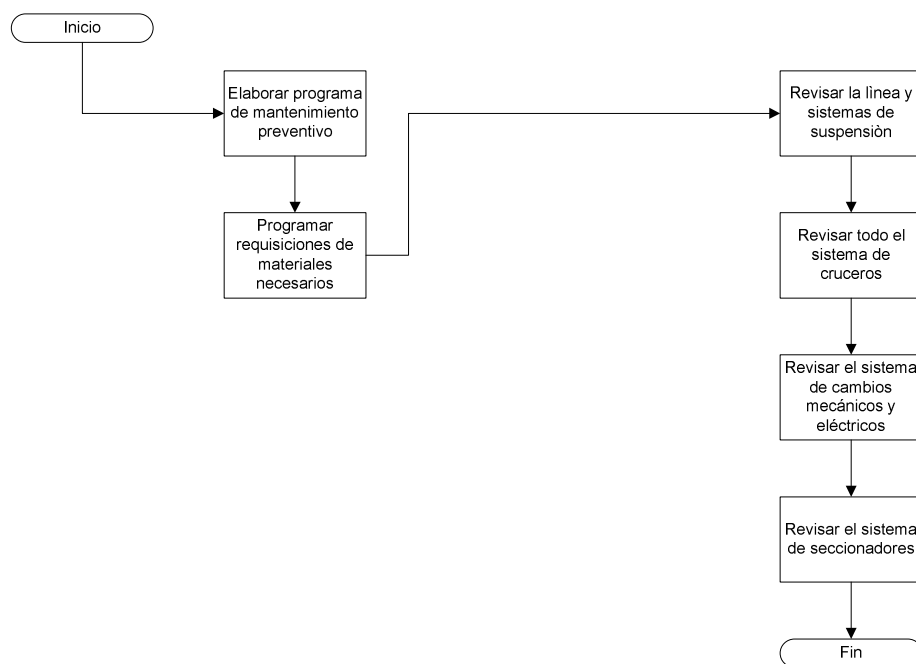
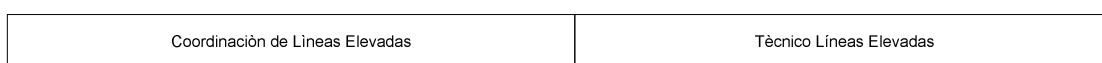
NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Elaborar programa de mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.	Coordinador de Líneas Elevadas
2	Programar requisiciones de materiales necesarios para el mantenimiento preventivo.	Coordinador de Líneas Elevadas
3	Revisar línea y sistemas de suspensión y hacer el mantenimiento correspondiente de acuerdo al programa.	Técnico de Líneas Elevadas
4	Revisar todo el sistema de cruceros y hacer el mantenimiento correspondiente de acuerdo al programa.	Técnico de Líneas Elevadas
5	Revisar sistema de cambios mecánicos y eléctricos y hacer el mantenimiento correspondiente de acuerdo al programa.	Técnico de Líneas Elevadas
6	Revisar sistema de seccionadores y hacer el mantenimiento correspondiente de acuerdo al programa.	Técnico de Líneas Elevadas



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Mantener en buen funcionamiento la red de línea de contacto para trolebús actualmente en operación.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Mantener en buen funcionamiento la red de línea de contacto para trolebús actualmente en operación.
RESULTADOS ESPERADOS:	Mantener en comunicación con el personal de Mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance de obra en la construcción de proyectos Se cuenta con bitácora de modificaciones de instalación o especificaciones de materiales en la realización de proyectos. Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

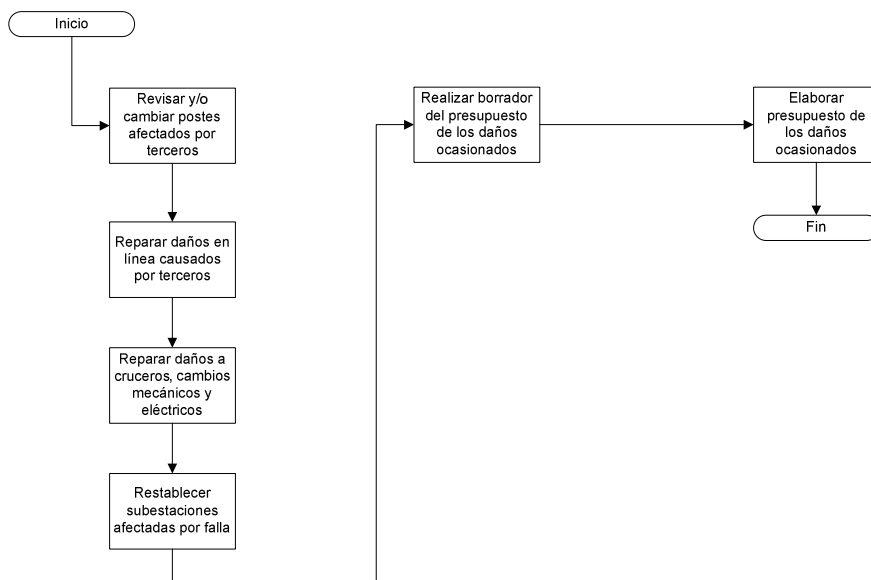
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Revisar y/o cambiar postes afectados por terceros o por nuestras propias unidades.	Técnicos en Líneas Elevadas.
2	Reparar daños en línea causados por terceros, por nuestras unidades o por daños naturales.	Técnicos en Líneas Elevadas
3	Reparar daños a cruceros, cambios mecánicos, eléctricos y seccionadores	Técnicos en Líneas Elevadas
4	Restablecer subestaciones afectadas por falta de energía, provocadas por terceros o por nuestras unidades.	Técnicos en Líneas Elevadas
5	Realizar el borrador del presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros.	Coordinador de Líneas Elevadas.
6	Elaborar el presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros, para firma y enviarlo a Gerencia Jurídica con copia a Gerencia Técnica y Contraloría Interna para su seguimiento.	Auxiliar Administrativo.



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Línea de Contacto para Trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de línea de contacto para trolebús.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Técnicos en líneas elevadas	Coordinación de Líneas Elevadas	Auxiliar Administrativo
-----------------------------	---------------------------------	-------------------------





SUBESTACIONES PARA TROLEBÚS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





SUBESTACIONES PARA TROLEBÚS.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.

2) Políticas Generales.

- Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red eléctrica.
- Factibilidad de vialidades para la realización de proyectos de línea de contacto para trolebús.
- Factibilidad de Organismos Públicos para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús.
- Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes.
- Mantener comunicación entre el personal de Mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Instalación de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.	01. Instalar gabinetes de alta y baja tensión, transformadores, rectificador de potencia y banco de baterías. 02. Conexión de cables de acometidas de alta tensión 23,000 KVA. 03. Conexión de cables alimentadores de baja tensión 600 V.C.D. 04. Realizar pruebas.
02. Mantenimiento preventivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.	01. Revisar cableados. 02. Revisar gabinetes. 03. Revisar pruebas de laboratorio del aceite de los transformadores.
03. Mantenimiento correctivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.	01. Hacer reparaciones en los gabinetes, provocados por cortos derivados por daños en línea, ya sea por terceros, nuestras unidades y por efectos naturales. 02. Cambio de cableados de las acometidas de baja y alta tensión.

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instalación de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Alimentar de energía eléctrica a la red eléctrica para el funcionamiento del trolebús
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red eléctrica. Factibilidad de vialidades para la realización de proyectos de línea de contacto para trolebús. Factibilidad de Organismos Públicos para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús. Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes. Mantener comunicación entre el personal de Mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con una amplia y óptima red de línea de contacto para trolebús y dar un servicio eficiente. Terminar los mantenimientos de línea de contacto en el menor tiempo posible y con calidad.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance de obra en la construcción de proyectos Se cuenta con bitácora de modificaciones de instalación o especificaciones de materiales en la realización de proyectos. Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficio de Organismos Públicos y Particulares. Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolébus.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instalación de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Solicitar al Gobierno del Estado y/o por instrucciones del Director General del Organismo, se realice proyecto de instalación de línea de contacto para trolébus, la cual cuenta con una o varias subestaciones rectificadoras de potencia.	Coordinador de Líneas Elevadas
2	Realizar gestiones y estudios preliminares para la ubicación de áreas para los locales que alojarán los equipos de subestaciones las cuales pueden ser plazas, jardines, unidades o propiedades de los Ayuntamientos, así como fincas que se puedan adquirir y se envía a Dirección General	Coordinador de Líneas Elevadas
3	Revisar y dar el visto bueno de proyecto de locales superficiales o deprimidas, que alojarán los equipos de subestaciones, así como las canalizaciones y suministro de energía por parte de CFE y hace las observaciones pertinentes para regresar al Coordinador. Si: proyecto aprobado continúa paso 4. No: regresar a paso 2.	Director General
4	Realizar las adecuaciones correspondientes en proyecto de subestaciones, si hay modificaciones en el trazo.	Coordinador de Líneas Elevadas
5	Realizar las modificaciones requeridas, para enviarlas a revisión y visto bueno.	Director General
6	Presentar el proyecto para aprobación ante las autoridades correspondientes.	Director General
7	Iniciar con el trazo y alineamiento para la construcción de los locales y canalizaciones para los equipos de las subestaciones una vez autorizado.	Coordinación de Líneas Elevadas, Técnicos de subestaciones y Edificios.
8	Concluir con los locales y las canalizaciones que alojarán los equipos de subestaciones, se procederá al traslado de los equipos, instalación y acoplamiento de los mismos, así como la instalación de cableados de	Técnicos en Subestaciones

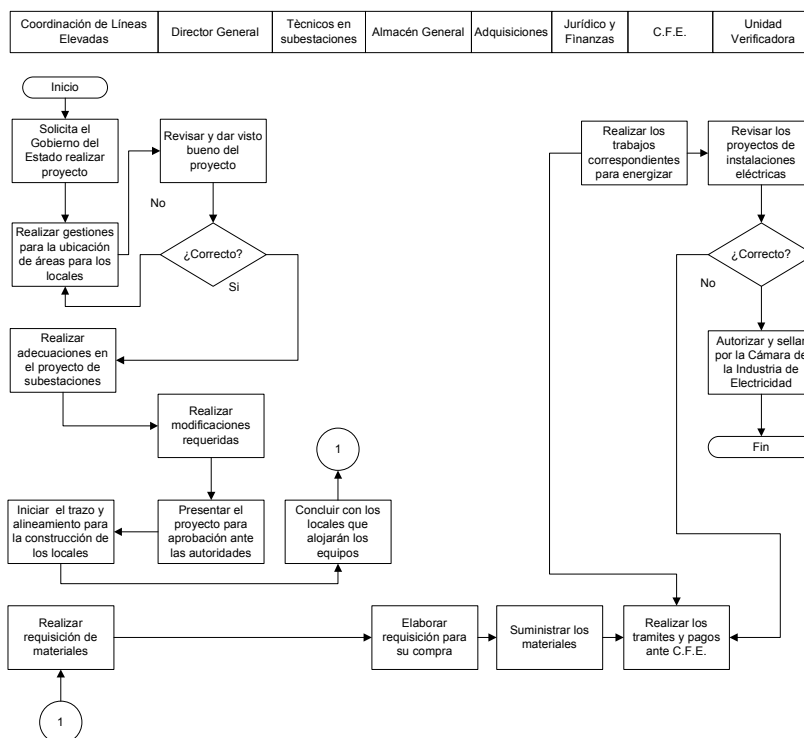


	suministro de energía para su funcionamiento y el cableado para la alimentación de la línea de contacto.	
9	Realizar y enviar al Almacén General las requisiciones de materiales necesarios para la instalación de equipos y accesorios de las subestaciones.	Coordinación de Líneas Elevadas
10	Elaborar la requisición del Almacén General, que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra.	Almacén General
11	Suministrar los materiales a Almacén General y una vez en Almacén General los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Adquisiciones
12	Realizar los trámites y pagos correspondientes ante Comisión Federal de Electricidad, para que realicen el suministro de energía para las subestaciones.	Jurídico, Finanzas.
13	Realizar los trabajos correspondientes para energizar las subestaciones.	Comisión Federal de Electricidad.
14	Revisar los proyectos de instalaciones eléctricas que serán firmados y supervisados por una Unidad Verificadora que se encuentre en regla ante las autoridades que lo requieran. Si: proyecto en regla continúa paso 15. No: regresar paso 12.	Unidad Verificadora
15	Autorizar y sellar por la Cámara de la Industria de la Electricidad.	Unidad Verificadora



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolébús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Instalación de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Áreas dentro de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Llevar el mantenimiento preventivo de los equipos y acometidas de las subestaciones rectificadoras de potencia de acuerdo al programa anual.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Revisión y determinación para el cambio de los componentes de acuerdo al estado en el que se encuentren, determinar el tiempo de funcionamiento de los mismos. Solicitar el suministro y adquisición de los elementos con cableado de los equipos de las subestaciones rectificadoras. Mantener comunicación con el personal de Mantenimiento de Líneas y Mantenimiento de Subestaciones, para un buen funcionamiento.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con un buen funcionamiento en el suministro de energía alimentadora de la línea de contacto para trolebús. Mantener en buen estado las acometidas de alta y baja tensión.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance del mantenimiento preventivo. Se cuenta con bitácoras de reparaciones y mantenimientos.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficio de Organismos Públicos y Particulares. Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

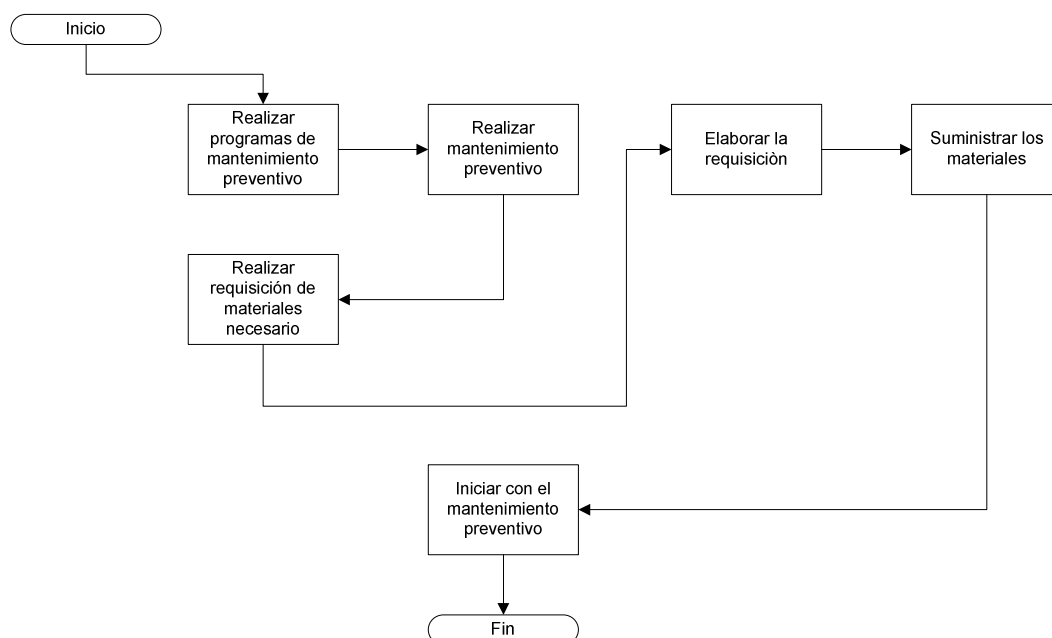
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Realizar programas para mantenimiento preventivo de las subestaciones.	Coordinación de Mantenimiento
2	Realizar el mantenimiento preventivo de acuerdo a los programas a los equipos de subestaciones, limpieza del local, limpieza de los gabinetes de alta y baja tensión, rectificador, transformador, banco de batería, cableados y componentes de todos los gabinetes, ducterías y cables alimentadores.	Técnicos de Subestaciones.
3	Realizar requisición de materiales necesarios para el mantenimiento preventivo.	Coordinación de Líneas Elevadas.
4	Elaborar la requisición del Almacén General, que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra.	Almacén General
5	Suministrar los materiales a Almacén General y una vez en Almacén general los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Departamento de Adquisiciones
6	Iniciar con el mantenimiento preventivo.	Técnicos de Subestaciones



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Coordinación de Líneas Elevadas	Técnicos de subestaciones	Almacén General	Adquisiciones
---------------------------------	---------------------------	-----------------	---------------



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Áreas dentro de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Llevar el mantenimiento correctivo de los equipos y acometidas de las subestaciones rectificadoras de potencia de acuerdo a los daños ocasionados.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Revisión y determinación para el cambio de los componentes de acuerdo al estado en el que se encuentren, determinar el tiempo de la reparación. Solicitar el suministro y adquisición de los elementos o cableado de los equipos de las subestaciones rectificadoras y acometidas que hayan resultado dañadas. Mantener comunicación con el personal de mantenimiento de líneas y mantenimiento de subestaciones, para un buen funcionamiento.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con una buena reparación para el funcionamiento en el suministro de energía alimentadora de la línea de contacto para trolebús, con el menor tiempo posible. Mantener en buen estado las acometidas de alta y baja tensión.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con bitácoras de reparaciones.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficio de Organismos Públicos y Particulares. Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolébus.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

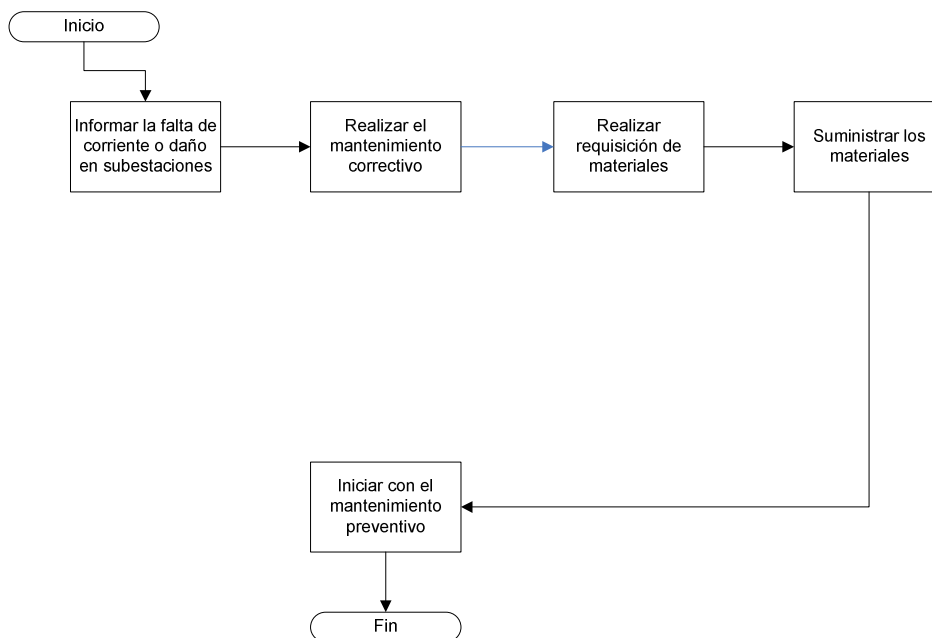
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Informar la falta de corriente o daño en subestaciones	Radio Control
2	Realizar el mantenimiento correctivo, reparación de daños, ocasionados por descargas por parte de C.F.E., mismas unidades trolébus, terceros o naturales	Técnicos de Subestaciones
3	Realizar requisición de materiales necesarios para el mantenimiento correctivo.	Coordinación de Líneas Elevadas.
4	Elaborar la requisición del Almacén General, que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra.	Almacén General
5	Suministrar los materiales al Almacén General y una vez en Almacén los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Departamento de Adquisiciones
6	Iniciar con el mantenimiento correctivo.	Técnicos de Subestaciones
7	Realizar el borrador del presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros.	Coordinador de Líneas Elevadas.
8	Elaborar el presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros para firma y enviarlo a Gerencia Jurídica con copia a Gerencia Técnica y Contraloría Interna para su seguimiento.	Auxiliar Administrativo.



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Subestaciones para trolebús.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Radio Control	Técnicos de subestaciones	Coordinación de Líneas Elevadas	Almacén General	Adquisiciones
---------------	---------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------





EDIFICIOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





EDIFICIOS.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.

2) Políticas Generales.

- Construcción y adecuaciones de áreas para el buen funcionamiento y desempeño de actividades del Sistema.



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Construcción de edificios	01. Proyecto. 02. Autorización y permisos. 03. Presupuestos. 04. Adquisición de materiales.
02. Mantenimiento a edificios.	01. Remozamiento a las áreas Administrativas, edificios de las subestaciones, áreas de mantenimiento y casetas terminales.
03. Mantenimiento correctivo a edificios.	01. Reparación de edificios externos por daños ocasionados por nuestras unidades.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Áreas dentro de la Zona Metropolitana de Guadalajara y Puerto Vallarta, Jal.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Construcción y adecuaciones de áreas para el buen funcionamiento y desempeño de actividades del Sistema.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Realizar la construcción de áreas de acuerdo a los proyectos y especificaciones.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con áreas adecuadas y funcionales para el buen desempeño de actividades del Sistema.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con programas de avance de obra en la construcción de proyectos Se cuenta con bitácora de modificaciones de instalación o especificaciones de materiales en la realización de proyectos. Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Oficio de Organismos Públicos y Particulares. Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Solicitar el Gobierno del Estado y/o por instrucciones del Director General del Organismo, se realice proyecto de instalación de línea de contacto para trolebús, la cual cuenta con una o varias subestaciones rectificadoras de potencia por lo que construirán locales que alojarán estas subestaciones.	Coordinador de Líneas Elevadas
2	Realizar estudios preliminares y ubicación de áreas factibles para los locales que alojarán los equipos de subestaciones.	Coordinador de Líneas Elevadas
3	Realizar las solicitudes correspondientes para la adquisición de los terrenos ante los H. Ayuntamientos en comodato o en su defecto la adquisición de propiedades por parte del Gobierno del Estado, las áreas pueden ser Plazas, Jardines, Unidades Deportivas, así como fincas.	Dirección General
4	Revisar y dar el visto bueno del proyecto de los locales superficiales o deprimidos, que alojarán los equipos de las subestaciones. Si: proyecto aprobado continúa paso 5. No: regresar paso 2.	Dirección General
5	Realizar en caso de modificaciones en el trazo las adecuaciones correspondientes	Coordinador de Líneas Elevadas
6	Presentar el proyecto para su aprobación ante las autoridades correspondientes	Dirección General.
7	Iniciar con el trazo, alineamiento, la construcción de los locales y las canalizaciones de acuerdo al proyecto hasta su termino, una vez autorizado	Técnicos en Edificios
8	Realizar requisición de materiales necesarios para la construcción de edificios.	Coordinación de Líneas Elevadas.



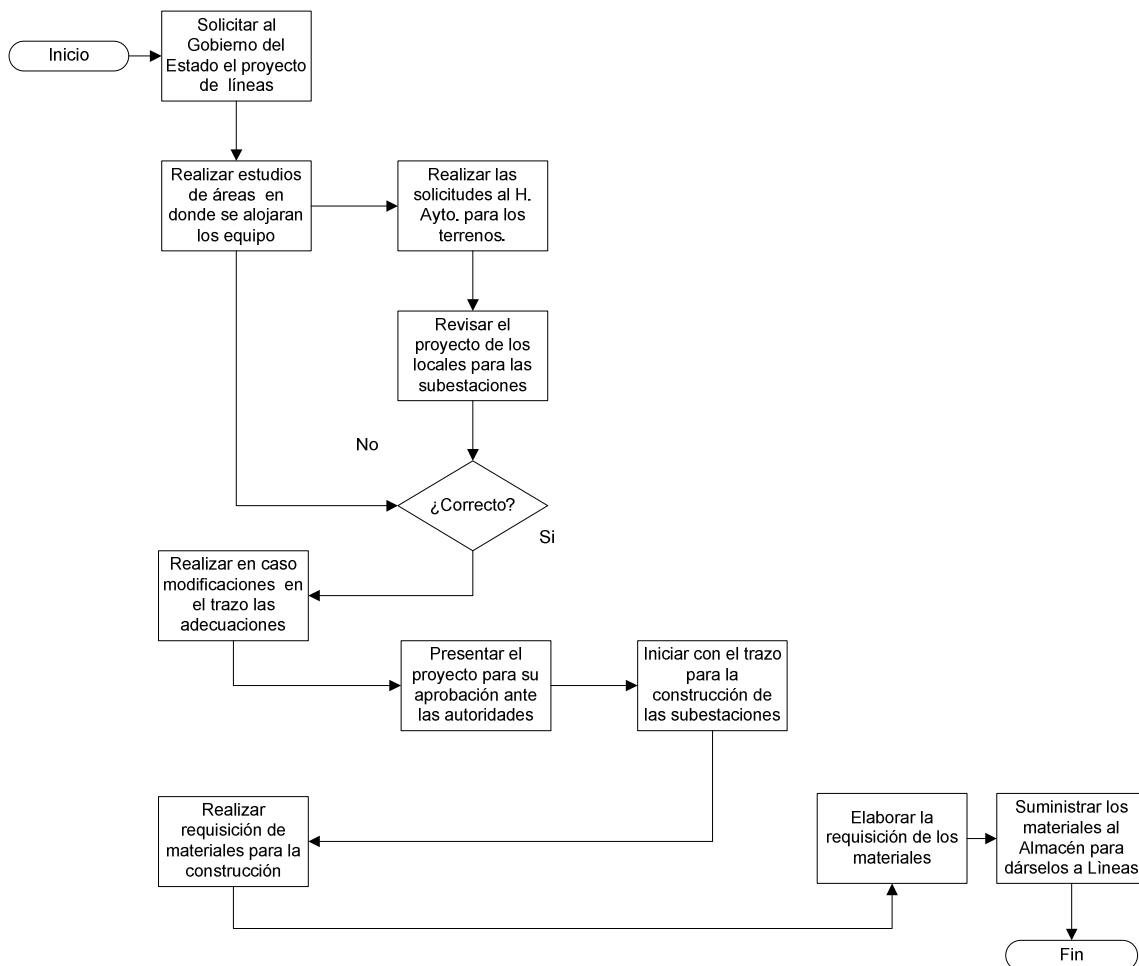
9	Elaborar la requisición el Almacén General para realizar una nueva requisición del Almacén General que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra	Almacén General
10	Suministrar los materiales al Almacén y una vez en Almacén los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Adquisiciones



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Construcción de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Líneas Elevadas	Dirección General	Técnicos en Edificios	Almacén General	Adquisiciones
-----------------	-------------------	-----------------------	-----------------	---------------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Áreas dentro de la Zona Metropolitana y Puerto Vallarta, Jal.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Adecuaciones de las áreas para el buen funcionamiento y desempeño de actividades del Sistema.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Mantener en buen estado y mejorar las áreas de trabajo del Sistema.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con áreas adecuadas y funcionales para el buen desempeño de actividades del Sistema. Contar con los mantenimientos adecuados de subestaciones rectificadoras de potencia en el menor tiempo posible y con calidad.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales. Se cuenta con bitácoras de reparaciones y mantenimientos
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Requisición de materiales Almacén General D1. Requisición de materiales Almacén Mirlo. Requisición de materiales Almacén Líneas Elevadas



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

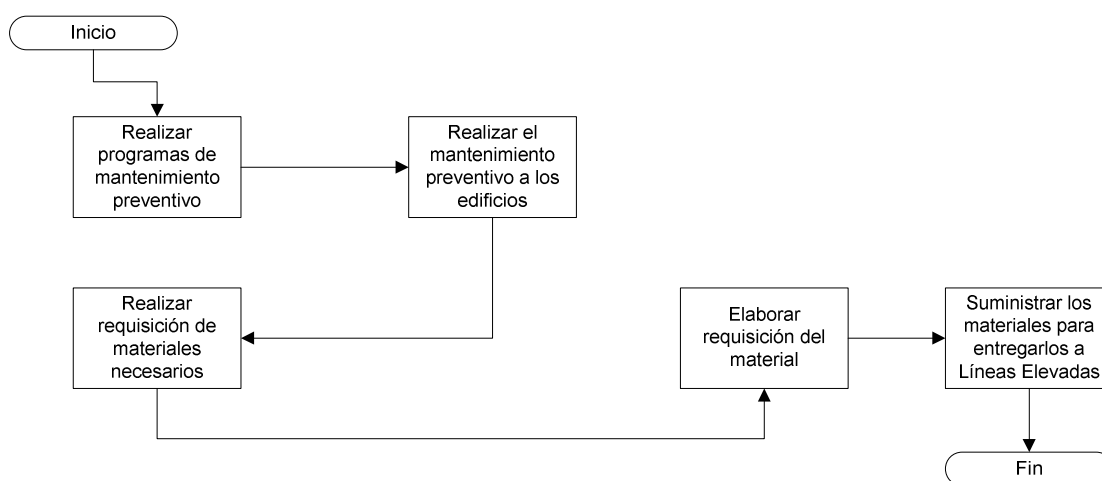
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Realizar programas de mantenimiento de preventivos a los edificios de terminales, subestaciones, talleres y oficinas.	Coordinación de Líneas Elevadas
2	Realizar mantenimiento preventivo a los edificios de acuerdo a los programas los cuales consisten en impermeabilización, pintura en general, reparación de tapas de registros, revisión y reparación de instalaciones eléctricas, de agua, drenaje, así como adecuaciones y remodelaciones de los mismos.	Técnicos en Edificios
3	Realizar requisición de materiales necesarios para el mantenimiento.	Coordinación de Líneas Elevadas.
4	Elaborar la requisición el Almacén General, que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra	Almacén General.
5	Suministrar los materiales al Almacén General y una vez en Almacén los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Departamento de Adquisiciones



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento de edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Coordinación de Líneas Elevadas	Técnicos en Edificios	Almacén General	Adquisiciones
---------------------------------	-----------------------	-----------------	---------------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo a edificios
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica / Coordinación de Líneas Elevadas.
ALCANCE O ÁMBITO:	Áreas dentro de la Zona Metropolitana y Puerto Vallarta, Jal.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Realizar la reparación de los daños ocasionados por unidades del Sistema.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Realizar las reparaciones de acuerdo con el tipo de construcción, para ser entregada satisfactoriamente al afectado.
RESULTADOS ESPERADOS:	Tener mutuo acuerdo con la persona afectada y el visto bueno del desistimiento del los daños.
INDICADOR DE ÉXITO:	Se cuenta con memoria fotográfica de avances, modificaciones y materiales. Se cuenta con bitácoras de reparaciones y mantenimientos.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Requisición de materiales Almacén General D1.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo a edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

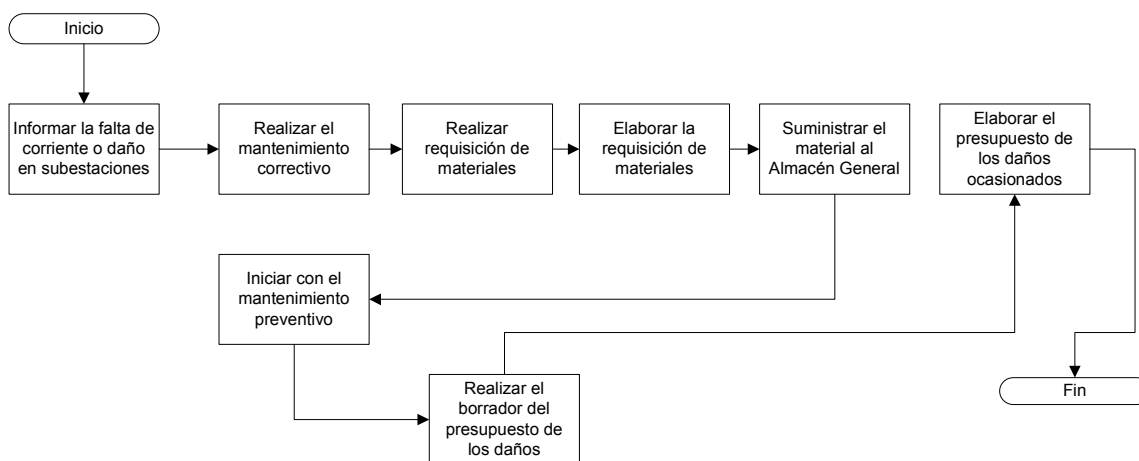
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Informar de los daños ocasionados a terceros así como a nuestras instalaciones, por nuestras unidades, terceros o naturales.	Radio control
2	Evaluar los daños para realizar la reparación según sea el caso.	Coordinación de Líneas Elevadas
3	Realizar la reparación de los daños de acuerdo a la evaluación del caso.	Técnicos en Edificios.
4	Realizar requisición de materiales necesarios para la reparación del daño.	Coordinación de Líneas Elevadas.
5	Elaborar la requisición, que será turnada al Departamento de Adquisiciones para su labor de compra	Almacén General
6	Suministrar los materiales al Almacén General y una vez en Almacén los entrega a la Coordinación de Líneas Elevadas	Adquisiciones
7	Realizar el borrador del presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros,	Coordinador de Líneas Elevadas.
8	Elaborar el presupuesto de los daños ocasionados por nuestras unidades o por terceros, para firma y enviarlo a Gerencia Jurídica con copia a Gerencia Técnica y Contraloría Interna para su seguimiento.	Auxiliar Administrativo.



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Edificios.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento correctivo a edificios.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General /Gerencia Técnica/ Coordinación de Líneas Elevadas.

Radio Control	Técnicos de subestaciones	Coordinación de Líneas Elevadas	Almacén General	Adquisiciones	Auxiliar Administrativo
---------------	---------------------------	---------------------------------	-----------------	---------------	-------------------------





**COORDINACIÓN DE TRÁFICOS UNIDADES DIESEL Y
ELÉCTRICO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





COORDINACIÓN DE TRÁFICOS UNIDADES DIESEL Y ELÉCTICO.

NORMATIVIDAD.

1) Fundamentos legales.

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente.

2) Políticas Generales.

- Construcción y adecuaciones de áreas para el buen funcionamiento y desempeño de actividades del Sistema.

**INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.**

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01.- Llevar el control de firmas de asistencia.	01 Revisar que el operador traiga su licencia de conductor vigente. 02 Revisar que el operador tenga su talón de liquidación del día anterior. 03 Recabar la firma del operador a través de un formato de lista de asistencia. 04 Reportar incidencias de operadores.
02.- Revisión del parque vehicular de las unidades disponibles y dañadas.	01 Revisar el formato de la Coordinación de Control Interno la disponibilidad unidades. 02 Disponer de las unidades reparadas
03.- Asignación de la unidad al Operador según su clave para laborar.	01 Informar al operador que su unidad se encuentra lista para laborar o en su caso si se encuentra dañada se le asigna otra unidad disponible.
04.- Entrega de vale de combustible para la unidad diesel.	01 Entregar al operador el vale de combustible de la unidad asignada.
05.- Otorgar tiempo al Operador para laborar.	01 Dar al operador según la clave el tiempo para que salga a laborar.
06.- Mantener frecuencia de paso de unidades laborando.	01 Controlar por medio del programa de claves de rutas y tiempos el itinerario a seguir.
07.-Verificacion de unidades disponibles con la Coordinación de Mantenimiento.	01 Informar por radio a la Coordinación de Control Interno las unidades disponibles.
08.- Elaboración de situación del parque vehicular.	01 Recopilar la situación del parque vehicular por fecha a través de medios electrónicos. 02 Realizar captura de cada una de las rutas. 03 Anotar las unidades que salieron a laborar en el formato llamado salida de unidades. 04 Revisar con que unidades se cuentan para el parque vehicular del turno vespertino.
09.- Elaborar hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas.	01 Anotar en la hoja de control las unidades que salieron a laborar. 02 Entregar a Supervisor de patio para el ingreso de las unidades.



10.- Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno.	01 Separar boletos por ruta 02 Entregar a las terminales los boletos de cada ruta.
11.- Asignación de unidades a Operadores que relevan en el turno vespertino.	01 Entregar la unidad al operador del segundo turno. 02 Revisar que la unidad este en optimas condiciones antes de salir a laborar. 03 Entregar vale de combustible para realizar la recarga después de terminar sus labores.
12.- Notificar citatorios a los Operadores para las diversas áreas.	01 Entregar copia del documento de notificación a los operadores. 02 Firmar el original de documento de notificación. 03 Regresar documento de notificación al área correspondiente.
13.- Supervisar el Sistema Electrónico de Barras de las unidades en terminales y en Depósito 1.	01 Realizar corte de guía y analizar la información del sistema. 02 Comparar venta de boletos con los pasajeros. 03 Despachar tiempos 04 Levantar reporte en caso de diferencias.
14.- Aplicar sanciones a los Operadores en caso de anomalías.	01 Clasificar las sanciones. 02 Recibir documento de la Contraloría Interna de los acuerdos tomados por la comisión. 03 Aplicar días de sanción según el criterio. 04 Entregar a cada ruta los días a sancionar para el conocimiento del personal.



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llevar el Control de firmas de asistencia.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Llevar un control de asistencias del personal operativo para tener conocimiento de las ausencias de los mismos y pasar la información al Departamento de Recursos Humanos.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se le otorgará unidad para laborar al Operador que se presente sin licencia vigente y sin su talón de liquidación del día anterior.
RESULTADOS ESPERADOS:	Reducir el índice de ausentismo del Operador y contar con un servicio eficiente en cada ruta.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de asistencia = número de asistencia registrada
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de Lista de Asistencia por ruta.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llevar el control de firmas de asistencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

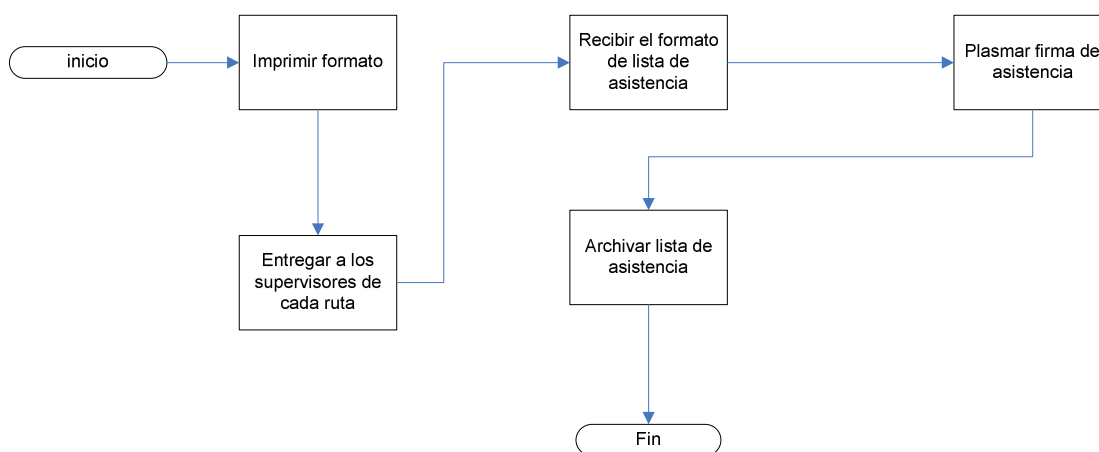
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Llevar el control de firmas de Asistencia		
1	Imprimir formato de lista de asistencia por ruta y turno	Secretaria
2	Entregar a los Supervisores de cada ruta	Secretaria
3	Recibir el formato de lista de asistencia para que a su vez firmen los Operadores.	Supervisor
4	Plasmar firma de asistencia	Operadores
5	Archivar la lista de asistencia de Operadores en carpetas por ruta.	Supervisor



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficós unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llevar el control de firmas de asistencia
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficós.

SECRETARIA	SUPERVISOR	OPERADOR
------------	------------	----------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión del parque vehicular de las unidades disponibles y dañadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Coordinar en conjunto con Mantenimiento el número de unidades de las cuales se puede disponer para sacar a laborar.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se le otorgará unidad dañada al Operador, esta estará en perfectas condiciones para laborar.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar al 100% de parque vehicular para así otorgar un servicio eficiente al usuario y como consecuencia de ello tener un alto nivel de recaudación de dinero.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades dañadas menor a número de unidades en servicio.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Situación vehicular



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión del parque vehicular de las unidades disponibles y dañadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

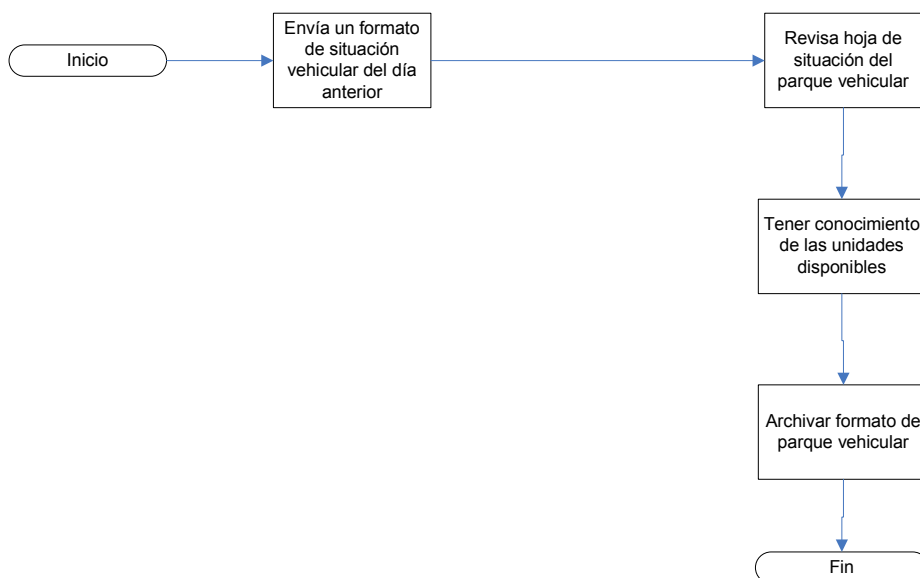
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Revisión del parque vehicular de las unidades disponibles y dañadas		
1	Enviar formato de situación de unidades a la Coordinación de Tráficos para revisión del parque vehicular de las unidades disponibles.	Coordinador de Control Interno
2	Revisar de formato de parque vehicular de un día anterior para verificar cuales unidades están disponibles para laborar.	Supervisor
3	Tener conocimiento de las unidades que quedaron disponibles para poder otorgar al Operador	Supervisor
4	Archivar formato de parque vehicular en carpeta por ruta.	Supervisor



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión del parque vehicular de unidades disponibles y dañadas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

COORDINACION DE CONTROL INTERNO	SUPERVISOR
---------------------------------	------------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de la unidad al Operador según su clave para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Llevar un control de la unidad que se encuentra laborando y a qué Operador le fue asignada.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se le otorgará unidad dañada al Operador esta estará en perfectas condiciones para laborar.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar al 100% de parque vehicular para así otorgar un servicio eficiente al usuario y como consecuencia de ello tener un alto nivel de recaudación de dinero.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades = a número de Operadores
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de unidades creado por la Coordinación de Control en donde podemos observar que unidad se encuentra disponible para laborar.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de la unidad al Operador según su clave para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

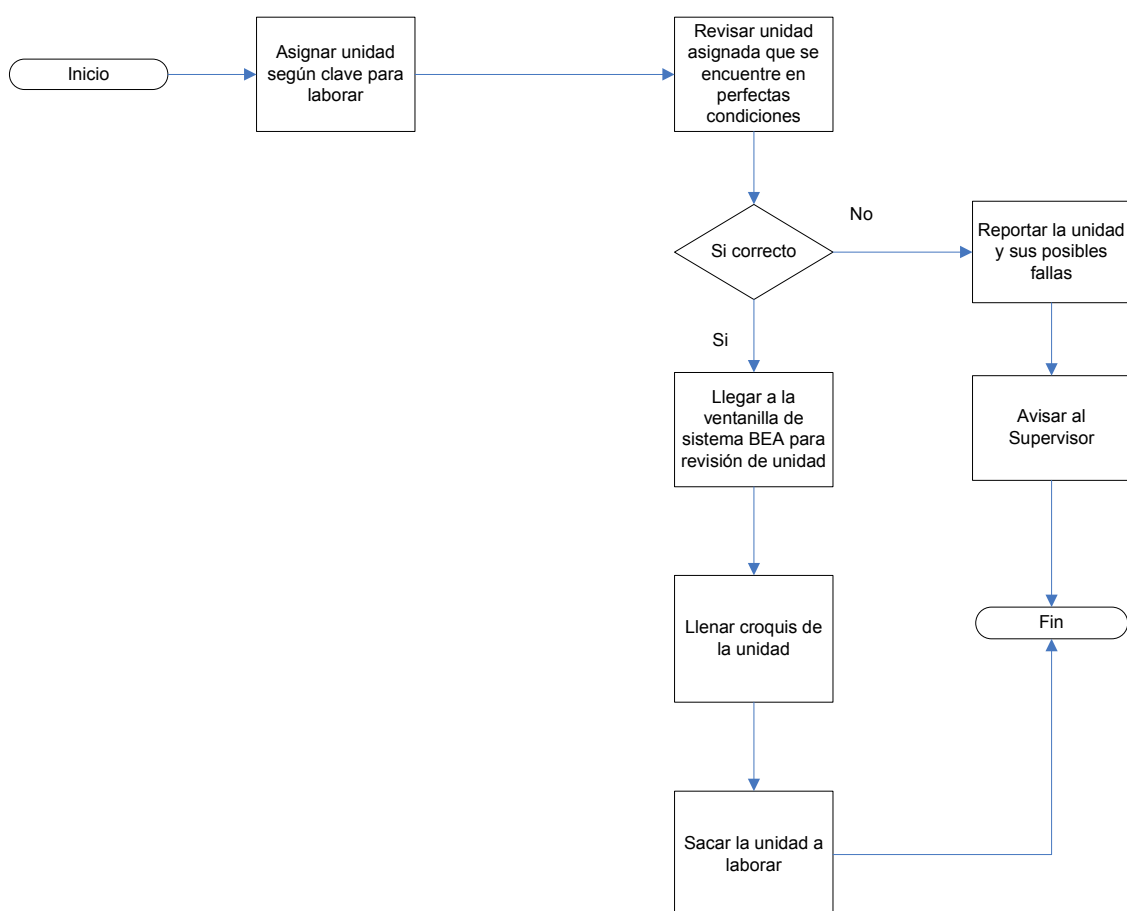
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Asignación de la unidad al operador según su clave para laborar		
1	Asignar la unidad al Operador	Supervisor
2	Revisar unidad asignada que se encuentre en perfectas condiciones para laborar Si: Unidades en buenas condiciones continuar paso 3 No: continuar paso 6	Operador
3	Llegar a la ventanilla de Sistema BEA para que revisen la unidad en cuestión de que funcionen las barras	Operador
4	Llenar croquis de la unidad de las condiciones en que se encuentra con la Coordinación de Seguridad y Control	Operador
5	Sacar la unidad del depósito para laborar	Operador
6	Reportar la unidad y sus posibles fallas	Operador
7	Avisar al Supervisor	Operador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de la unidad al Operador según su clave para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

SUPERVISOR	OPERADOR
------------	----------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de vale de combustible para la unidad diesel.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que las unidades no salgan a laborar sin su vale de recarga.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se le permitirá salir a laborar al Operador con su unidad sin su vale de recarga.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con todas las unidades diesel ya recargadas para laborar al siguiente día.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de vales diesel = número de unidades laborando
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Vale de combustible.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de vale de combustible para la unidad diesel
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

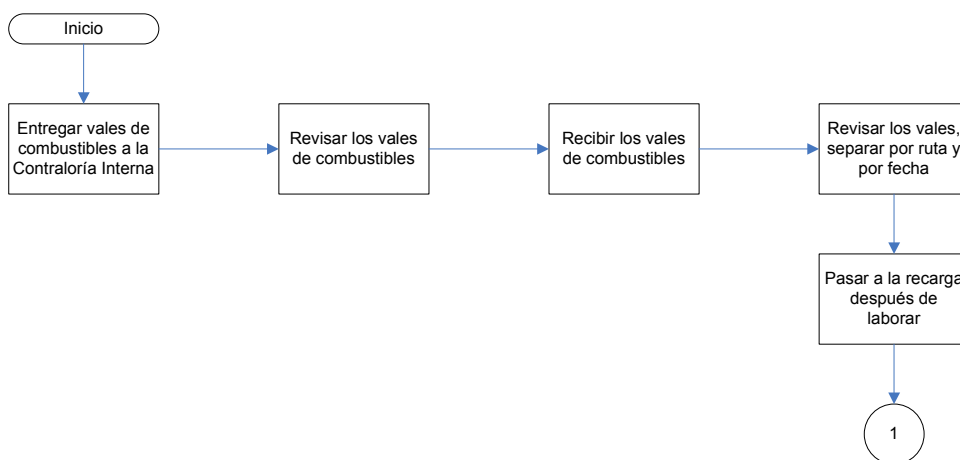
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Entrega de vale de combustible para la unidad diesel		
1	Entregar a la Contraloría Interna los vales de combustible.	Secretaria de Finanzas
2	Hacer la revisión de los vales de combustible.	Contraloría Interna
3	Recibir los vales de combustible	Secretaria de Tráficos
4	Revisar los vales, separar por ruta y por fecha	Supervisor
5	Entregar vale de combustible para recarga de unidad	Supervisor
6	Pasar a la recarga después de laborar	Operador
7	Revisar que la unidad se encuentre en recarga Si: Unidad recargada, continuar paso 8 No: continuar paso 9	Supervisor de patio
8	Elaborar reporte de incidente si el Operador no recarga la unidad	Supervisor de patio
9	Notificar, la unidad sin recarga	Supervisor de patio



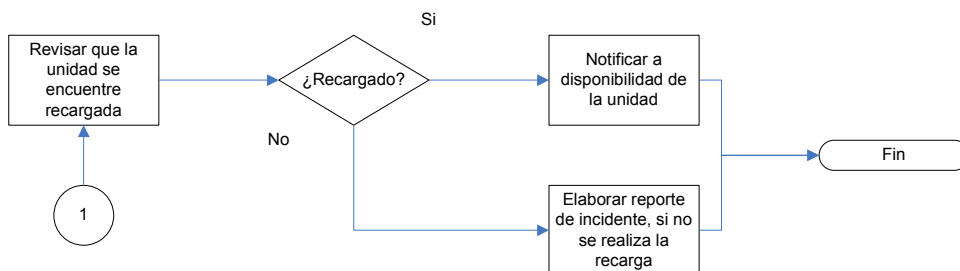
3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficós unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de vale de combustible para la unidad diesel
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficós.

SECRETARIA DE FINANZAS	CONTRALIRIA INTERNA	SECRETARIA DE TRAFICOS	SUPERVISOR
------------------------	---------------------	------------------------	------------



SUPERVISOR DE PATIO





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Otorgar tiempo al Operador para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Controlar la frecuencia de paso de las unidades para evitar que salgan las unidades a un mismo tiempo y puedan, adelantarse o tener algún retraso en la llegada.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se le permitirá salir al Operador con su unidad antes de su horario de clave.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar al 100% de frecuencia de paso para evitar adelantos o atrasos o convoys en las diferentes rutas.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades = Tiempo de recorrido (según la ruta por que son diferente tiempo)
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato del programa de claves por ruta.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Otorgar tiempo al Operador para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

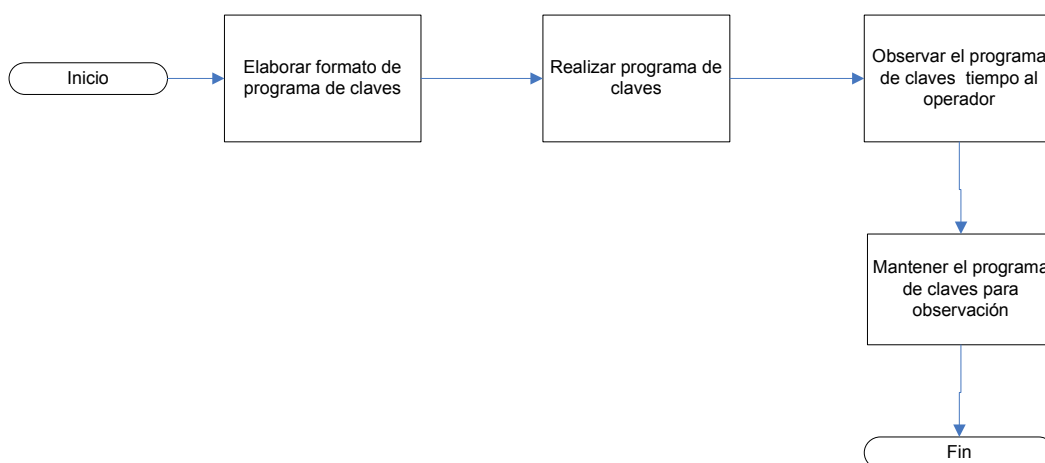
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Otorgar tiempo al operador para laborar		
1	Elaborar formato de programa de claves de acuerdo a la ruta	Secretaria
2	Realizar programa de claves de acuerdo a la ruta correctamente.	Supervisor
3	Observar el programa de claves para otorgar tiempo al Operador según clave escogida.	Analista
4	Mantener el programa de claves y tiempos en escritorio	Analista



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Otorgar tiempo al Operador para laborar
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

SECRETARIA	SUPERVISOR	ANALISTA
------------	------------	----------



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantener frecuencia de paso de unidades laborando
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Sacar a laborar el mayor número de unidades.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Llevar un buen record de unidades laborando en ruta
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar al 100% con el parque vehicular circulando y así dar un mejor servicio al usuario.
INDICADOR DE ÉXITO:	Frecuencia asignada= Frecuencia real de paso.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato del programa de claves por ruta.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantener frecuencia de paso de unidades laborando
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

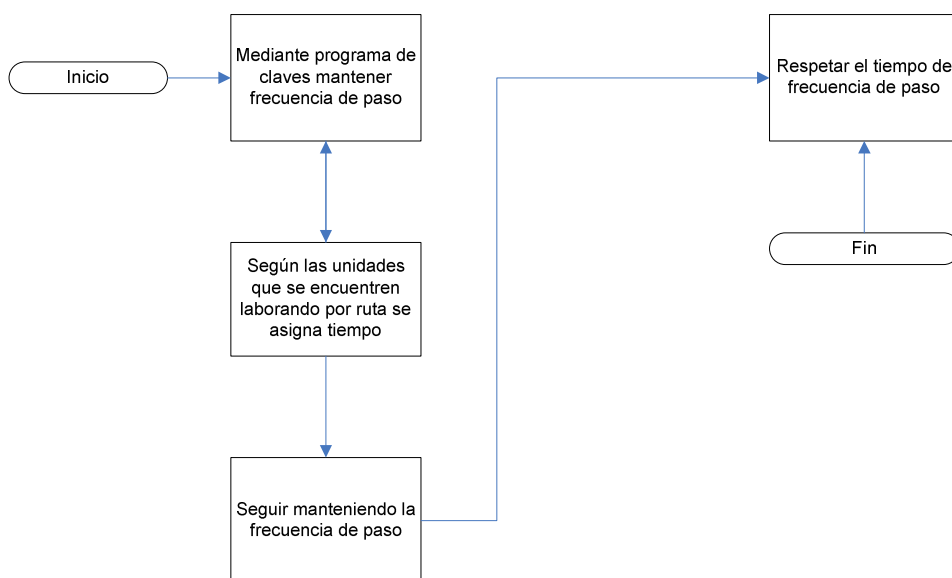
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Mantener frecuencia de paso de unidades laborando		
1	Mantener programa de claves mediante frecuencia de paso	Analista BEA
2	Enviar las unidades que se encuentren laborando por ruta, cada unidad en un tiempo.	Analista BEA
3	Seguir manteniendo la frecuencia en que salen a laborar las unidades hasta el término de horario del Operador.	Analista BEA
4.	Respetar el tiempo que se le otorgue por cada vuelta realizada.	Operador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantener frecuencia de paso de unidades laborando
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

ANALISTA	OPERADOR
----------	----------



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Verificación de unidades disponibles con la Coordinación de Mantenimiento.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Contar con el 100% del parque vehicular laborando.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se dará falsa información en la captura de la misma de unidades así como del Operador que labora en ella.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con la información precisa, clara y concisa de la situación del parque vehicular en coordinación con las Coordinaciones de Control y Mantenimiento.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades dañadas a mayor número de unidades disponibles.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de situación parque vehicular.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Verificación de unidad disponibles con la Coordinación de Mantenimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

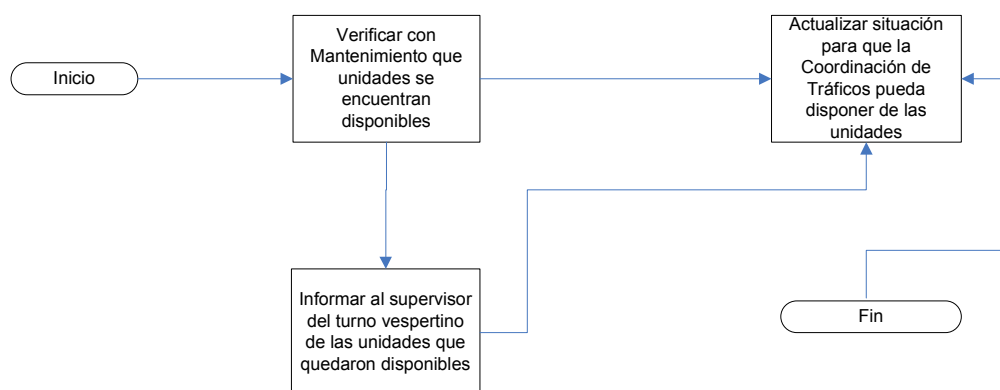
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Verificación de unidad disponibles con la Coordinación de Mantenimiento		
1	Verificar con Mantenimiento que unidades se encuentran disponibles mediante situación de parque vehicular del día anterior.	Supervisor
2	Actualizar situación para que la Coordinación de Tráficos pueda disponer de las unidades.	Coordinación de Mantenimiento
3	Informar al Supervisor del turno vespertino de patio de las unidades que quedan disponibles	Supervisor del turno matutino



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Verificación de unidades disponibles con la Coordinación de Mantenimiento
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

SUPERVISOR	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO
------------	------------------------------



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación de parque vehicular
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Darse cuenta de las unidades que se tienen circulando en cada una de las rutas.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	No se dará falsa información en la captura de información de unidades así como del Operador que labora en ella.
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con la información precisa, clara y concisa de la situación del parque vehicular en coordinación con la Coordinación de Seguridad y Control.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades laborando = número de unidades registradas en la situación del parque vehicular.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de situación parque vehicular.

**2) Descripción Narrativa.**

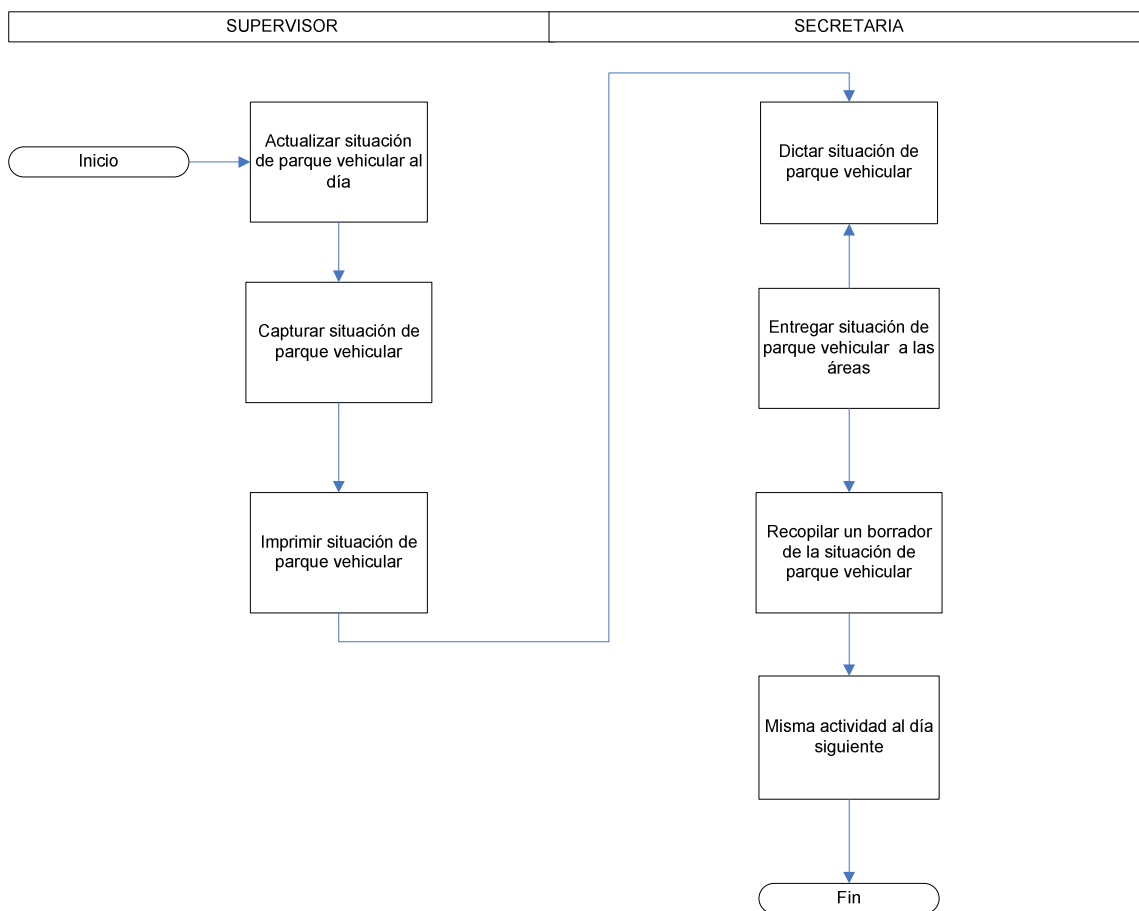
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación del parque vehicular
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Elaboración de situación del parque vehicular		
1	Actualizar situación de parque vehicular al día	Supervisor
2	Dictar situación de parque vehicular	Supervisor
3	Capturar situación de parque vehicular al día	Secretaria
4	Imprimir situación de unidad una vez capturada	Secretaria
5	Entregar situación de parque vehicular a las áreas de Gerencia Técnica, Mantenimiento, Departamento de Adquisiciones y Contraloría Interna	Supervisor
6	Recopilar un borrador de la situación del parque vehicular para el día siguiente para elaborar el mismo procedimiento que se realiza a diario	Supervisor



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación de parque vehicular
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaborar hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Llevar un control de las unidades que se recargaron así como las que no fueron recargadas.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Por ningún motivo debe quedar ninguna unidad sin recarga
RESULTADOS ESPERADOS:	Contar con las unidades recargadas para poder sacarlas a laborar al día siguiente
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades laborando = a unidades recargadas (variable)
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de hoja de control de unidades



2) Descripción Narrativa.

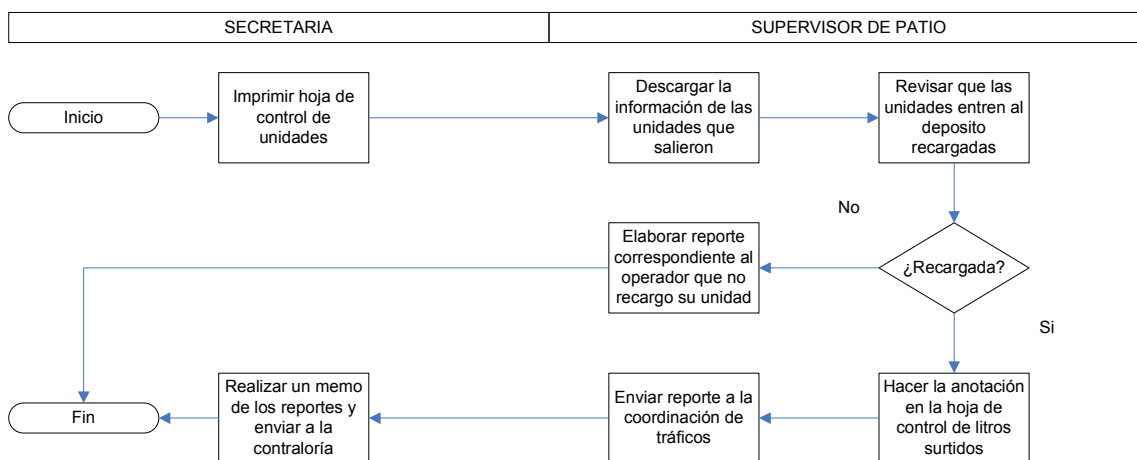
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaborar hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Elaborar hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas		
1	Imprimir hoja de control de unidades	Secretaria
2	Descargar información de las unidades que salieron a laborar en el segundo turno	Supervisor de patio
3	Revisar que las unidades entren al depósito recargadas al término de sus labores Si: Unidades recargadas continuar paso 4 No: Continuar paso 5	Supervisor de patio
4	Hacer la anotación en la hoja de control de cuantos litros recargaron.	Supervisor de patio
5	Elaborar reporte correspondiente al Operador que no la recargó	Supervisor de patio
6	Se envía en reporte a la Coordinación de Tráficos	Supervisor de patio
7	Se realiza un memorándum con el reporte y se entrega a Contraloría para su conocimiento y análisis correspondiente	Secretaria



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficós unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elabora hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficós.





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que todos los Operadores cuenten con sus dotaciones de boletos para laborar
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Por ningún motivo debe de salir a laborar el Operador que no porte sus boletos correspondientes.
RESULTADOS ESPERADOS:	Vender el mayor número de boletos para recaudar dinero al 100%.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de dotaciones entregadas = número de dotaciones vendidas
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Dotaciones de boletos



2) Descripción Narrativa.

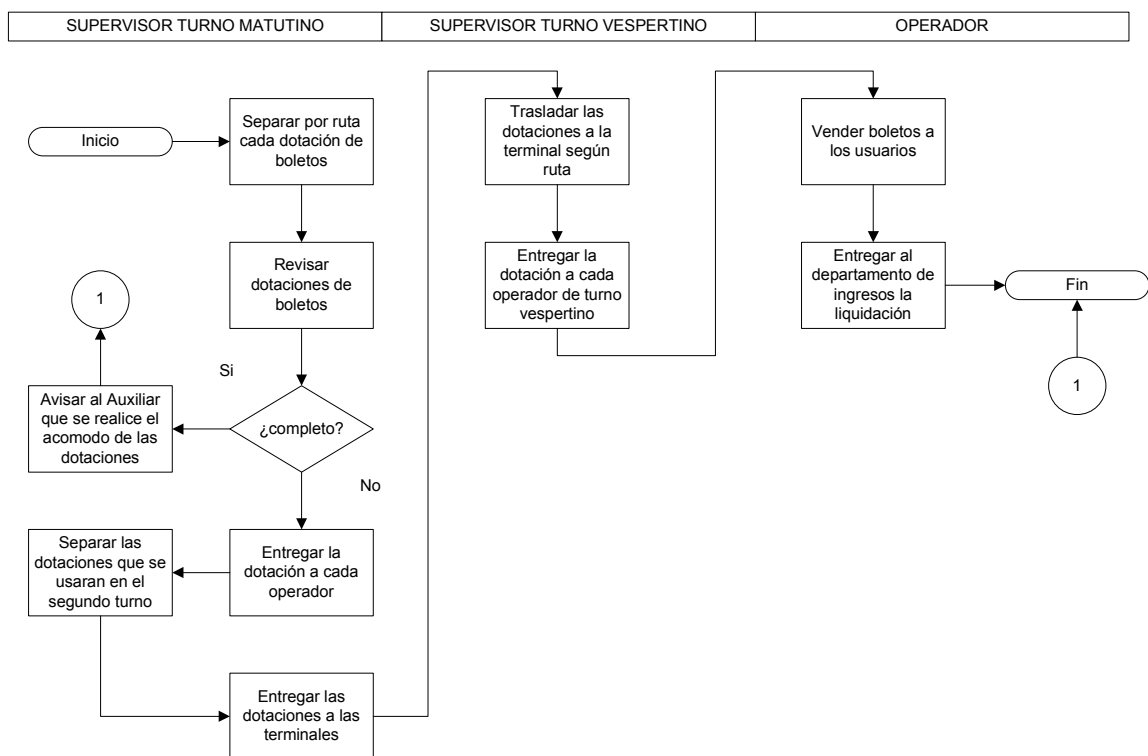
NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno		
1	Separar por ruta cada dotación de boletos	Supervisor de turno matutino
2	Revisar dotaciones de boletos Si: Falta dotación, continuar paso 3 No: Falta dotación continuar paso 4	Supervisor de turno matutino
3	Avisar en forma verbal a la auxiliar de ingresos que es la que realiza el acomodo de las dotaciones	Supervisor de turno matutino
4	Entregar su dotación a cada operador	Supervisor de turno matutino
5	Separar las dotaciones que se van a utilizar en el segundo turno	Supervisor de turno matutino
6	Entregar las dotaciones a las terminales	Supervisor de turno matutino
7	Trasladar las dotaciones de boletos a la terminal según su ruta	Supervisor de turno vespertino
8	Entregar dotación de boletos a cada Operador del turno vespertino para laborar	Supervisor de turno vespertino
9	Vender boletos a los usuarios	Operador
10	Entregar al Departamento de Ingresos su liquidación correspondiente y los boletos restantes	Operador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico	
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de unidades a Operadores que relevan en el turno vespertino	
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos	
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	El Operador del segundo turno podrá relevar la unidad asignada según su clave.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	El Operador del turno vespertino por ningún motivo puede quedar sin unidad, en caso de que el Operador del turno matutino haya hecho orden de reparación a la unidad asignada se le podrá otorgar otra unidad al Operador para laborar.	
RESULTADOS ESPERADOS:	Todas las unidades sin excepción alguna tienen que estar circulando en las diferentes rutas..	
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de unidades = Número de Operadores laborando	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato de parque vehicular	



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de unidades a Operadores que relevan en el turno vespertino
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

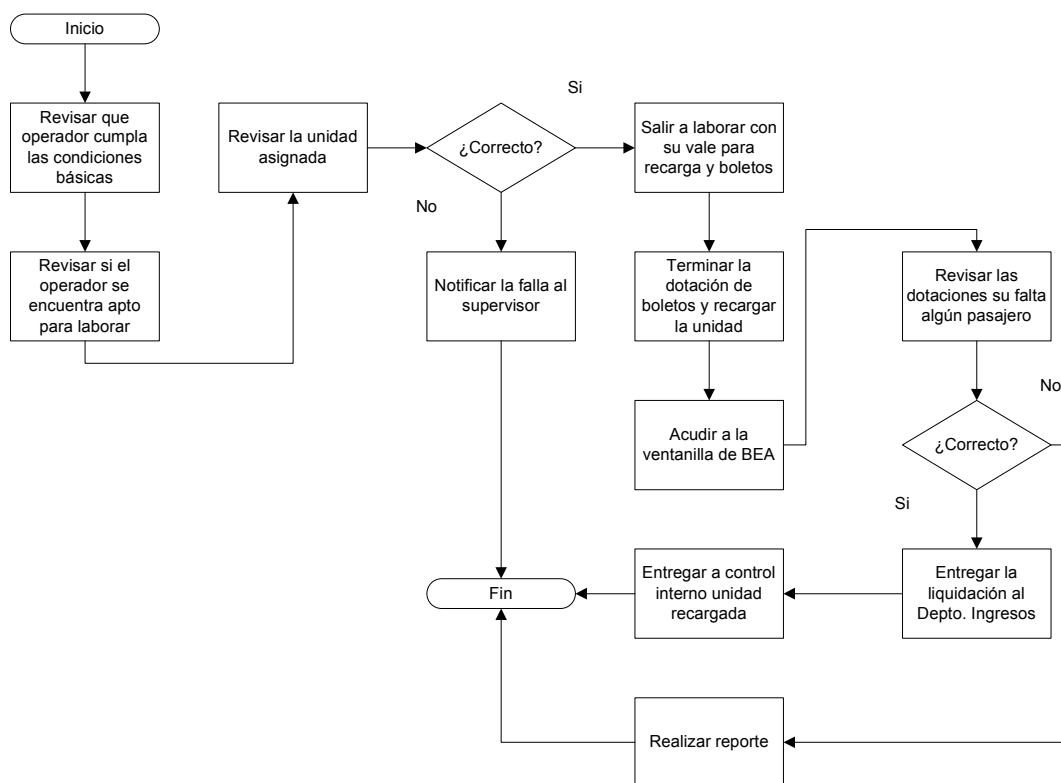
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Asignación de unidades a operadores que relevan en el segundo turno		
1	Revisar que el Operador traiga su licencia de conducir y su talón de liquidación del día anterior	Supervisor
2	Revisar si el operador se encuentra apto para laborar y asignarle su unidad	Supervisor
3	Revisar la unidad asignada	Operador
4	Salir a laborar con su vale para recarga y su dotación de boletos	Operador
5	Terminar las dotaciones de boletos y recargar su unidad al término de sus labores	Operador
6	Acudir a la ventanilla con el Analista BEA a que se elabore la revisión de boletos	Operador
7	Revisar las dotaciones si falta algún pasajero que registra el sistema hacer el corte de boletos	Analista BEA
8	Si el Operador no permite que se le corten los boletos faltantes se les realiza un reporte	Analista BEA
9	Entregar la liquidación correspondiente al Departamento de Ingresos	Operador
10	Entregar a la Coordinación de Control Interno la unidad recargada	Operador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Asignación de unidades a Operadores que relevan en turno vespertino
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

SUPERVISOR	OPERADOR	ANALISTA
------------	----------	----------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Notificar citatorios a los Operadores para las diversas áreas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de La Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que el Operador tenga conocimiento de que deberá de asistir a su citatorio al departamento que se le requiera.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	El Operador deberá acudir a su cita a los diferentes departamentos que lo requieran y tendrá que traer un documento que acredite que acudió a dicho citatorio.
RESULTADOS ESPERADOS:	Llevar el mejor control de citatorios a los operadores a las diferentes áreas
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de citas notificadas = número de notificaciones realizadas
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Escrito de notificación a nombre del personal operativo.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Notificar citatorios a los operadores para las diversas áreas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

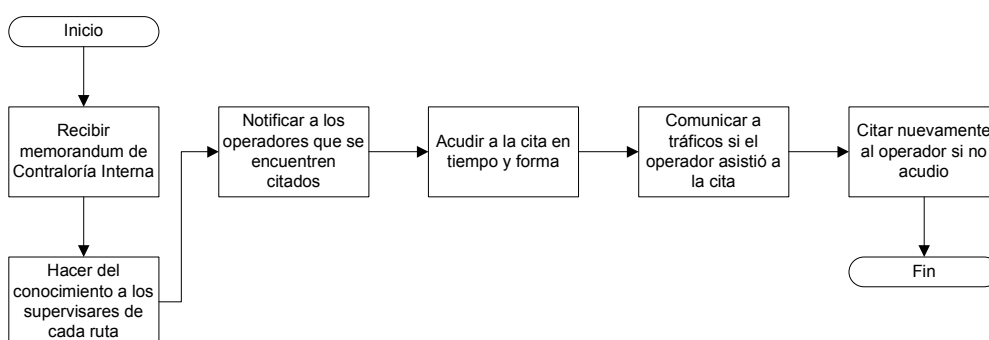
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Notificar citatorios a los operadores para las diversas áreas		
1	Recibir memorándum de Contraloría interna, Recursos Humanos y Jurídico	Secretaria
2	Hacer del conocimiento de los Supervisores de cada ruta de las notificaciones de Operadores	Secretaria
3	Notificar a los Operadores que se encuentran citados a las áreas de Recursos Humanos, Jurídico, Contraloría para que a la brevedad se presenten al departamento que los requiere	Supervisor de cada ruta
4	Acudir a la cita en tiempo y forma	Operador
5	Comunicar a la Coordinación de Tráficos si el Operador acudió a la cita o en su caso expedirles un memorándum para que el departamento tenga conocimiento de que el Operador acudió a la cita	El departamento que requirió al Operador
6	Si el Operador no acudió a la cita nuevamente citarlos o no permitirles laborar hasta que no cumplan con la notificación	Coordinador de Tráficos



3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Notificar citatorios a los Operadores para las diversas áreas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

SECRETARIA	SUPERVISOR DE RUTA	OPERADOR	AREA	COORDINADOR DE TRAFICOS
------------	--------------------	----------	------	-------------------------





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Supervisar el Sistema Electrónico de Barras de las unidades en terminales y en Depósito 1.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de La Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Controlar en las unidades el número de pasajeros que transporta cada una de ellas mediante el sistema de barras BEA.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Todos los Operadores deberán entregar guía y boletos restantes al personal del Sistema BEA para su análisis correspondiente.
RESULTADOS ESPERADOS:	Controlar con éxito los ingresos obtenidos en las diferentes rutas.
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de pasajeros = Número de boletos vendidos
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Boleta de liquidación.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Supervisar el sistema electrónico de barras de las unidades en terminales y en depósito D1
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

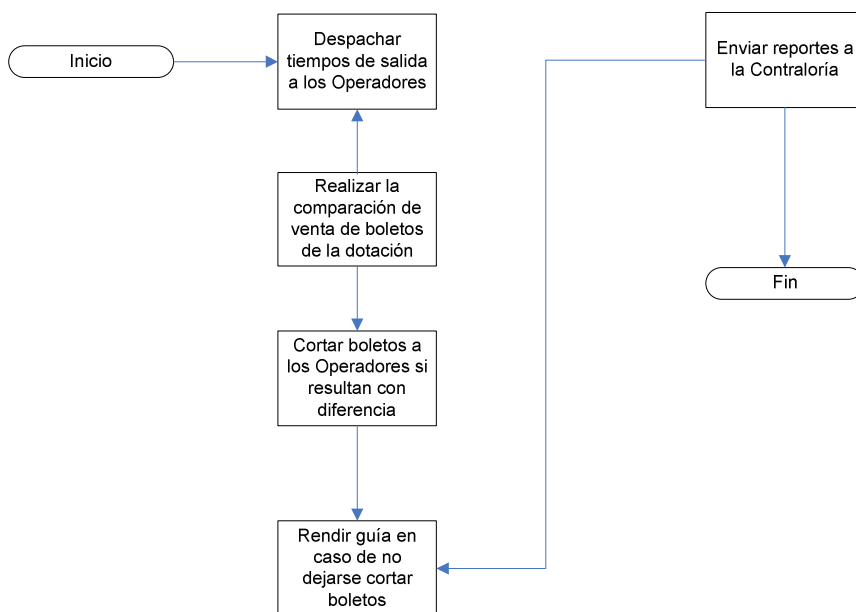
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Supervisar el sistema electrónico de barras de las unidades en terminales y en depósito 1		
1	Despachar tiempos de salida a los Operadores	Analista BEA
2	Realizar la comparación de venta de boletos de la dotación en cada vuelta realizada	Analista BEA
3	Realizar el corte en guía del Operador y anotar las vueltas que realizó	Analista BEA
4	Cortar boletos a los Operadores si resultan con diferencia según el programa de barras	Analista BEA
5	Realizar reportes a los Operadores que no permiten que se les corten los boletos	Analista BEA
6	Enviar los reporte correspondientes de Operadores a Tráficos para su revisión	Analista BEA
7	Enviar a la Contraloría Interna para su seguimiento el reporte.	Secretaria



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráfico unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Supervisar el Sistema Electrónico de Barras de las unidades en terminales y en el Depósito D-1
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

ANALISTA	SECRETARIA DE COORDINACIÓN DE TRAFICOS
----------	--





DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico	
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Aplicar sanciones a los Operadores en caso de anomalías	
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General / Gerencia Técnica/ Coordinación de Tráficos	
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de La Zona Metropolitana	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Sancionar a los Operadores que cometen alguna anomalía en ruta dictaminadas por la Comisión Mixta.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	El Operador deberá cumplir con su sanción el día que le sea aplicada así como acudir al curso con la Contraloría Interna.	
RESULTADOS ESPERADOS:	La aplicación de sanción debe de ser en tiempo y forma.	
INDICADOR DE ÉXITO:	Número de sanciones sujetas a aplicar = número de sanciones aplicadas	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Memorándum recibido de la Contraloría Interna de listado de Operadores sancionados en acuerdos por la Comisión Mixta.	



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Aplicar sanciones a los Operadores en caso de anomalías
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

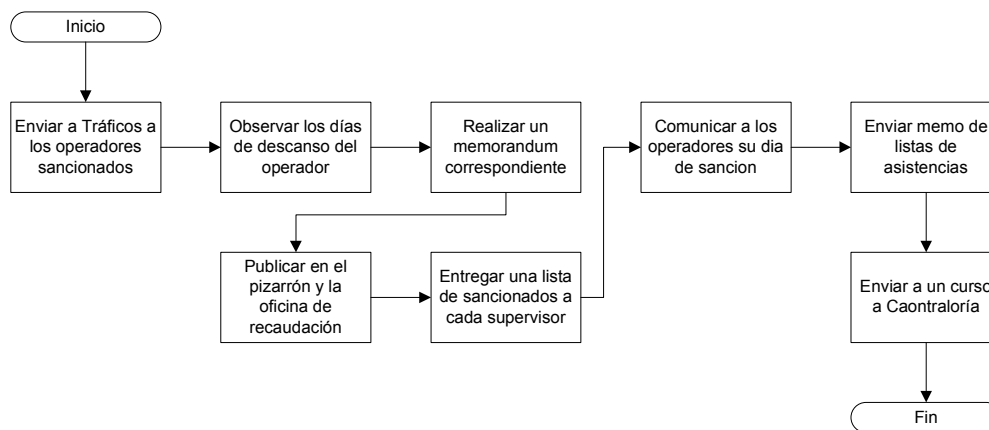
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Aplicar sanciones a los operadores en caso de anomalías		
1	Enviar a la Coordinación de Tráficos los Operadores que resultaron sancionados por la Comisión Mixta	Contraloría Interna
2	Observar en las listas de asistencia su día de descanso del Operador para no sancionar al Operador en su día de descanso	Secretaria
3	Realizar memorándum correspondiente a los días de sanción.	Secretaria
4	Publicar en el pizarrón de la Coordinación de Tráficos y en la oficina de Recaudación para conocimiento del Operador de los días que se encuentra sancionado	Secretaria
5	Entregar una copia de la lista de sancionados a cada Supervisor de las diferentes rutas	Secretaria
6	Comunicar a los Operadores de sus días de sanción para que no se presenten a laborar.	Supervisor
7	Enviar memorándum de listas de asistencia de los días sancionados a la Contraloría Interna, Jurídico y Recursos Humanos	Coordinador de Tráficos
8	Enviar a un curso que imparte la Contraloría para evitar que reincidan en nuevas sanciones	Coordinador de Tráficos



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Coordinación de tráficos unidades diesel y eléctrico
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Aplicar sanciones a los Operadores en caso de anomalías
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Coordinación de Tráficos.

CONTRALORIA	SECRETARIA	SUPERVISOR	COORDINADOR DE TRAFICOS
-------------	------------	------------	-------------------------





SEGURIDAD Y CONTROL INTERNO

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





CONTROL INTERNO

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





CONTROL INTERNO

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Que se le autorice la salida a todo Operador al que se le asigne una unidad para laborar.



CONTROL INTERNO

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Entrega de unidades	01 Acudir a la ventanilla de Control Interno. 02 Entregar un juego de croquis al operador para llenarlo con las especificaciones indicadas. 03 Regresar el documento y lo firma personal de Control Interno. 04 Recibir copia y autorización de salida.
02 Recepción de unidades	01 Arribar a la puerta principal 02 recibir copia del croquis y revisar la unidad. 03 Autorizar entrada.
03 Llenado de bitácora	01 Anotar datos en croquis original. 02 Firmar de recibido. 03 Anotar las condiciones de ingreso de la unidad.
04 Elaboración de orden de trabajo	01 Reportar falla mecánica. 02 Elaborar orden de reparación. 03 Anotar el tipo de falla.
05 Elaboración de reporte de incidente	01 Anotar datos de Operador y unidad. 02 Describir los hechos brevemente y señalar daño. 03 Elaborar croquis y señalar ubicación del daño. 04 Firmar
06 Modificación de situación de unidades	01 Recibir orden de reparación indicando que ha sido reparada la unidad. 02 Cambiar el status de dañada a disponible.
07 Archivo de originales de croquis y orden de reparación	01 Recibir notificación de que ha sido reparada la unidad. 02 Archivar el original de orden de reparación. 03 archivar original del croquis al Ingresar la unidad al deposito.

**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que salgan todas las unidades que hayan sido asignadas para laborar.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que se le autorice la salida a todo Operador al que se le asigne una unidad para laborar.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que todo Operador al que se le asigne una unidad para laborar salga sin problemas.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no haya queja de Operador alguno porque tuvo problemas para salir a laborar.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato croquis de unidad.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

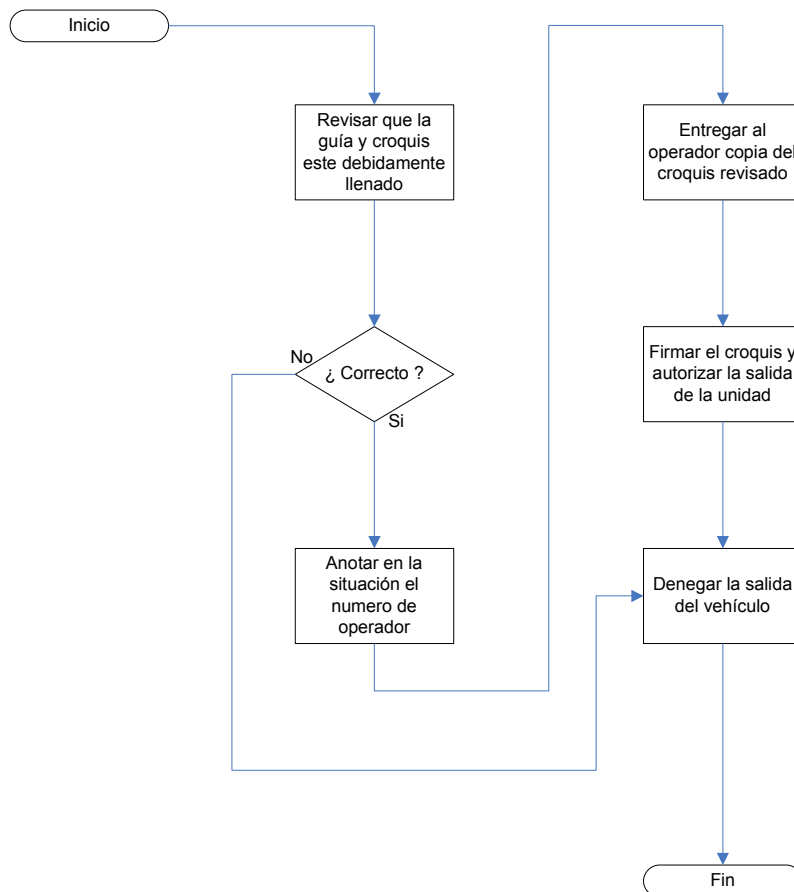
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Revisar guía y croquis debidamente llenados para ver que corresponda a la unidad y Operador que la presenta. Si: Continuar paso 2 No: Continuar paso 5	Recepcionista de Unidades
2	Anotar en la situación número de Operador, hora de salida y ruta a la cual va a laborar.	Recepcionista de Unidades
3	Entregar al Operador copia del croquis revisado.	Recepcionista de Unidades
4	Firmar el croquis y autorizar la salida de la unidad.	Recepcionista de Unidades
5	Denegar la salida del vehículo	Recepcionista de Unidades



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Recibir todas las unidades que salieron a laborar.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">No debe quedar ninguna unidad fuera del depósito.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Tener control total del ingreso de las unidades al depósito.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que haya coincidencia con las unidades que salgan con las que entren.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato croquis de unidad.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

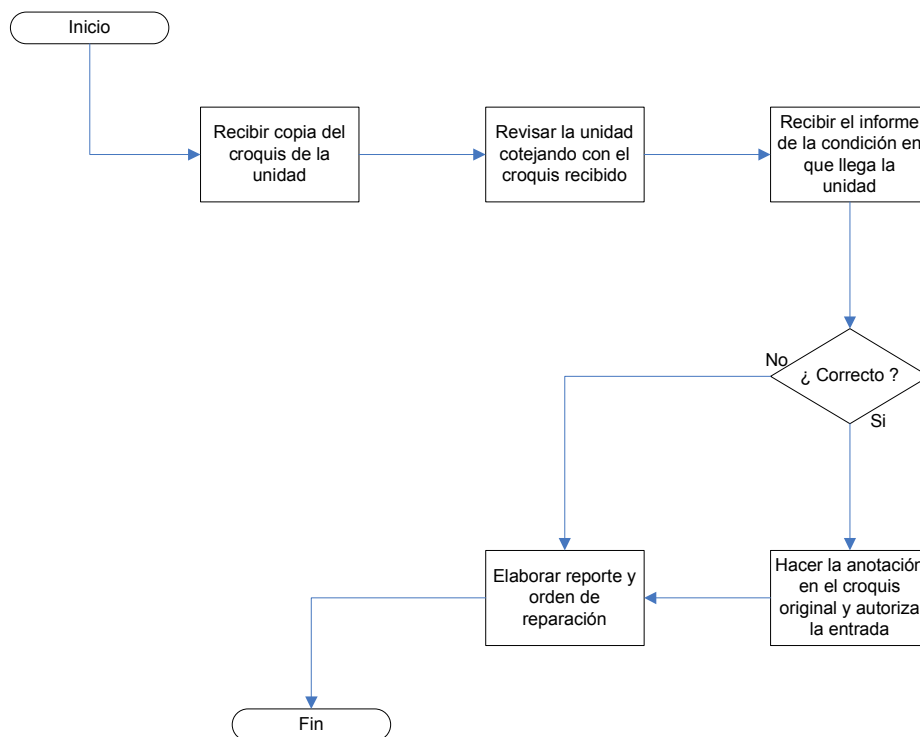
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir copia del croquis de la unidad que llega a la puerta de ingreso.	Recepcionista de Unidades
2	Revisar la unidad cotejando con el croquis recibido.	Recepcionista de Unidades
3	Recibir el informe de la condición en que llega la unidad. Sí: Continúa paso 5. No: Continúa paso 4.	Recepcionista de Unidades
4	Hacer la anotación en el croquis original y autorizar la entrada.	Recepcionista de Unidades
5	Elaborar reporte y orden de reparación.	Recepcionista de Unidades



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Tener registro de todas las unidades que entren dañadas
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que se le de el trámite correspondiente a las unidades dañadas.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Tener un registro para consultarlo en cualquier momento.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que al consultar la bitácora exista certeza de que si una unidad estuvo dañada ya esta reparada.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

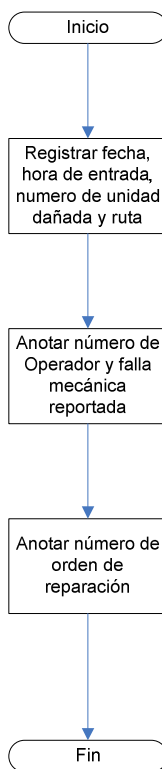
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Registrar fecha, hora de entrada, número de unidad dañada y ruta.	Recepcionista de Unidades
2	Anotar número de Operador y falla mecánica reportada.	Recepcionista de Unidades
3	Anotar número de orden de reparación.	Recepcionista de Unidades



3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de orden de trabajo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que toda unidad dañada sea canalizada al taller mediante una orden de reparación.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que no se canalicé al taller ninguna unidad dañada si no cuenta con orden de reparación.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que se tenga información correcta de la cantidad de unidades dañadas.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que siempre se conozca si una unidad está dañada o disponible
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato orden de trabajo.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de orden de trabajo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

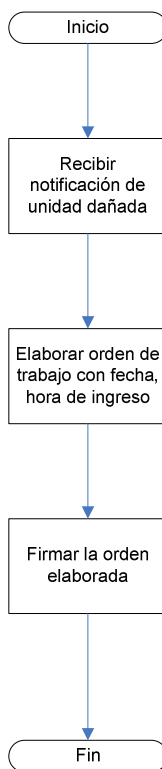
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir notificación de unidad dañada por parte del Operador.	Recepcionista de Unidades
2	Elaborar orden de trabajo con fecha, hora de ingreso, número de Operador, ruta y fallas reportadas.	Recepcionista de Unidades
3	Firmar la orden elaborada.	Recepcionista de Unidades



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de orden de trabajo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de reporte de incidente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que quede antecedente por escrito de cualquier incidente que se presente.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Debe ser registrado todo incidente que se presente tanto en unidades como en el personal.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que exista registro de todo incidente del que se tenga conocimiento.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no quede incidente alguno sin ser notificado mediante un reporte de escrito.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato reporte de incidente.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de reporte de incidente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

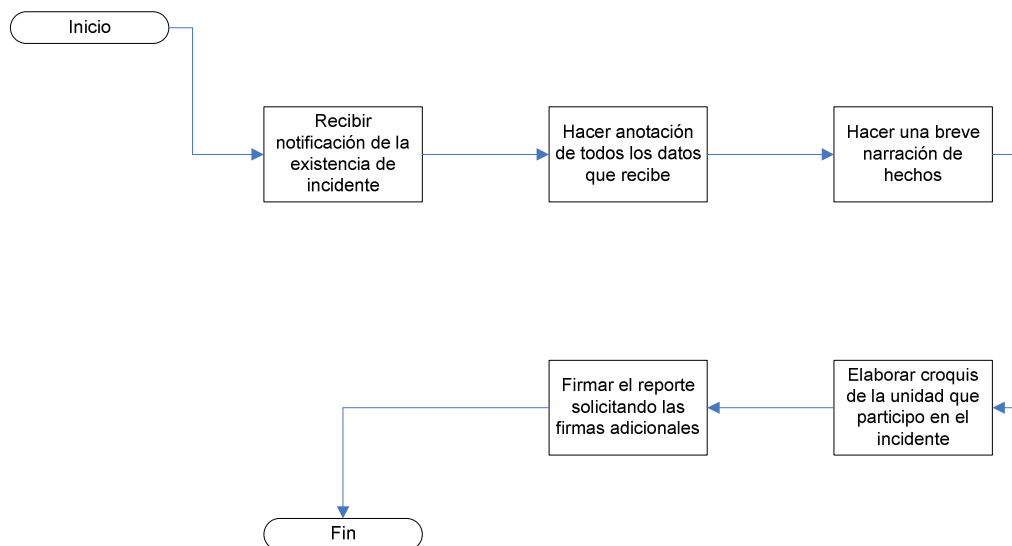
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir notificación de la existencia de un incidente tomando datos.	Recepcionista de Unidades
2	Hacer anotación de todos los datos que recibe.	Recepcionista de Unidades
3	Hacer una breve narración de hechos de los que tenga conocimiento.	Recepcionista de Unidades
4	Elaborar croquis de la unidad que participó en el incidente señalando ubicación del daño.	Recepcionista de Unidades
5	Firma el reporte solicitando las firmas adicionales.	Recepcionista de Unidades



3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de reporte de incidente.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modificación de situación de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que al momento que una unidad quede disponible se tenga información correcta.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">No tener malos informes de unidades que estén disponibles y aparezcan como dañadas.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que toda unidad que quede disponible sea asignada para laborar.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no se quede ninguna unidad disponible sin laborar.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato situación de unidades.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modificación de situación de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

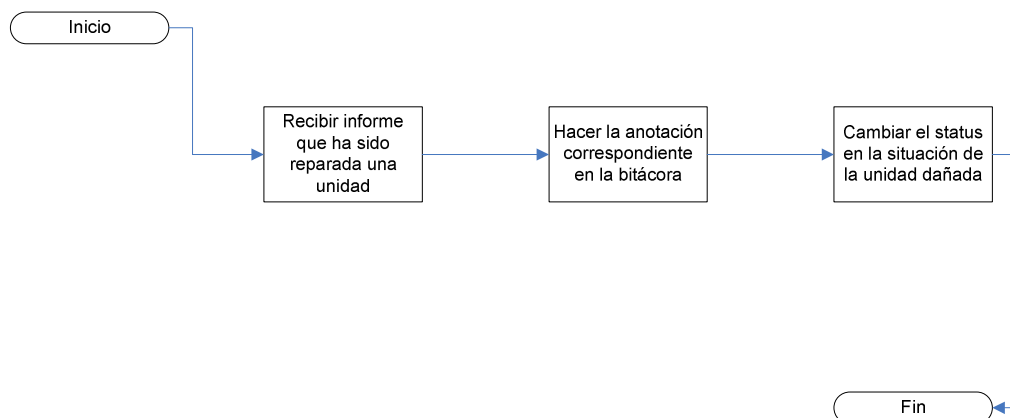
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir informe que ha sido reparada una unidad por parte de la Coordinación de Mantenimiento.	Recepcionista de Unidades
2	Hacer la anotación correspondiente en la bitácora con hora de recibido y número de mecánico que la reparó	Recepcionista de Unidades
3	Cambiar el status en la situación de unidad dañada a disponible.	Recepcionista de Unidades



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modificación de situación de unidades
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Archivo de originales de croquis y orden de reparación.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Tener información del estado en que salen las unidades a laborar.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Conservar la información que se genere para cualquier aclaración posterior.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Tener siempre información del estado físico de las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Al solicitar cualquier información no haya ningún problema para obtenerla.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formatos originales de croquis y orden de reparación.



2) Descripción Narrativa

NOMBRE DEL PROCESO:	Control Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Archivo de originales de croquis y orden de reparación.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

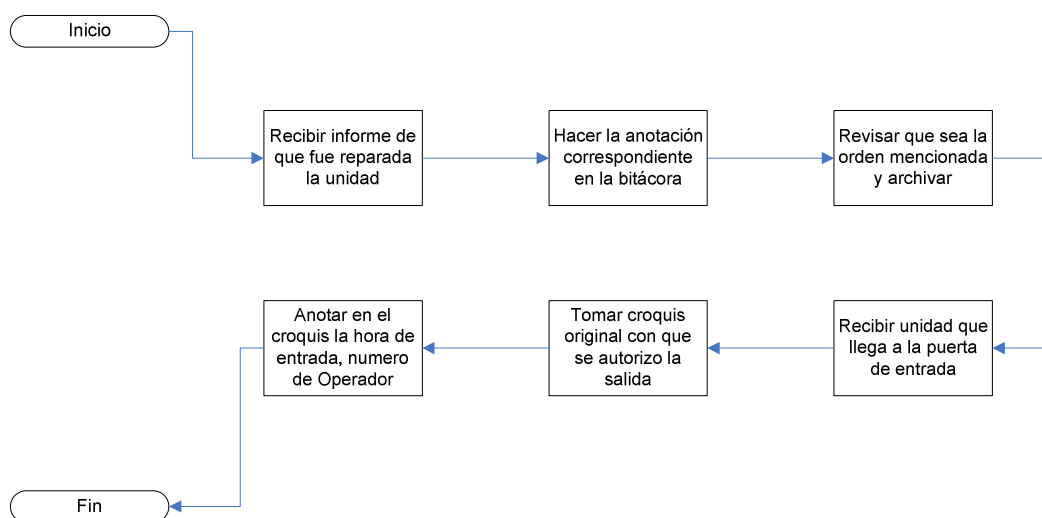
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir informe de que fue reparada una unidad por parte de la Coordinación de Mantenimiento.	Recepcionista de Unidades
2	Tomar el original de la orden de reparación.	Recepcionista de Unidades
3	Revisar que sea la orden mencionada y archivar.	Recepcionista de Unidades
4	Recibir unidad que llega a la puerta de entrada.	Recepcionista de Unidades
5	Tomar croquis original con que se autorizó la salida de la unidad.	Recepcionista de Unidades
6	Anotar en el croquis, hora de entrada, número de Operador, litros de recarga, condición de ingreso y archivar.	Recepcionista de Unidades



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Control interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Archivo de originales de croquis y ordenes de reparación.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RECEPCIONISTA DE UNIDADES





CABINA DE CONTROL

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





CABINA DE CONTROL

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Que no salga ninguna unidad sin ser debidamente registrada.



CABINA DE CONTROL

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Recepción de información de salida de unidades.	01 Recibir información de Control Interno que sale una unidad del depósito. 02 Hacer anotación en registro vehicular. 03 Informar a Terminal correspondiente.
02 Recepción de información entrada de unidades.	01 Recibir información de Control Interno. 02 Informar a Terminal de la ruta correspondiente. 03 Modificar status en registro vehicular.
03 Recepción de llamadas de Operadores.	01 Recibir llamada de Operador por falla mecánica, choque o detenida por vialidad. 02 Registrar en bitácora los datos obtenidos. 03 Informar a Terminal correspondiente
04 Realiza llamadas.	01 Llamar a la compañía de seguros cuando una unidad choca. 02 Llamar al personal de jurídico de la empresa "ajustador" en turno para atender incidente. 03 Llamar a Mantenimiento para que habiliten unidades dañadas en ruta. 04 Llamar a dependencias estatales o municipales.
05 Llenado de bitácora.	01 Registrar datos obtenidos de parte del Operador. 02 Registrar datos pormenorizados del incidente. 03 Registrar informes de problemas en la catenaria.
06 Elaboración de situación vehicular.	01 Registrar unidades laborando. 02 Registrar unidades dañadas. 03 Registrar unidades detenidas en el IJAS. 04 Registrar unidades en talleres externos.
07 Modificación de status de unidades.	01 Registrar unidades que quedan dañadas.



	<p>02 Registrar unidades que están disponibles.</p> <p>03 Registrar unidades que quedan en el IJAS.</p>
<p>08 Vocear mediante el altavoz.</p>	<p>01 Recibir llamada solicitando se vocee a alguna área o persona.</p> <p>02 Vocear el área, departamento o persona, transmitiendo las indicaciones recibidas por quien lo solicitó.</p> <p>03 Vocear a Operadores por indicación de la Coordinación de Tráficos</p>
<p>09 Brinda apoyo a personal operativo y administrativo.</p>	<p>01 Apoyar a cualquier Operador que requiera alguna información.</p> <p>02 Apoyar al personal de Líneas Elevadas cuando requiere que otras áreas o dependencias los apoyen.</p> <p>03 Apoyar a alguna área o departamento cuando requieren información.</p>



GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información de salida de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que se lleve el registro exacto de las unidades que salen de las instalaciones.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Que no salga ninguna unidad sin ser debidamente registrada.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que exista un control correcto de salidas.
INDICADOR DE ÉXITO:	Que lo anotado en el registro corresponda a la realidad de las unidades que salen de la empresa.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato situación de unidades.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información de salida de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control

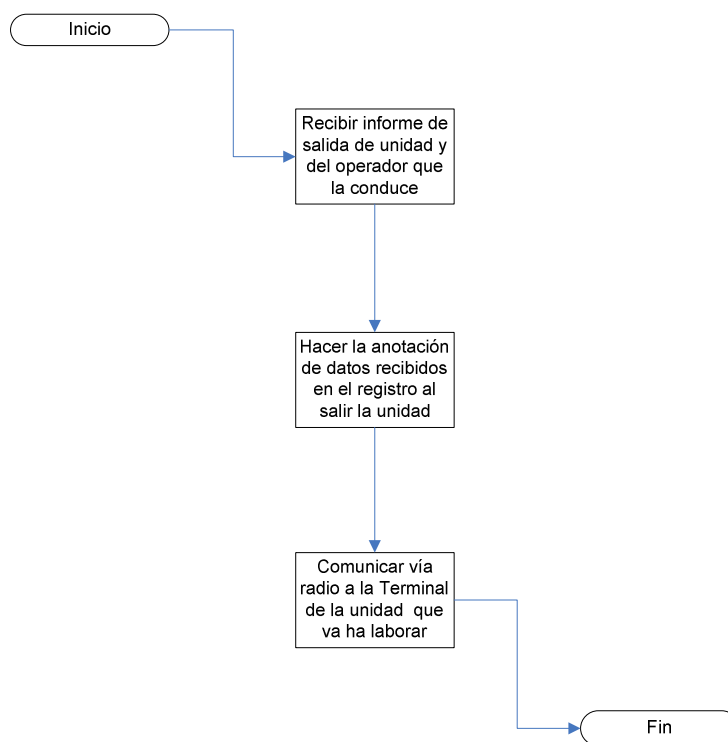
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
RECEPCION DE INFORMACION DE SALIDA DE UNIDAD		
1	Recibir informe de salida de unidad con el número de la misma y del Operador que la conduce hacia afuera del depósito.	Radio Controlador
2	Hacer la anotación con los datos recibidos en su registro al salir la unidad del depósito.	Radio Controlador
3	Comunicar vía radio transmisor a la terminal a la cual va destinada dicha unidad a laborar, mencionando el número de la misma y del Operador que la conduce.	Radio Controlador



3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información de salida de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información entrada de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que se lleve el registro exacto de las unidades que entran a las instalaciones de la empresa cualquiera que sea su procedencia.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que las unidades queden debidamente registradas al ingresar a las instalaciones de la empresa.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que ninguna unidad quede sin registrar al ingreso de la empresa.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que el registro de las unidades que entran sea exacto.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato situación de unidades.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información entrada de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

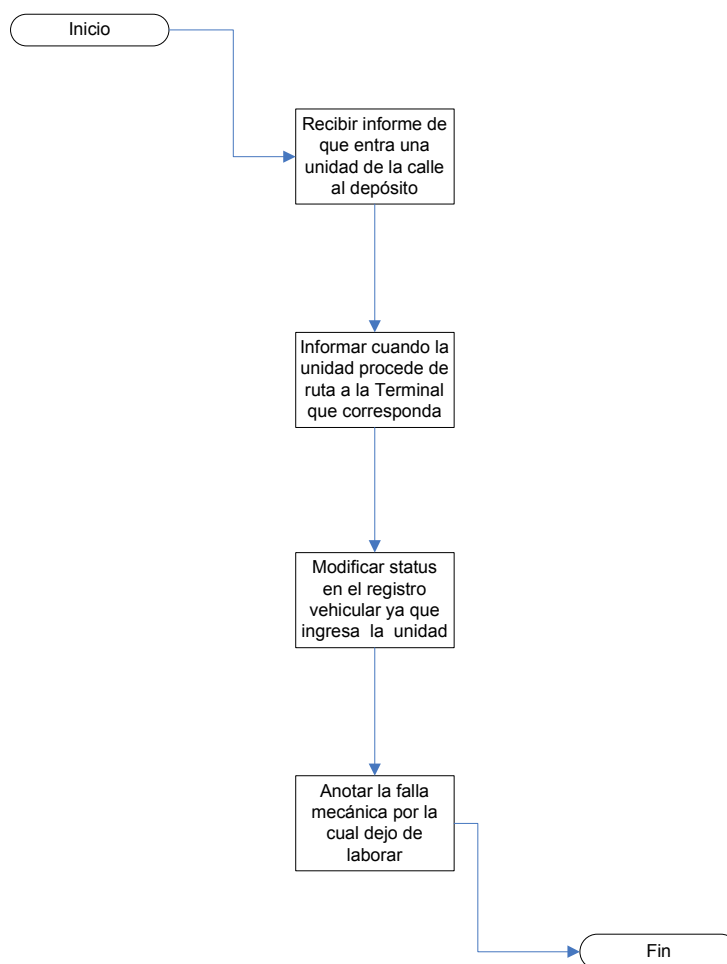
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir informe por parte del personal de Control Interno que entra una unidad procedente de la calle al depósito, con número de unidad y Operador que la conduce.	Radio Controlador
2	Informar Cuando la unidad procede de ruta a la terminal que corresponda para que el Despachador la borre de su registro de unidades laborando.	Radio Controlador
3	Modificar el status en su registro vehicular una vez ingresada la unidad al depósito, anotando la falla mecánica por la cual dejo de laborar o si entra disponible.	Radio Controlador
4	Anotar la falla mecánica por la cual dejo de laborar o si entra disponible.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de información entrada de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de llamadas de Operadores.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Atender todas las llamadas telefónicas que realicen los Operadores a la cabina de radio control.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">No dejar de atender ninguna llamada telefónica que se reciba por parte de los Operadores
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que se atiendan con prontitud las llamadas telefónicas recibidas.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	No tener queja de falta de atención a las llamadas telefónicas recibidas.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Teléfono y radio transmisor



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de llamadas de Operadores.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

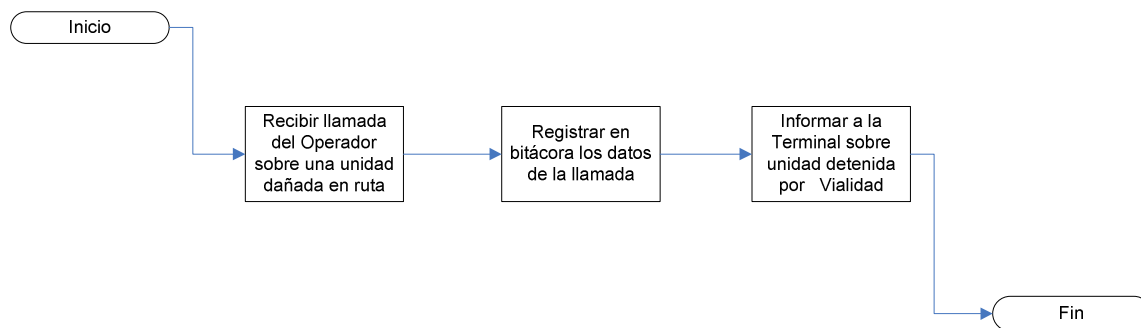
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Recibir llamadas por parte de los Operadores cuando una unidad queda dañada en ruta, choca o es detenida por Vialidad avisando del incidente.	Radio Controlador
2	Registrar en la bitácora los datos obtenidos mediante la llamada según sea el caso.	Radio Controlador
3	Informar a la terminal correspondiente si una unidad es detenida por Vialidad y sacada de la circulación o se sale de la ruta por una falla mecánica u otra causa, para que ya no la consideren laborando.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Recepción de llamadas de operadores.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Realiza llamadas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que se hagan todas las llamadas que sean necesarias.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Que no se deje de realizar ninguna llamada por cualquier motivo.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que ningún asunto quede sin atender por falta la realización de una llamada
INDICADOR DE ÉXITO:	Que no exista queja de asunto alguno sin resolver por falta de la realización de una llamada.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Teléfono y radio transmisor.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Realiza llamadas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

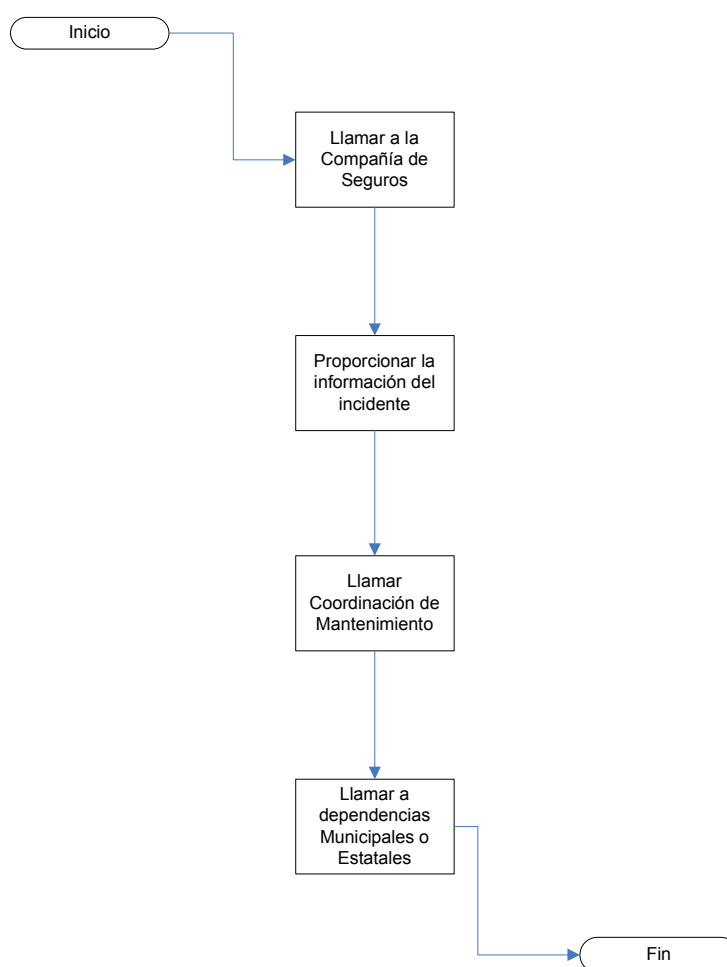
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Llamar a la compañía de seguros cuando se requiere atención para una unidad que participo en un incidente de tránsito.	Radio Controlador
2	Proporcionar toda la información posible para que atiendan el incidente oportunamente.	Radio Controlador
3	Llamar al Ajustador en turno de la Gerencia Jurídica para que en unión con el personal de la aseguradora atiendan el incidente de tránsito que se ha presentado.	Radio Controlador
4	Llamar a la Coordinación de Mantenimiento cuando hay una unidad dañada por falla mecánica o por choque, para que vayan a habilitarla.	Radio Controlador
5	Llamar a dependencias municipales o estatales tales como Bomberos Parques y Jardines Policías o Agentes viales para solicitarles apoyo cuando se requiera.	Radio Controlador



3) Flujoograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Realiza llamadas.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Llevar un registro de los sucesos de que tenga conocimiento el radio controlador.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	Que todos los sucesos que pasen en la empresa queden debidamente registrados.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que al consultar la existencia de un incidente se tenga la información precisa.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que todos los incidentes queden registrados.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

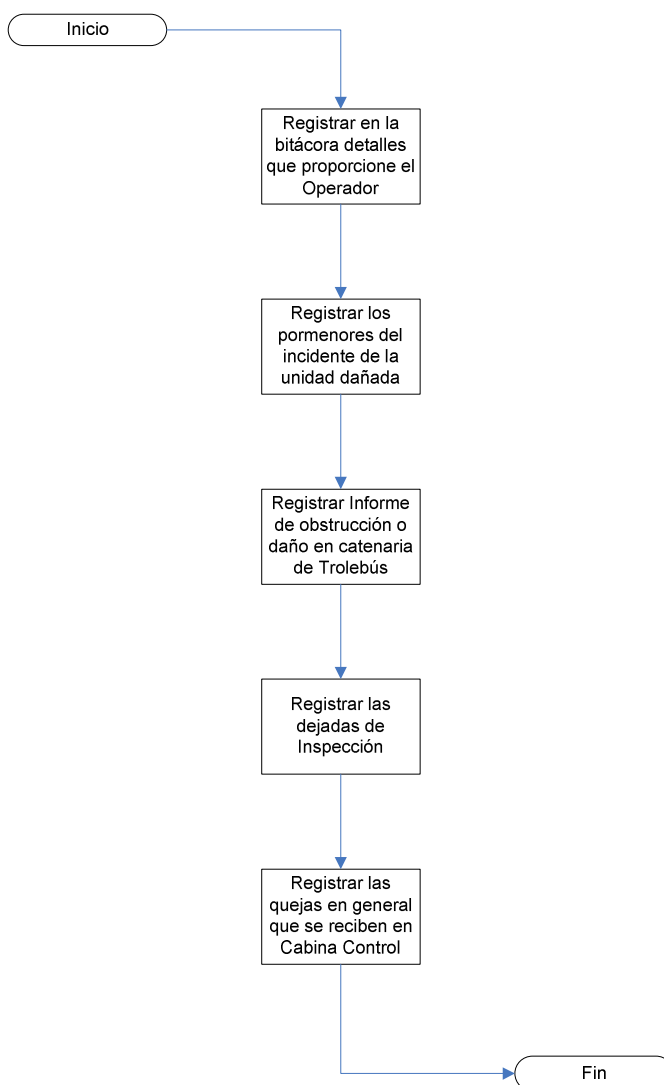
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Registrar en la bitácora todos los detalles que el Operador le mencione al presentarse un incidente.	Radio Controlador
2	Registrar los pormenores del incidente cuando una unidad queda dañada o detenida por vialidad.	Radio Controlador
3	Registrar el informe de obstrucciones o daños en la catenaria de los trolebuses.	Radio Controlador
4	Registrar las dejadas de inspección por parte de los Operadores.	Radio Controlador
5	Registrar las quejas en general recibidas en la cabina de control.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación vehicular general.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que haya un indicador del estado general del parque vehicular.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Cada unidad debe tener registrado su status.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que no exista equivocación en el registro de status de las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no se haga una mala asignación de una unidad.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato situación de unidades.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación vehicular general.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

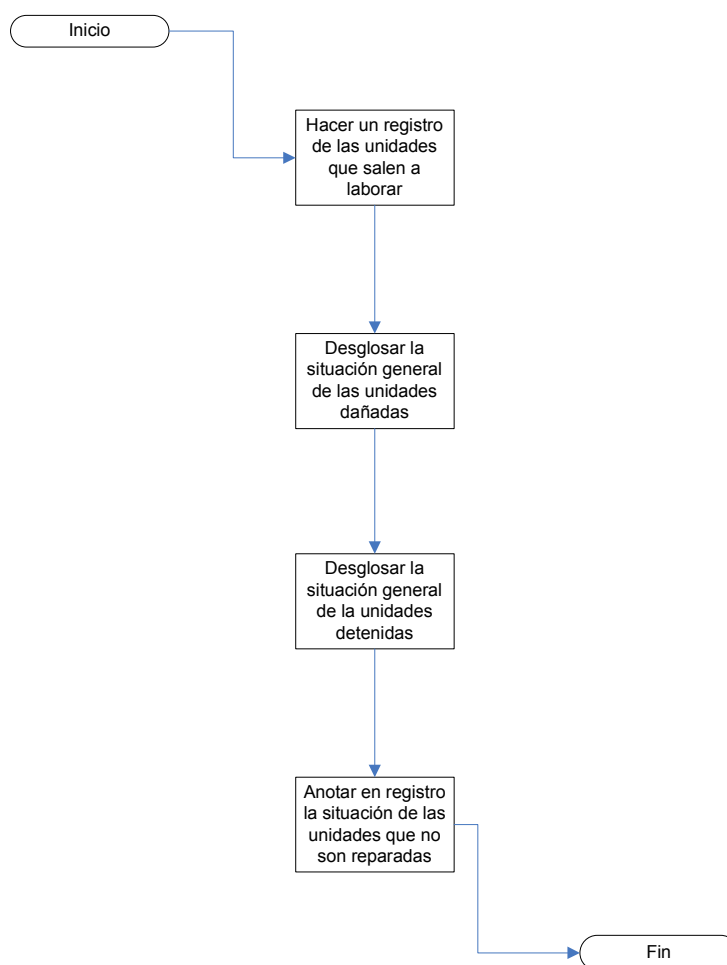
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Hacer un registro conforme salen las unidades a laborar para formar la situación general de unidades laborando.	Radio Controlador
2	Desglosar de la situación general las unidades dañadas manteniendo el registro de las mismas.	Radio Controlador
3	Desglosar de la situación general las unidades detenidas por Vialidad y trasladadas al depósito del IJAS.	Radio Controlador
4	Anotar en el registro de la situación general, las unidades que no son reparadas por la Coordinación de Mantenimiento de la empresa y que son trasladadas a talleres externos particulares para que se tenga informe de que están fuera del depósito por esa causa.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Elaboración de situación vehicular general.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modifica status de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Tener un correcto registro del status que guarda cada unidad.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que toda unidad cuente con su registro de status correctamente.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que no se entorpezca la operatividad por un mal registro de status.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que la Coordinación de Tráficos cuente con el correcto registro de status de las unidades.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Formato situación de unidades.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modifica status de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

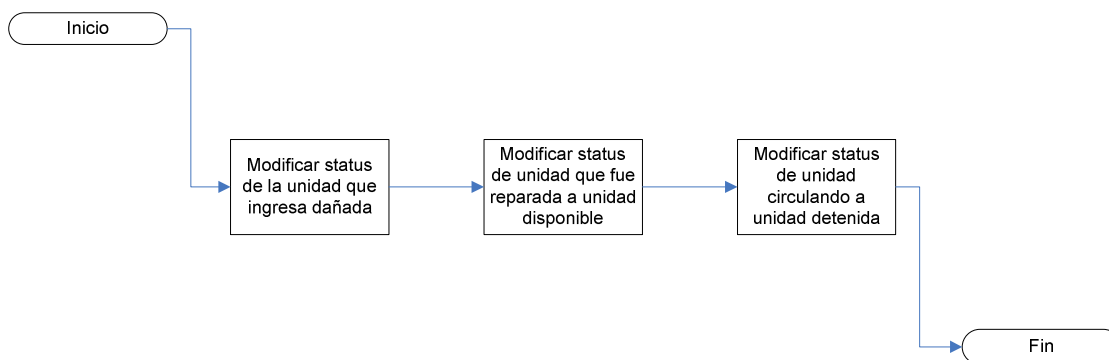
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Modificar el status cuando una unidad, después de estar laborando ingresa dañada, cambiando dentro de la situación general de unidad laborando a dañada.	Radio Controlador
2	Modificar el status dentro de la situación general a unidades que fueron reparadas de unidad dañada a unidad disponible.	Radio Controlador
3	Modificar el status dentro de la situación general de unidad circulando a unidad detenida al momento en que la misma es enviada al depósito del IJAS.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Modifica status de unidades.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vocea mediante el altavoz.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Facilitar la comunicación con las demás áreas o personas.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Que se emplee esta ayuda para la comunicación interna.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que toda persona que requiera tener comunicación con otra lo logre de forma más eficiente.
INDICADOR DE ÉXITO:	Que se ahorre tiempo y esfuerzo para comunicarse con cualquier persona o área.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Altavoz



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vocea mediante el altavoz.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

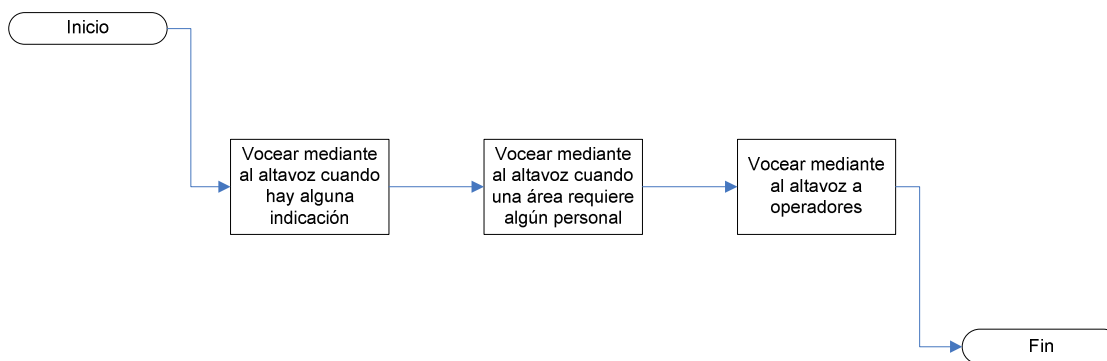
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Vocear mediante el alta-voz, cuando recibe una llamada solicitando que vocee a una persona, mencionando las indicaciones recibidas.	Radio Controlador
2	Vocear mediante el alta-voz, cuando una área requiere que personal de cualquier otra área o departamento se comunique y de esa forma lograr la comunicación entre ellos.	Radio Controlador
3	Vocear mediante el alta-voz, a Operadores que se encuentran en el patio de la empresa transmitiendo las indicaciones que recibe de la Coordinación de Tráficos.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Vocea mediante el altavoz.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brinda apoyo a personal operativo y administrativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Facilitar la operatividad de cualquier área.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• No dejar de apoyar a nadie que lo requiera.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que toda persona o área obtenga el apoyo que necesite.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	No tener quejas por falta de apoyo de ninguna área o persona.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Teléfono y radio transmisor



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brinda apoyo a personal operativo y administrativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

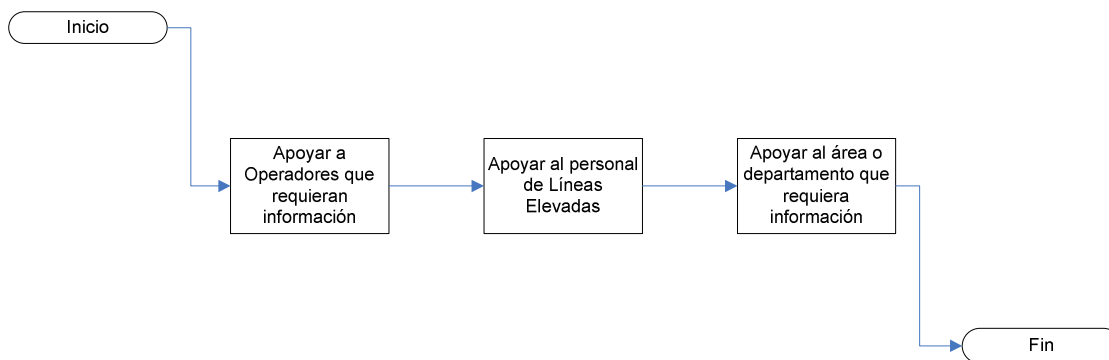
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Apoyar a cualquier Operador que requiera información sobre su unidad o de órdenes que haya recibido.	Radio Controlador
2	Apoyar al personal de Líneas Elevadas cuando requieren que otras áreas de la empresa o dependencias ajenas a la misma, tales como Bomberos, Parques y Jardines y vialidad, los apoyen para dar solución a los problemas que se presentan en la catenaria.	Radio Controlador
3	Apoyar al área o departamento que requiera información que tenga relación con, los empleados, rutas, derroteros o cualquier otra índole.	Radio Controlador



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Cabina de Control.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Brinda apoyo a personal operativo y administrativo.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

RADIO CONTROLADOR





VIGILANCIA

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





VIGILANCIA

Normatividad

1) Fundamentos Legales

- Ley de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Reglamento de la Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco.
- Contrato Colectivo de Trabajo Vigente

2) Políticas Generales

- Que no entre ni salga nada ni nadie sin la autorización correspondiente



VIGILANCIA

INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01 Abrir y cerrar las puertas.	01 Abrir las puertas al inicio de las actividades. 02 Cerrar las puertas al término de actividades.
02 Registro de personal.	01 Vigilar el registro del personal que ingresa y que no es de la empresa. 02 Vigilar que se registre el personal de la empresa que sale a realizar alguna actividad fuera de las instalaciones.
03 Revisión de vehículos.	01 Revisar vehículos de la empresa. 02 Revisar vehículos ajenos a la empresa.
04 Revisión de materiales que entran o salen de la empresa.	01 Revisar material que por alguna razón sale de la empresa. 02 Revisar material que sale de la empresa por los proveedores. 03 Solicitar orden de salida de materiales tanto a proveedores como a personal de la empresa.
05 Solicitud de registro a visitantes.	01 Solicitar a los visitantes se registren en la bitácora de registro. 02 Solicitar una identificación oficial. 03 Entregar gafete de visitante contra entrega de identificación oficial.
06 Revisión de mochilas a personal de talleres.	01 Solicitar la mochila a los empleados. 02 Revisar que no lleven artículos que pertenezcan a la empresa.
07 Llenado de bitácora.	01 Registrar el número de tarjetas del personal. 02 Registrar el inventario de artículos que se encuentran dentro de la caseta de vigilancia. 03 Realizar rondines en el interior de la empresa.



GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Abrir y cerrar las puertas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Que las puertas se mantengan abiertas o cerradas solo cuando sea necesario.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Que no entre ni salga nada ni nadie sin la autorización correspondiente.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que mediante estas instalaciones y lo que en ellas haya se mantengan en orden.
INDICADOR DE ÉXITO:	Que no haya reportes de extracción de artículos o ingreso de personas ajenas a la empresa.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Abrir y cerrar las puertas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

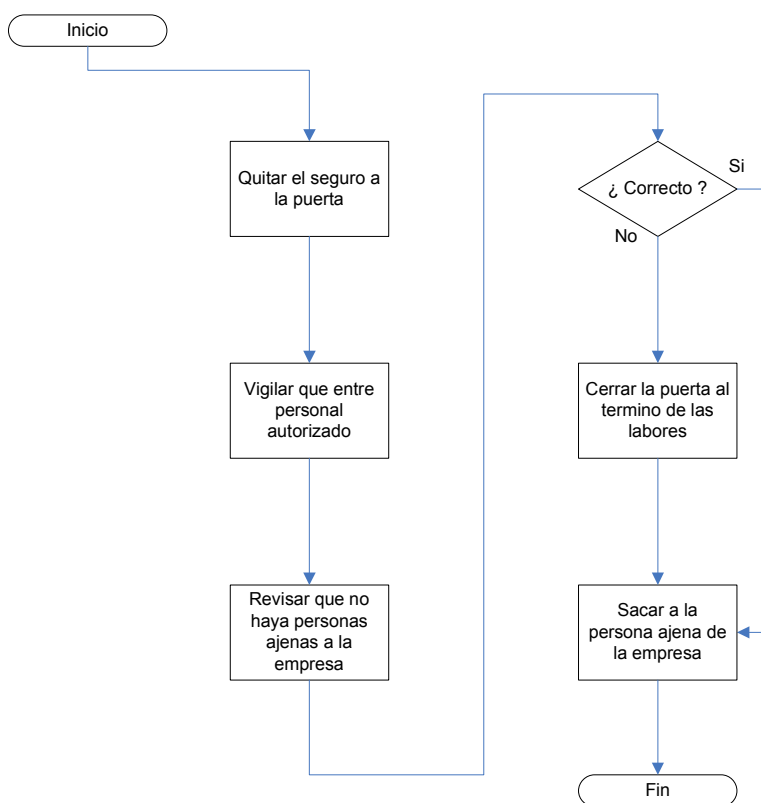
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Quitar el seguro a la puerta a las 3:30 horas y abrir.	Vigilante
2	Vigilar que solo ingrese personal autorizado.	Vigilante
3	Revisar que no haya personas ajenas en el interior de la empresa al término de labores sin motivo. Si: Continúa paso 5 No: Continúa paso 4	Vigilante
4	Cerrar la puerta al término de las labores.	Vigilante
5	Sacar a la persona ajena a la empresa.	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Abrir y cerrar las puertas
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registro de personal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que toda persona este debidamente registrada para efectos de identificación.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">Nadie debe ingresar o salir sin registro y autorización.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que no se encuentre nadie en el interior sin razón o salga sin motivo.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que el registro sea correcto sin que falte nadie de registrar tanto entrada como salida.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registro de personal
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

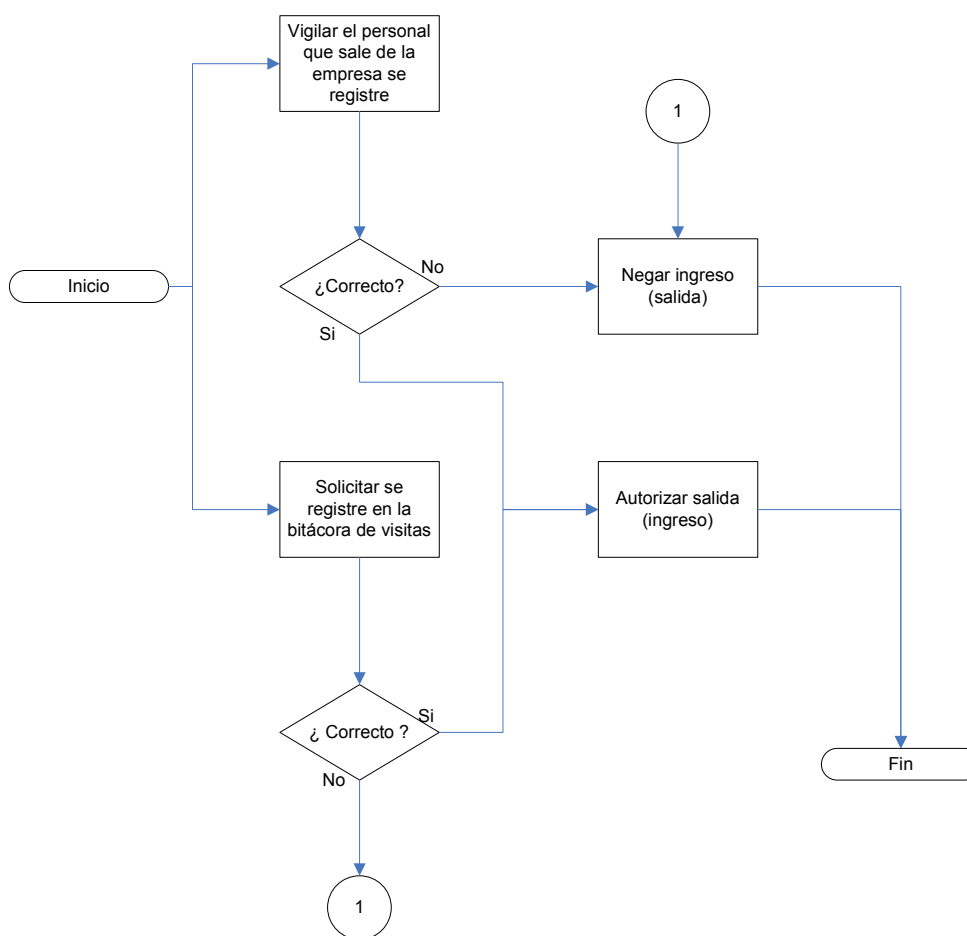
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Vigilar que se registre en la bitácora de personal todo empleado que sale de la empresa a atender cualquier asunto. Si: Continúa paso 3. No: Continúa paso 4.	Vigilante
2	Solicitar registrarse en la bitácora de visitas a toda persona ajena a la empresa. Si: Continúa paso 3. No: Continúa paso 4.	Vigilante
3	Autorizar salida (ingreso).	Vigilante
4	Negar ingreso (salida).	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Registro de personal.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de vehículos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Que no salga nada en el interior de los vehículos sin autorización.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Todo vehículo debe pararse antes de salir para revisarlo debidamente.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que ningún vehículo salga sin la debida revisión.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no haya reportes de que ha salido un vehiculo sin revisar.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de vehículos
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

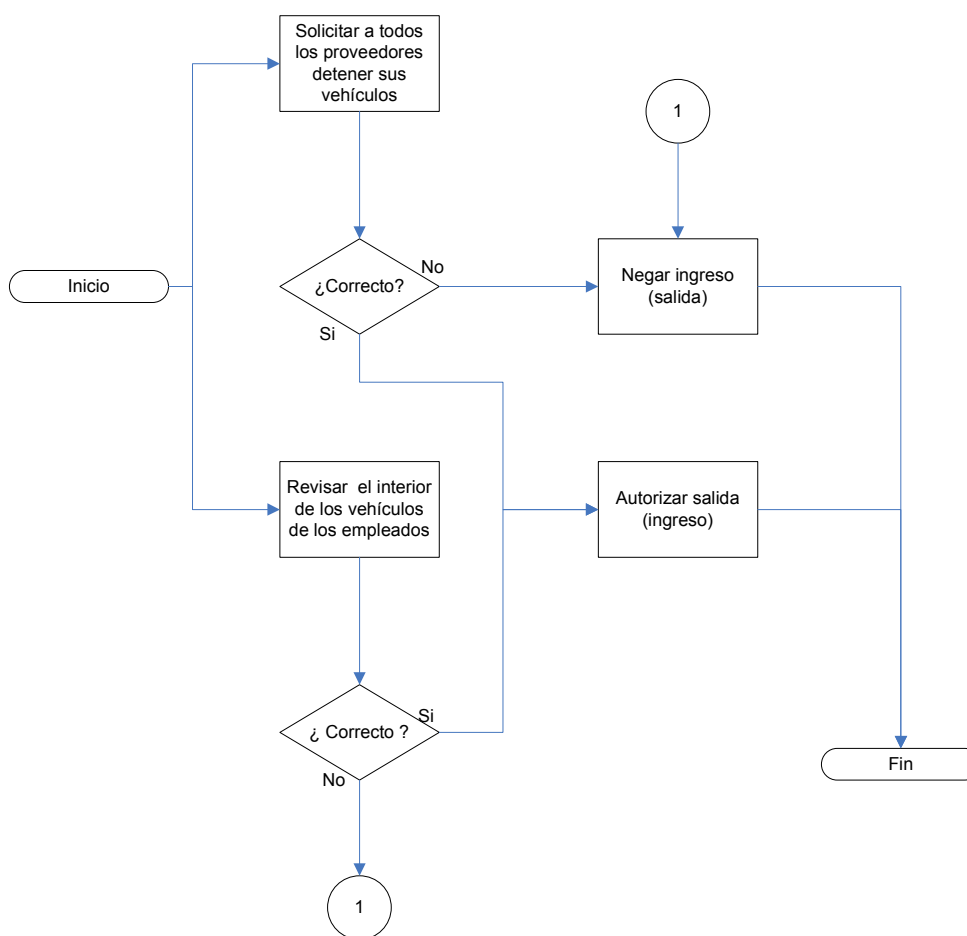
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Solicitar a todos los proveedores detener sus vehículos para revisar el interior. Si: Continúa paso 3 No: Continúa paso 4	Vigilante
2	Revisar el interior de los vehículos de los empleados sujetos a revisión. Si: Continúa paso 3. No: Continúa paso 4.	Vigilante
3	Autorizar ingreso (salida).	Vigilante
4	Negar la salida (ingreso).	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de vehículos.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de materiales que entran o salen de la empresa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Vigilar que los materiales que salgan de la empresa sean acompañados por una autorización.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Todo material que salga de la empresa debe contar con la debida autorización.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que no haya quebranto en el patrimonio de la empresa.
INDICADOR DE ÉXITO:	Que no haya reportes de extracción de materiales de la empresa sin autorización.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Formato orden de salida de material



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de materiales que entran o salen de la empresa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

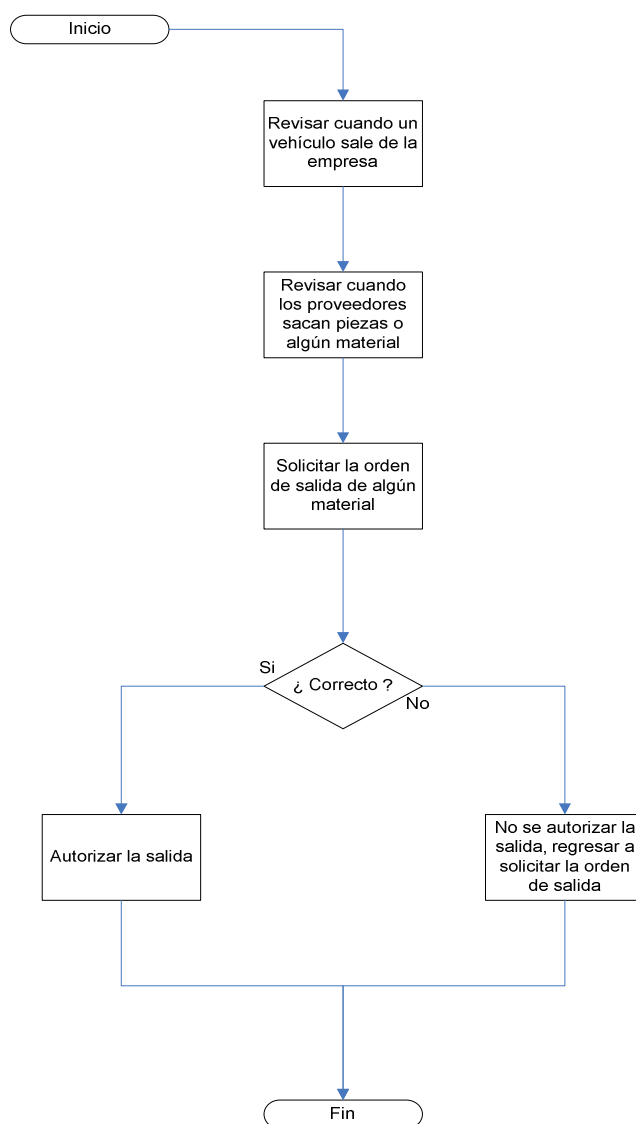
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Revisar cuando un vehículo de la empresa sale a realizar alguna actividad fuera de las instalaciones y llevan algún material.	Vigilante
2	Revisar cuando los proveedores sacan piezas o algún material para reparar o cambiar por alguna razón.	Vigilante
3	Solicitar a los trabajadores y proveedores cuando van a sacar algún artículo o material de la empresa, la orden de salida de dichos artículos. Si: Continúa paso 4. No: Continúa paso 5.	Vigilante
4	Autorizar salir.	Vigilante
5	No autorizar salir y se regresa para que le den la orden de salida.	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Seguridad y Control
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de materiales que entran o salen de la empresa
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANCIA





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Solicitud de registro a visitantes
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Contar con un correcto registro de visitantes.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Que nadie ingrese a la empresa sin tener asunto que atender.
RESULTADOS ESPERADOS:	Que todo el visitante este debidamente registrado y conocer la razón de su visita.
INDICADOR DE ÉXITO:	Que no haya reporte de que se encuentra persona ajena en el interior de la empresa sin autorización.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Bitácora de registro de visitantes.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Solicitud de registro a visitantes
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

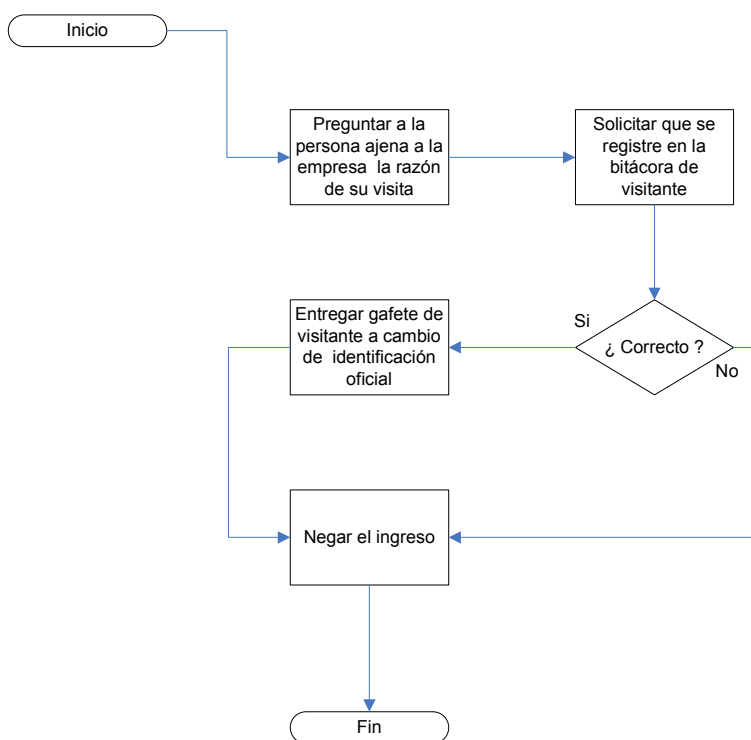
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Preguntar al llegar una persona ajena a la empresa la razón de su visita para ver si se justifica su presencia.	Vigilante
2	Solicitar que se registre en la bitácora de visitantes a la persona ajena a la empresa, para autorizar su ingreso. Si: Continuar paso 3. No: Continuar paso 4.	Vigilante
3	Entregar gafete de visitante después de registrarse a cambio de una identificación oficial.	Vigilante
4	Negar ingreso a persona ajena.	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Solicitud de registro de visitantes
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE





GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) Generalidades.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de mochilas a personal de talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Evitar que se usen las mochilas para extraer artículos de la empresa.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">Ninguna mochila debe de pasar sin ser revisada.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Que las mochilas solo sean utilizadas para cargar objetos personales.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no haya reporte de extracción de materiales u objetos de la empresa usando dichos útiles.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de mochilas a personal de talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

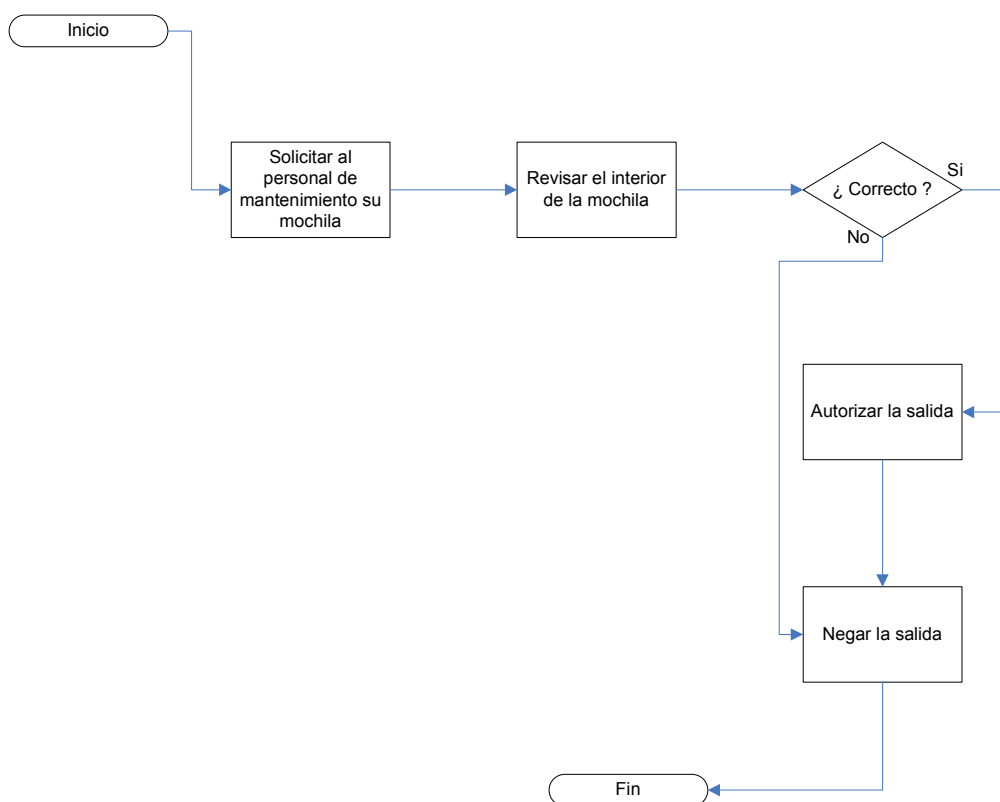
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Solicitar al personal de mantenimiento su mochila al término de sus labores.	Vigilante
2	Revisar el interior de la mochila para asegurar que no lleven artículos de la empresa. Si: Continúa paso 3. No: Continúa paso 4.	Vigilante
3	Autorizar la salida	Vigilante
4	Negar la salida	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Revisión de mochilas a personal de talleres
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE



**GENERALIDADES, DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.
ALCANCE O ÁMBITO:	
	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
	Contar con el registro de todo lo que suceda en cada turno de labores.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
	<ul style="list-style-type: none">• Que no quede ningún incidente sin registrarse en la bitácora.
RESULTADOS ESPERADOS:	
	Tener siempre a la mano la información que se haya registrado durante el día para cualquier aclaración.
INDICADOR DE ÉXITO:	
	Que no se tenga ningún problema al solicitarse información referente a lo sucedido en el área de vigilancia durante el día.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
	Bitácora



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

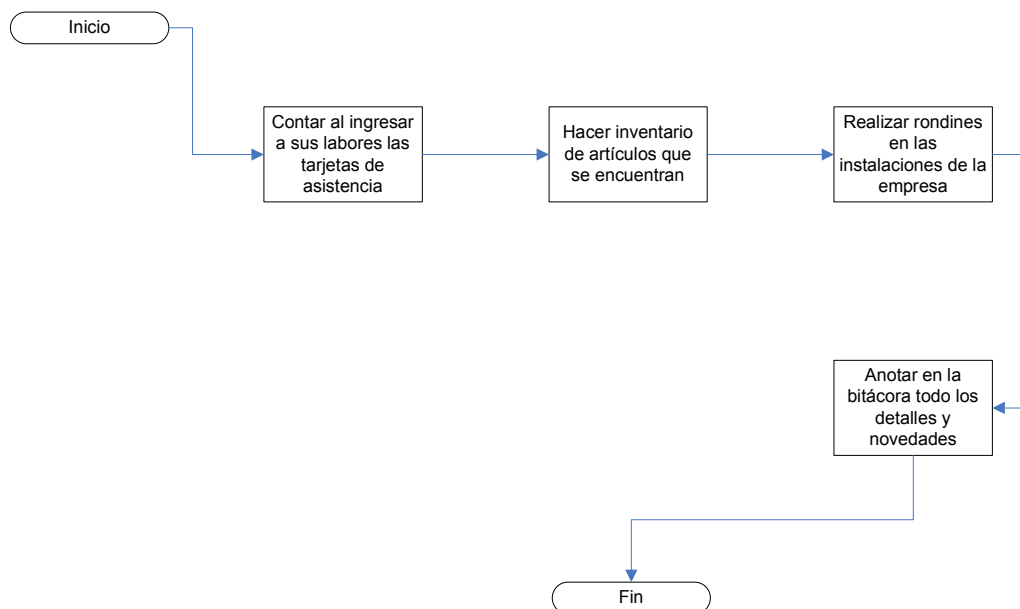
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
1	Contar al ingresar a sus labores las tarjetas de asistencia del personal.	Vigilante
2	Hacer inventario de artículos que se encuentran en la caseta de vigilancia.	Vigilante
3	Realizar rondines en las instalaciones de la empresa.	Vigilante
4	Anotar en la bitácora todos los detalles y novedades que encuentre durante su turno de labores.	Vigilante



3) Flujograma del Subproceso.

NOMBRE DEL PROCESO:	Vigilancia
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Llenado de bitácora.
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Seguridad y Control.

VIGILANTE





MANTENIMIENTO

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





MANTENIMIENTO VEHICULAR INTERNO

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





MANTENIMIENTO VEHICULAR INTERNO

NORMATIVIDAD.

1) FUNDAMENTOS LEGALES

- Ley de los servidores públicos del estado de Jalisco
- Ley de los servicios de vialidad, tránsito y transporte del estado de Jalisco.
- Reglamento de la ley de los servicios de vialidad, tránsito y transporte del estado de Jalisco.
- Contrato colectivo de trabajo vigente.

2) POLÍTICAS GENERALES

- Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red electrónica.
- Factibilidad de las vialidades para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús.
- Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes.
- Mantener la comunicación entre el personal de mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Mantenimiento Preventivo	01.- Revisar falla 02.- Poner aceite 03.- Quitar y poner filtros 04.- Engrasar
02. Mantenimiento Correctivo	01.- Checar orden de reparación 02.- Revisar la unidad 03.- Repararla 04.- Probar la unidad

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Preventivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Prevenir daños en las unidades. Obtener un rendimiento óptimo de las unidades. Prolongar la vida útil de las unidades al máximo posible en buenas condiciones de operación. Reducir los costos de operación reduciendo los trabajos correctivos
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Programar los servicios preventivos con oportunidad para interferir lo menos posible con el servicio. Realizar el mantenimiento preventivo en tiempo y forma. Realizar el trabajo de mantenimiento en no más de un día hábil se cuenta con el material y refacciones necesarios.
RESULTADOS ESPERADOS:	Alargar al máximo posible la vida útil de las unidades. Evitar daños mayores en las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	Unidades laborando. Unidades dañadas.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Pólizas de garantía de las unidades. Manual del propietario de las unidades. Situación de tráfico. Fichas técnicas de aceite, filtros etc.



2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Mantenimiento *preventivo		
1	Pasar de manera semanal a la Coordinación de Mantenimiento las vueltas trabajadas por unidad	Cajeras del Departamento de Ingresos
2	Analizar la información de ingresos para determinar en base a las vueltas trabajadas por unidad las horas que trabajó cada una cuando las unidades no marcan el kilometraje recorrido.	Coordinador de Mantenimiento
3	Ingresar los datos obtenidos de horas trabajadas o kilometraje recorrido según sea el caso de cada unidad en la bitácora electrónica	Coordinador de Mantenimiento
4	Programar los servicios preventivos de las unidades por cada 10,000 kms o cada 500 horas de trabajo. (O en diferentes tiempos cuando por condiciones especiales de los materiales y/o refacciones, las especificaciones del fabricante para las unidades que se encuentran en periodo de garantía)	Coordinador de Mantenimiento
5	Programar los servicios preventivos para los vehículos utilitarios de manera semestral.	Coordinador de Mantenimiento
6	Informar del programa de mantenimiento al área de Trafico y a los resguardantes de los vehículos utilitarios para coordinar la permanencia de la unidades en D1 en tanto se realice este servicio los días indicados.	Coordinador de Mantenimiento
7	Informar a los supervisores el trabajo a realizar según el programa.	Coordinador de Mantenimiento
8	Solicitar si es el caso una orden de reparación.	Supervisor en turno
9	Asignar el trabajo al personal adecuado.	Supervisor en turno
10	Elaborar las requisiciones de material para los servicios.	Supervisor en turno
11	Realizar el trabajo que le fue asignado por el supervisor.	Técnico Especializado (A, B, C)
12	Dar aviso al supervisor al término del trabajo asignado.	Técnico Especializado (A, B, C)



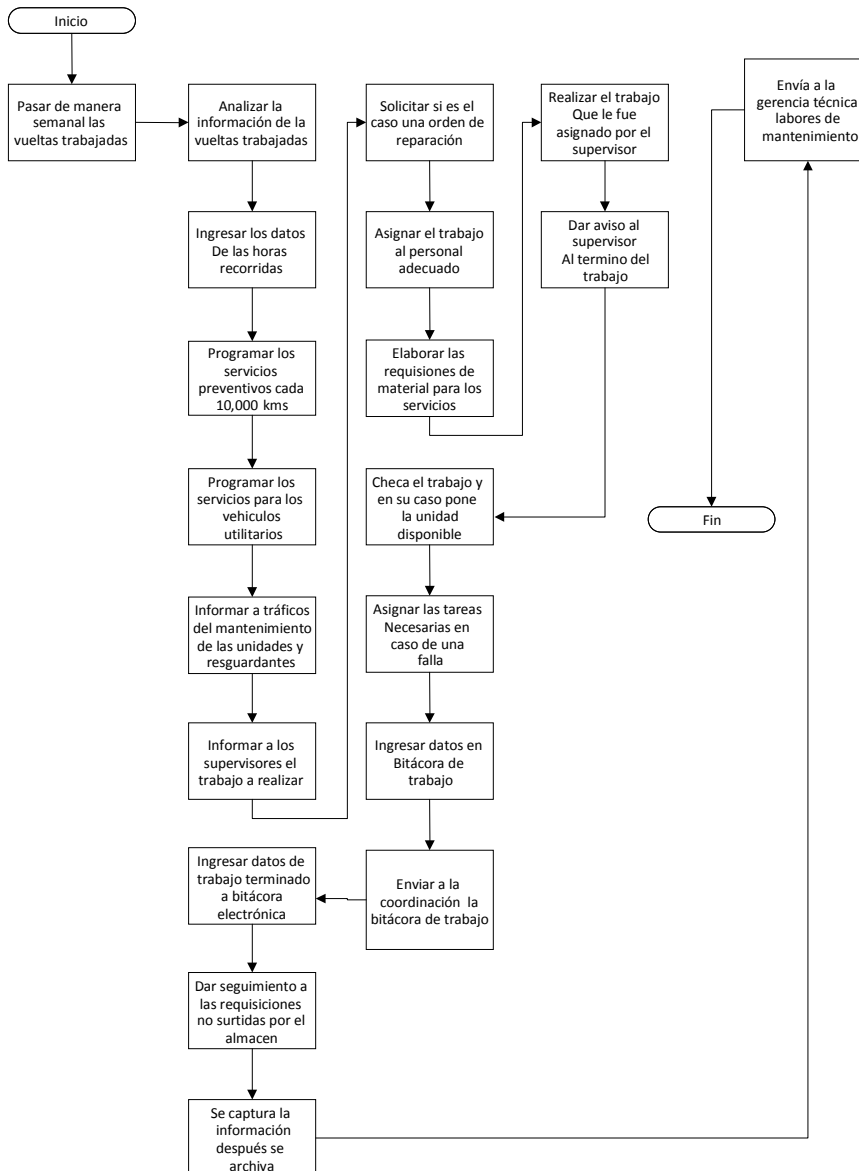
13	Supervisar el trabajo realizado por el técnico, si se efectuó de manera correcta poner la unidad como disponible dando aviso a Control Interno y entregando la orden de reparación firmada.	Supervisor en turno
14	Asignar las tareas necesarias en caso de una falla para la realización correcta del trabajo y sigue el procedimiento desde el punto 11.	Supervisor en turno
15	Ingresar datos en bitácora de trabajo.	Supervisor en turno
16	Enviar a la coordinación de mantenimiento de manera semanal la bitácora de trabajo.	Supervisor en turno
17	Ingresar los datos del trabajo terminado en la bitácora electrónica.	Coordinador de Mantenimiento
18.	Dar seguimiento a las requisiciones no surtidas por el Almacén	Coordinador de Mantenimiento
19.	Captura la información de las órdenes de reparación de las unidades que ya se han dado de alta para posteriormente archivar en su expediente	Coordinador de Mantenimiento
20	Enviar a la Gerencia Técnica mensualmente un informe de las labores de mantenimiento.	Coordinador de Tráfico



3) Flujoograma.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento preventivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento

de ingresos	Coordinador de mantenimiento	Inspector en turno	Técnico especializado (A,B,C)	Coordinador de Tráfico
-------------	------------------------------	--------------------	-------------------------------	------------------------



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno.
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Prevenir daños en las unidades. Obtener un rendimiento óptimo de las unidades. Prolongar la vida útil de las unidades al máximo posible en buenas condiciones de operación. Reducir los costos de operación reduciendo los trabajos correctivos
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Programar los servicios preventivos con oportunidad para interferir lo menos posible con el servicio. Realizar el mantenimiento preventivo en tiempo y forma. Realizar el trabajo de mantenimiento en no más de un día hábil si contamos con el material y refacciones necesarios.
RESULTADOS ESPERADOS:	Alargar al máximo posible la vida útil de las unidades Evitar daños mayores en las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	Unidades laborando. Unidades disponibles.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Pólizas de garantía de las unidades. Manual del propietario de las unidades. Situación de tráfico. Fichas técnicas de aceite, filtros etc.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento

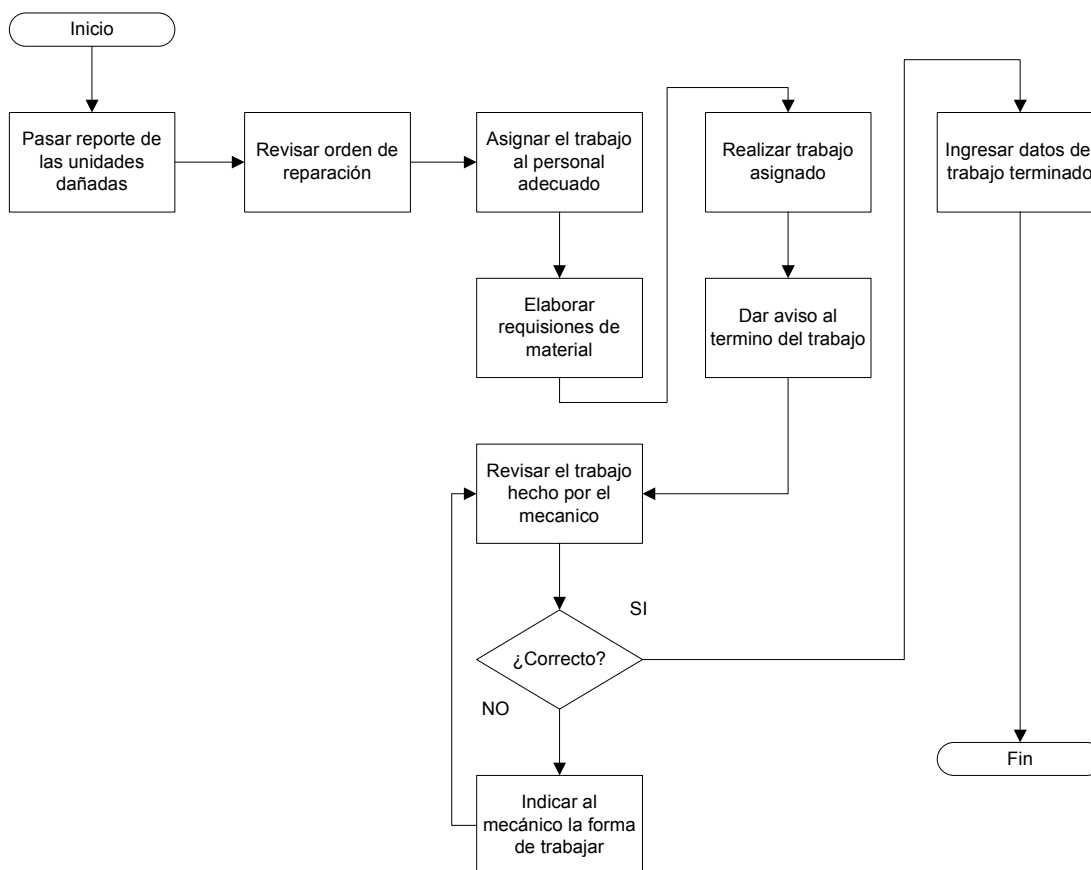
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Mantenimiento *correctivo		
1	Pasar diariamente el reporte de las unidades dañadas	Control Interno
2	Revisar orden de reparación	Supervisor de Mantenimiento.
3	Asignar el trabajo al personal adecuado	Supervisor en turno.
4	Elaborar las requisiciones de material para los servicios	Supervisor en turno
5	Realizar el trabajo que le fue asignado por el supervisor	Técnico Especializado (A,B,C)
6	Dar aviso al supervisor al término del trabajo asignado	Técnico Especializado (A,B,C)
7	Revisar el trabajo hecho por el Mecánico. Si : Correcto continúa paso 8 No : Falla detectada continúa paso 9	Supervisor en turno
8	Ingresar los datos del trabajo terminado en la bitácora electrónica.	Coordinador de Mantenimiento
9	Indicar al Mecánico la forma en que debe realizar el trabajo	Supervisor en Turno



3) Flujograma

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Interno
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento

CONTRO INTERNO	SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO	SUPERVISOR EN TURNO	TECNICO ESPECIALIZADO (A,B,C)	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO
----------------	-----------------------------	---------------------	-------------------------------	------------------------------





MANTENIMIENTO VEHICULAR EXTERNO

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





MANTENIMIENTO VEHICULAR EXTERNO

NORMATIVIDAD

1) FUNDAMENTOS LEGALES

- Ley de los servidores públicos del estado de Jalisco
- Ley de los servicios de vialidad, tránsito y transporte del estado de jalisco.
- Reglamento de la ley de los servicios de vialidad, tránsito y transporte del estado de Jalisco.
- Contrato colectivo de trabajo vigente.

2) POLÍTICAS GENERALES

- Determinar las vialidades para la realización de proyectos de ampliación de red electrónica.
- Factibilidad de las vialidades para la realización de proyecto de línea de contacto para trolebús.
- Requisitar el suministro y adquisición de materiales para la realización del proyecto por medio de formatos de requisición de materiales de los diferentes almacenes.
- Mantener la comunicación entre el personal de mantenimiento y terminar los trabajos pendientes de la línea de contacto.



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Mantenimiento Externo Preventivo	01.- Programar unidad 02.- Solicitar servicio 03.- Traslado de vehículo 04.- Seguimiento de reparación
02. Mantenimiento Externo Correctivo	01.- Revisar orden de Reparación 02.- Revisar Falla 03.- Solicitar servicio 04.- Seguimiento de Reparación

**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Preventivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Prevenir daños en las unidades. Obtener un rendimiento óptimo de las unidades. Prolongar la vida útil de las unidades al máximo posible en buenas condiciones de operación. Reducir los costos de operación reduciendo los trabajos correctivos
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	Programar los servicios preventivos con oportunidad para interferir lo menos posible con el servicio. Realizar el mantenimiento preventivo en tiempo y forma. Realizar el trabajo de mantenimiento en no más de un día hábil si contamos con el material y refacciones necesarios.
RESULTADOS ESPERADOS:	Alargar al máximo posible la vida útil de las unidades. Evitar daños mayores en las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	Unidades laborando. Unidades disponibles.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	Manual del propietario de las unidades. Situación de tráfico. Fichas técnicas de aceite, filtros etc.



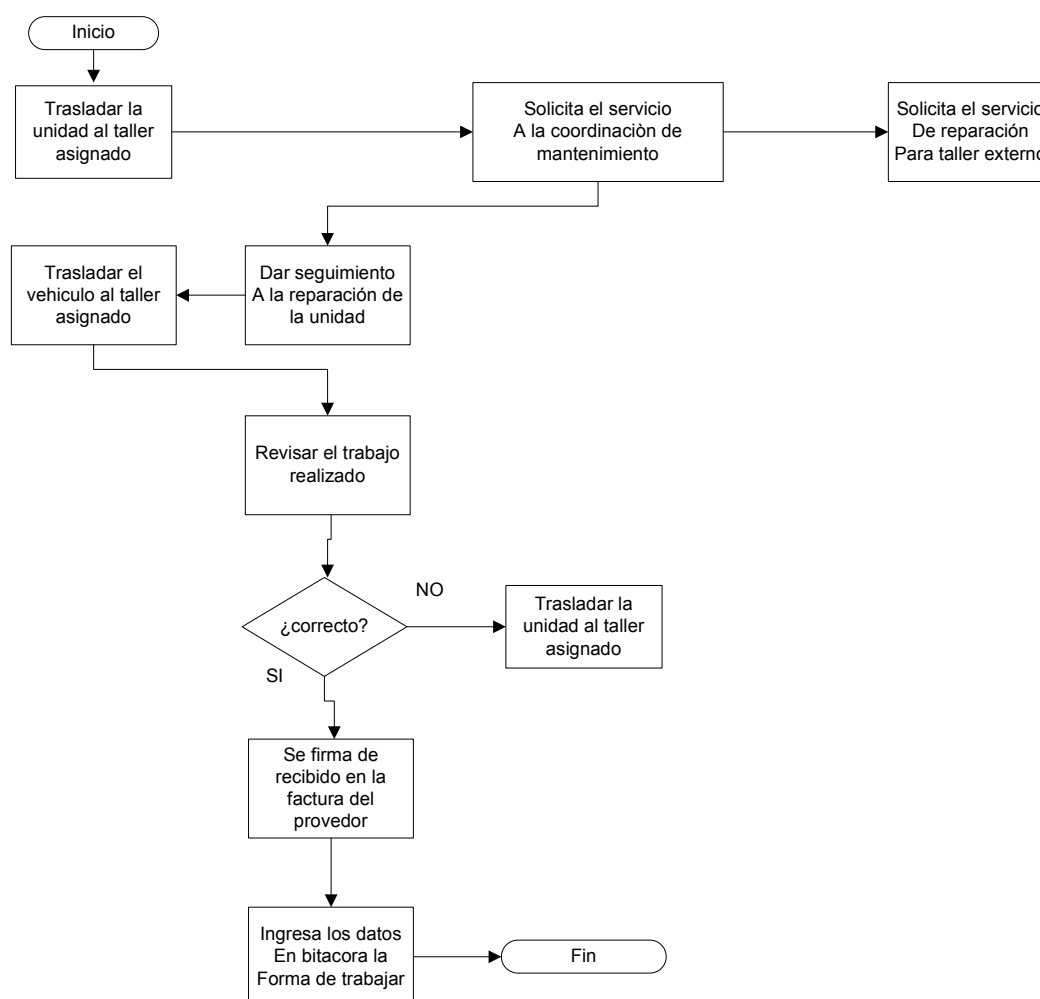
2) Descripción Narrativa.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo	
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Preventivo	
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento	
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Mantenimiento *Preventivo		
1	El resguardante del vehículo solicita el servicio a la Coordinación de Mantenimiento	Resguardante
2	Solicita servicio de reparación para taller externo	Coordinador de Mantenimiento
3	Trasladar la unidad al taller asignado	Operador
4	Dar seguimiento a la reparación de la unidad	Coordinador de Mantenimiento
5	Trasladar el Vehículo al taller asignado	Resguardante
6	Revisar el trabajo realizado Si: correcto el trabajo continua paso 7. No: servicio incorrecto continua paso 3	Coordinador de Mantenimiento
7	Firmar de recibido en la factura del proveedor.	Coordinador de Mantenimiento
8	Ingresa los datos en bitácora electrónica	Coordinador de Mantenimiento



3) flujograma.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo	
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Preventivo	
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/ Mantenimiento	
Resguardante	Coordinador de mantenimiento	Operador



**DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.****1) Generalidades.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento
ALCANCE O ÁMBITO:	Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Prevenir daños en las unidades• Obtener un rendimiento óptimo de las unidades.• Prolongar la vida útil de las unidades al máximo posible en buenas condiciones de operación.• Reducir los costos de operación reduciendo los trabajos correctivos
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ul style="list-style-type: none">• Programar los servicios preventivos con oportunidad para interferir lo menos posible con el servicio.• Realizar el mantenimiento preventivo en tiempo y forma.• Realizar el trabajo de mantenimiento en no más de un día hábil si contamos con el material y refacciones necesarios.
RESULTADOS ESPERADOS:	<ul style="list-style-type: none">* Alargar al máximo posible la vida útil de las unidades.* Evitar daños mayores en las unidades.
INDICADOR DE ÉXITO:	<ul style="list-style-type: none">• Unidades laborando.• Unidades disponibles.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	<ul style="list-style-type: none">• Manual del propietario de las unidades.• Situación de tráfico.• Fichas técnicas de aceite, filtros etc.

**2) Descripción Narrativa.**

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo	
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Correctivo	
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento	
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
Mantenimiento *correctivo		
1	Pasar diariamente el reporte de las unidades dañadas	Control Interno
2	Revisar orden de reparación	Supervisor de Mantenimiento
3	Informar a la Coordinación de Mantenimiento que es necesario enviar a taller externo la unidad	Supervisor de Mantenimiento
4	Solicita servicio de reparación para taller externo	Coordinador de Mantenimiento
5	Traslado de la unidad al taller asignado	Operador
6	Dar seguimiento a la reparación de la unidad	Coordinador de Mantenimiento
7	Trasladar la unidad a D-1	Operador
8	Revisar el trabajo realizado Si: correcto trabajo continua paso 9 No: continúa paso 3	Supervisor en turno
9	Liberar la orden de reparación.	Supervisor en turno
10	Ingresar los datos en bitácora electrónica	Coordinador de Mantenimiento



3) Flujograma.

NOMBRE DEL PROCESO:	Mantenimiento Vehicular Externo
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Mantenimiento Externo Correctivo
DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:	Dirección General/Gerencia Técnica/Mantenimiento

