



GOBIERNO DE JALISCO  
PODER EJECUTIVO  
SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO  
DE LA ZONA METROPOLITANA

**MANUAL DE PROCESOS DEL SISTECOZOME**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011









## **1. ÍNDICE**

|   |      |
|---|------|
| 1. Índice.  | 1    |
| 2. Presentación.  | 3    |
| 3. Objetivos del Manual de Procesos.                          | 5    |
| 4. Rumbo de Gobierno.   | 7    |
| 5. Inventario General.  | 9    |
| 6. Descripción de los Procesos, Subprocesos y Procedimientos. | 28   |
| 7. Glosario.  | 1582 |
| 8. Anexos.  | 1602 |
| 9. Elaboración, Aprobación y Dictaminación                    | 1603 |





## 2. PRESENTACIÓN

“El Manual de Procesos es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en los servicios o productos que se ofrece en cada Secretaría. Facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos, especifica los procedimientos que lo integran, los insumos, los clientes o usuarios de los servicios o productos, los responsables del proceso, la normatividad, así como los indicadores de éxito que determina si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo con los estándares de calidad especificados.”

La aplicación del manual de procedimientos promueve la productividad el orden y la claridad en los procedimientos definiendo y delimitando las responsabilidades de las distintas áreas del Organismo.

Marca la pauta para la definición de los indicadores de desempeño y de esta forma se establece los parámetros de medición constante para mantener o mejorar el flujo de los procesos.





### 3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos:

- Describir los procesos sustantivos de la dependencia especificando los procedimientos que lo conforman.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos





## 4. RUMBO DE GOBIERNO.

En el Estado de Jalisco aspiramos a ser un gobierno líder en prosperidad a nivel mundial, con vocación clara y compartida, con mejores oportunidades de desarrollo y calidad de vida. Pretendemos eliminar la pobreza extrema y propiciar a que todos los habitantes tengan oportunidades de ingresos suficientes para una vida digna, con educación, salud, seguridad y vivienda en cada región de la entidad, donde las familias convivan con alegría en un clima de respeto al medio ambiente, con equidad y alta participación ciudadana.

### Valores y Principios Compartido

Estableceremos y restableceremos cuantas veces sea necesario, los mecanismos que privilegien el diálogo, la **libertad** de expresión y la comunicación oportuna, completa, transparente y veraz.

Trabajaremos de la mano ciudadanía y gobierno para brindar certidumbre, **honestidad**, equidad y eficiencia en la aplicación del derecho, la justicia y el ejercicio de los recursos de la sociedad.

Desarrollaremos nuestro trabajo bien, a la primera, haciéndolo con **calidad**, calidez **humana** y disciplina.

Realizaremos todas y cada una de las acciones de gobierno y sociedad con verdadero **espíritu de servicio**.

Procuraremos en nuestro entorno, generar una ambiente de unidad, donde se respire

el optimismo, la concordia, el **entusiasmo** y la alegría de trabajar para el bien común y de convivir como una gran familia.

Orientaremos nuestros esfuerzos con **perseverancia** hacia el cumplimiento de los más altos anhelos y propósitos comunes, privilegiando la cultura de la prevención y la planeación.

Partiremos del **respeto** a la dignidad, la confianza en las personas y la credibilidad en nuestras instituciones, como principio fundamental de la relación humana y de las interacciones entre sociedad y gobierno.

Trabajaremos en equipo con **tolerancia**, propiciando la multidisciplinariedad, la creatividad y la sinergia grupal, sin menoscabo de nuestras iniciativas individuales.

### Ejes Estratégicos y Propósitos Generales del Desarrollo

#### **Empleo y Crecimiento**

Lograr que las familias de Jalisco alcancen un mayor poder adquisitivo a través del desarrollo económico del estado, la creación y fortalecimiento de cadenas de valor, la generación de más empleos mejor remunerados y de oportunidades de crecimiento para todos.

#### **Desarrollo Social**

Lograr el desarrollo integral de todos los jaliscienses para vivir en un ambiente digno y estimulante a través del fortalecimiento del capital humano y el incremento del patrimonio natural, cultural y social.

#### **Respeto y Justicia**

Garantizar, con la participación de la sociedad, un entorno seguro para la vida, la propiedad y la movilidad de las personas y bienes, así como también generarles mayor certeza y seguridad jurídica.

#### **Buen Gobierno**

Contar con un gobierno eficiente, profesional, transparente y honesto, que rinda cuentas y actúe de acuerdo con la voluntad ciudadana.





## 5. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS.

| PROCESO SUSTANTIVO                    | SUBPROCESO   |
|---------------------------------------|--|
| <b>Tomo I</b>                         |  |
| <b>CONTRALORÍA INTERNA</b>            |  |
| 01. Actividades del Contralor Interno | 01. Elaborar programas de trabajo.<br>02. Fiscalización de documentos y actividades de todas las áreas.<br>03. Elaborar programas de auditoria interna.<br>04. Firma documentación<br>05. Representar al Organismo ante otras Instituciones.   |
| 02. Actividades de la Secretaria.     | 01. Recepción de oficios y memorando<br>02. Recepción de documentos varios.<br>03. Elaboración de oficios y memorando<br>04. Elaboración de reporte quincenal de asistencia.<br>05 Entrega de recibos de nómina al personal<br>06. Resguardo y administración del fondo revolvente<br>07. Archivo de correspondencia<br>08. Control de unidad de transparencia e información pública<br>09. Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio subrogado<br>10. Recepción de llamadas telefónicas<br>11. Elaboración de informe mensual<br>12. Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina. |
| 03 Levantamiento de Actas             | 01. Actas administrativas o circunstanciadas<br>02. Actas entrega recepción  |



|  |  |
|--|--|
| 04. Revisión de Gastos   | 01. Revisión y validación de fondos revolventes<br>02. Revisión y validación de gastos de viajes<br>03. Revisión y validación de facturas por siniestros<br>04. Revisión de gastos médicos<br>05. Revisión de finiquitos<br>06. Revisión y validación de facturas por gastos mayores.                          |
| 05. Comisión de siniestros, daños al patrimonio, infracciones, gastos médicos. | 01. Integración de expedientes, convocatoria, desarrollo y registro de resultados de la junta de la comisión de calificación   |
| 06. Comisión de responsabilidades  | 01. Organización de reportes levantados a operadores por inspectores, supervisores analistas, Ocoit, quejas telefónicas para convocar y desarrollar la junta de calificación.<br>02. Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones.  |
| 07. Supervisión de combustibles  | 01. Validación de facturas de combustibles vehículos diesel, gasolina y gas LP   |
| 08. Supervisión de enajenación de metales chatarra                             | 01. Supervisión de acopio y separación de materiales<br>02. Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones<br>03. Supervisión de pesaje tara y destara de acuerdo a lo establecido en la Comisión de Adquisiciones.<br>04. Verificación del pago según el precio y el pasaje. |
| 09. Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte.                 | 01. Recepción de quejas telefónicas por usuarios<br>02. Recepción de sugerencias vía telefónicas a usuarios  |



|  |  |
|--|--|
| 10. Operativos de Inspección en rutas                                | 01. Supervisión y realización de operativos en rutas del Sistecozome.<br>02. Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado.   |
| 11. Toma de Inventarios  | 01. Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias de conteos.  |
| 12. Validación de Inventarios  | 01. Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable.  |
| 13. Supervisión de trabajos de línea elevada y subestaciones         | 01. Supervisión de retiro de línea elevada   |
| 14. Supervisión de suministro de combustible en estación de servicio | 01. Suministro a unidades diesel<br>02. Suministro a unidades gasolina<br>03 Suministro a unidades gas L.P.  |
| 15. Fiscalización a fondos revolventes                               | 01. Realización de arqueos a fondos revolventes  |
| 16. Actividades de Inspección  | 01. Coordinar a los inspectores en sus labores.<br>02. Programar a los inspectores en rutas de subrogado.<br>03. Supervisar el trabajo de los Inspectores.<br>04. Acciones a fin de reducir desvío de recaudación y frecuencia de paso.<br>05. Vigilar a operadores para que brinden trato adecuado a los usuarios.<br>06. Coordinar acciones de usuarios simulados con el trabajo de los inspectores.<br>07. Ejecutar operativos sorpresa.<br>08. Supervisar seguimiento a reportes de OCOIT.<br>09. Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados verificando los registros de inspectores.<br>10. Dialogar sobre la problemática.<br>11. Informar al Contralor Interno.<br>12. Instruir a la secretaria<br>13. Inspecciones a unidades del |



|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             | <p>Sistema.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>14. Inspección a unidades del servicio Subrogado.</li><li>15. Recepción y registro de correspondencia</li><li>16. Reportes de incidente levantados en Sistecozome.</li><li>17. Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado</li><li>18. Bitácora de control de kilometraje</li><li>19 Informe mensual de actividades de Inspección.</li><li>20. Archivo de documentación.</li><li>21. Resguardo y administración del fondo revolvente</li></ol>   |
| <b>Tomo II</b>              |  |
| <b>GERENCIA DE FINANZAS</b> |  |
| 17 Contabilidad             | <ol style="list-style-type: none"><li>01 Obtención de informes contables (Estados Financieros).</li><li>02 Control presupuestal.</li><li>03 Autorización requisición contra presupuesto.</li><li>04 Informe de adeudos a finiquito</li><li>05 INEGI</li><li>06 Pago provisional</li><li>07 Depuración y revisión de cuentas</li><li>08 Pólizas de Diario</li><li>09 Pólizas de Ingresos</li><li>10 Pólizas de Egresos</li><li>11 Integración de Proveedores</li><li>12 Captura de pólizas (Diario, Ingresos y Egresos).</li><li>13 Conciliación contable</li><li>14 Validación de pólizas (Diario, Ingresos y Egresos).</li><li>15 Recibir correspondencia.</li><li>16 Archivo de todas las pólizas</li><li>17 Archivo muerto.</li></ol> |
| 18 Ingresos                 | <ol style="list-style-type: none"><li>01 Recaudación por transportación.</li><li>02 Recaudación por administración de unidades</li></ol>   |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>Subrogado.</p> <p>03 Recaudación por gafette.</p> <p>04 Recaudación por infracción.</p> <p>05 Recaudación de Extravió de placas</p> <p>06 Recaudación por cambio de propietario.</p> <p>07 Recaudación por cambio de ruta.</p> <p>08 Recaudación por constancias.</p> <p>09 Recaudación por sustitución de unidades Subrogado.</p> <p>10 Recaudación por calcomanías preferenciales.</p> <p>11 Recaudación por bonificaciones.</p> <p>12 Recaudación por gafette súper numerario.</p> <p>13 Recaudación por multas por administración extemporánea.</p> <p>14 Recaudación por nota de cargo.</p> <p>15 Recaudación calcomanías derrotero.</p> <p>16 Recaudación por copias certificadas.</p> <p>17 Recaudación por integración.</p> <p>18 Elaboración de guías.</p> <p>19 Armado de dotación de boletos.</p> <p>20 Captura de guías laboradas</p> <p>21 Reporte de recaudación de Guadalajara y Puerto Vallarta.</p> <p>22 Pago de nomina de operadores por convenio o sin liquidar.</p> <p>23 Oficio y anexo relación de operadores que no liquidaron guía para el departamento de Coordinación de Tráficos.</p> <p>24 Recibir pagos varios: (daños de poste, abono de convenio de operadores, etc.).</p> <p>25 Conteo de Transvales.</p> <p>26 Revisar fichas del banco selladas.</p> <p>27 Relacionar los depósitos del banco.</p> |
|--|--|



|                                |  |
|--------------------------------|--|
|                                | <p>28 Comprobación de nomina de operadores por convenio.</p> <p>29 Depósitos al banco por otros conceptos: (Daños al poste, Abono a convenio de operadores, etc.).</p> <p>30 Archivo</p>   |
| 19 Egresos                     | <p>01 Elaboración de Cheques.</p> <p>02 Pago de nomina.</p> <p>03 Transferencias.</p> <p>04 Reportes a la Gerencia de Finanzas.</p> <p>05 Registro contable de comprobación de gastos.</p> <p>06 Pago al Instituto de Pensiones del Estado.</p> <p>07 Control de Contra Recibos</p>  |
| 20 Patrimonio                  | <p>01 Control patrimonial de bienes e inmuebles.</p> <p>02 Elaboración de resguardos personalizados.</p> <p>03 Asignación mobiliario</p> <p>04 Altas y baja de mobiliario</p> <p>05 Armar expediente del parque vehicular</p> <p>06 Tramitar altas y bajas del parque vehicular ante la Secretaría de Finanzas</p> <p>07 Tramitar pagos ante la Secretaría de Finanzas de: (tenencias, refrendos y cambio de placas).</p> <p>08 Archivo</p> <p>09 Control de combustible del parque vehicular, tanto de Guadalajara como Puerto Vallarta</p> |
| <b>Tomo III</b>                |  |
| <b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b> |  |
| <b>RECURSOS HUMANOS</b>        |  |



|  |  |
|--|--|
| 21 Jefatura Recursos Humanos             | <ol style="list-style-type: none"><li>01. Tramitar y Controlar el Ejercicio de presupuesto anual del capítulo 1000 asignado a la Gerencia</li><li>02. Realizar el Programa de Capacitación Anual, así como dar cumplimiento con lo establecido.</li><li>03. Asegurar que se efectúe el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal, así como el de escalafón.</li><li>04. Validar el cálculo y firmar las solicitudes de todos los pagos directos e indirectos de rubro de sueldos y salarios.</li><li>05. Administrar los Recursos Humanos necesarios para el logro de los objetivos del Organismo.</li><li>06. Utilizar en forma eficaz los Recursos materiales del Departamento.</li></ol> |
| 22 Selección y Contratación de Personal. | <ol style="list-style-type: none"><li>01 Reclutar Personal, revisando las vacantes existentes y el perfil de los puestos para efecto de cubrirlos.</li><li>02 Selección de Personal.</li><li>03 Aplicar exámenes al candidato, para conocer aspectos sobresalientes de su personalidad.</li><li>04 Contratación de Personal</li><li>05 Inducir al personal nuevo, acerca de las políticas de la empresa y sus actividades a realizar</li><li>06 Renovar el Contrato, por 28 ò 60 días antes de término de éste al personal de nuevo ingreso.</li><li>07 Administración del Servicio Social.</li></ol>  |
| 23 Capacitación y Desarrollo de Personal | <ol style="list-style-type: none"><li>01. Capacitación Institucional de Personal.</li><li>02. Programa de Salud.</li><li>03. Eventos Sociales Laborales</li><li>04. Programa de Estímulos al Personal.</li></ol>   |
| 24 Control Administrativo                | <ol style="list-style-type: none"><li>01. Gestionar el alta del personal contratado ante el IMSS., IDSE, se imprime los acuses de recibo, y se envían las copias respectivas.</li></ol>  |



|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>02. Gestionar el alta y modificaciones de salario del personal contratado ante el SUA.</li><li>03. Elaborar la baja del personal, una vez terminado el contrato laboral, dando aviso al IMSS.</li><li>04. Tramitar ante Pensiones del Estado todo lo relacionado con éste Organismo y el empleado.</li><li>05. Controlar movimientos de personal</li><li>06. Registrar las Incidencias del personal. (incapacidades, faltas, vacaciones, retardos, sanciones por retardo).</li><li>07. Registrar Oficios de Control de Actas Administrativas.</li><li>08. Elaborar Permisos con ó sin goce de sueldo.</li><li>09. Estados de Cuenta del SEDAR</li></ul> |
| 25 Pagos Administrativos y de Nómina | <ul style="list-style-type: none"><li>01 Generar el Pago por concepto de Sueldos y Salarios Semanal del personal Operativo.</li><li>02 Generar el Pago por concepto de Sueldos y Salarios Quincenal para el Personal Administrativo.</li><li>03 Calcular el pago referente a Cuotas Sindicales.</li><li>04 Retener y pagar a Pensiones del Estado el importe correspondiente al fondo de los trabajadores.</li><li>05 Calcular y enterar el Pago del SEDAR.</li><li>06 Calcular y Pagar el importe correspondiente a las cuotas del IMSS.</li><li>07 Calcular y pagar finiquitos.</li></ul>   |
| 26 Servicios Administrativos         | <ul style="list-style-type: none"><li>01 Elaborar cartas de trabajo, Pensiones del Estado, IMSS, carta con Registro Patronal, Cartas de Guardería.</li><li>02 Separar y entregar Recibos de nómina Semanal al personal Operativo y Archivar.</li></ul>  |



|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>03 Separar Recibos retenidos del Personal Operativo.</li><li>04 Separar y entregar Recibos de Nómina al Personal Administrativo y enviarlos a sus departamentos, y recibir los mismos.</li><li>05 Entregar Tarjetas de Débito al personal de éste Organismo.</li><li>06 Recibir y Sellar Oficios,</li><li>07 Elaborar formatos de accidentes de Trabajo.</li><li>08 Registrar en Libro las Incapacidades.</li><li>09 Enmascarar y entregar Gafetes a todo el personal.</li><li>10 Atender al personal Administrativo, Operativo, o personas ajenas a éste Organismo sobre asuntos relacionados al Sistecozome.</li><li>11 Clasificar y Archivar los Recibos de Nómina Quincenal, una vez que se recabo la firma del empleado.</li><li>12 Preparar y enviar correspondencia, Recibos de Nómina a Sistecozome Puerto Vallarta y Autlán.</li><li>13 Elaborar y Enviar Tarjetas de Felicitaciones por el Cumpleaños del Organismo.</li></ul> |
| <b>SERVICIOS GENERALES</b>              |  |
| 27 Servicio limpieza                    | <ul style="list-style-type: none"><li>01. Distribuir y supervisar el aseo general a todas las áreas del Depósito 1</li><li>02. Suministro de material de limpieza y productos sanitarios para el Organismo y terminales</li><li>03. Limpieza general a enfriadores, hornos y refrigeradores</li><li>04. Limpieza general a mobiliario de oficina</li><li>05. Coordinar la recolección de basura</li></ul>  |
| 28 Servicio de mantenimiento preventivo | <ul style="list-style-type: none"><li>01. Mantenimiento preventivo a relojes checadores</li><li>02. Mantenimiento preventivo a</li></ul>   |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>radios de frecuencia base y móviles</p> <p>03. Mantenimiento preventivo a la torre de control</p>   |
| 29 Servicio de mantenimiento correctivo | <p>01. Servicio de mantenimiento correctivo a solicitudes de servicios técnicos menores de las diferentes áreas</p> <p>02. Mantenimiento correctivo a instalaciones eléctricas</p> <p>03. Mantenimiento correctivo a instalaciones de fontanería</p> <p>04. Mantenimiento correctivo a instalaciones telefónicas</p> <p>05. Mantenimiento correctivo a la torre de control</p>             |
| 30 Control                              | <p>01. Control de registro de llamadas telefónicas a través del conmutador</p> <p>02. Contralor la fumigación periódica de todas las áreas</p> <p>03. Control y elaboración de requisición y distribución de material de limpieza para el Organismo y Terminales</p> <p>04. Control de tarjetas de asistencia y vacaciones de personal</p> <p>05. Control y Suministro de agua potable</p> |
| <b>ADQUISICIONES</b>                    |  |
| 31 Compras                              | <p>01 Fondo revolvente</p> <p>02 Compras por invitación a por lo menos 3 proveedores</p> <p>03 Compras por concurso a por lo menos 6 proveedores</p> <p>04 Compras por concurso traslado de valores</p> <p>05 Compras por concurso auditoría externa</p> <p>06 Compras por licitación de seguros</p>   |



|  |   |
|--|---|
| 32 Enajenaciones   | 01 Enajenaciones de camiones en malas condiciones<br>02 Enajenación de chatarra   |
| 33 Servicios   | 01 Servicio de reparación de partes para camiones<br>02 Servicio de reparación de partes para trolebús<br>03 Servicio de reparación de vehículos administrativos<br>04 Servicio de recolección de basura<br>05 Servicio de reparación de equipo de oficina<br>06 Servicio de reparación de herramienta de taller<br>07 Servicio de mensajería |
| <b>ALMACÉN</b>   |   |
| 34 Recibir refacciones y material de trabajo.                            | 01 Recibo de papelería<br>02 Recibo de refacciones<br>03 Recibo de herramientas<br>04 Recibo de relevados<br>05 Recibo de refacciones para su servicio y reparación.<br>06 Recibo de material para construcción.<br>07 Recibo de solicitud para reparación de vehículo oficial a taller externo.  |
| 35 Entrega de refacciones y material de trabajo.                         | 01 Entrega de papelería<br>02 Entrega de refacciones<br>03 Entrega de herramientas<br>04 Entrega de refacciones ya reparadas o de servicios.<br>05 Entrega de material de construcción.<br>06 Elaborar resguardos de herramientas entregadas  |
| 36 Recibir refacciones y material procedente del Almacén Puerto Vallarta | 01 Recibir material para su reparación.   |
| 37 Inventario general de Almacenes.                                      | 01 Preparativos, junta de acuerdos y confirmación del personal, limpieza y acomodo de refacciones y materiales, colocación de marbetes.<br>02 Toma de inventario, metodología para la toma del inventario.  |



|   |  |
|---|--|
|   | <p>03 Revisión de diferencias entre conteos, describir la forma en la que se realiza.</p> <p>04 Captura del inventario y finalizar toma de inventario.</p>   |
| <b>Tomo IV</b>  |  |
| <b>GERENCIA DE SISTEMAS</b>   |  |
| 38 Planeación y Supervisión de I.T.C.   | <p>01. Planeación y gestión de I.T.C. del Organismo de acuerdo a lineamientos de la D.G.T.I.</p> <p>02. Supervisión de I.T.C.</p>  |
| 39 Investigación, análisis y desarrollo   | <p>01. Investigación de nuevas I.T.C. para implementación</p> <p>02. Análisis de procedimientos para automatización de procesos existentes o nuevos conforme nuevas I.T.C.</p> <p>03. Desarrollo de software conforme lineamientos de D.G.T.I.</p>                                 |
| 40 Elaboración de presupuestos  | <p>01. Elaboración del presupuesto anual de I.T.C.</p> <p>02. Elaboración de esquema de costos para nuevos proyectos y/o implementaciones de I.T.C.</p>  |
| 41 Adquisición de equipo de cómputo nuevo.  | 01. Adquisición de equipo de cómputo.  |
| 42 Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos y/o refacciones para equipo de cómputo y redes, conforme al presupuesto anual y/o proyecto especial | <p>01. Adquisición de partes, dispositivos, material, periféricos, refacciones para equipo de cómputo en general, redes y/o mantenimiento.</p> <p>02. Adquisición de material, partes, dispositivos, periféricos y/o refacciones para usos específicos involucrados con I.T.C.</p> |
| 43 Adquisición de software  | <p>01. Adquisición de software prediseñado y de fábrica.</p> <p>02. Adquisición de software gratuito, o versión abierta (open source)</p> <p>03. Adquisición de software vía comodato o similar</p>  |
| 44 Adquisición de equipos, dispositivos y/o servicios en calidad de comodato, prestamos,  | 01. Adquisición de equipo con calidad de comodato de particulares y/o dependencias   |



|  |  |
|--|--|
| renta o contrato.  | externas<br>02. Adquisición de equipo y/o servicios de terceros en calidad de renta o contrato   |
| 45 Mantenimiento Preventivo de I.T.C.                                  | 01. Planear y Realizar el mantenimiento preventivo anual de hardware, software y redes<br>02. Mantenimiento preventivo específico a través de un tercero (outsourcing)   |
| 46 Asistencia y Soporte técnico a Hardware                             | 01. Asistencia y soporte técnico a equipo de cómputo, telefonía, modem, equipos de red, sonido, proyección y video.  |
| 47 Asistencia y soporte técnico a Software                             | 01. Asistencia y soporte técnico a software.   |
| 48 Asistencia y soporte técnico a Redes e Internet                     | 01. Asistencia y soporte técnico para conexiones de red local, internet, cableado estructurado y equipos servidores.   |
| 49 Asistencia y soporte técnico a proyectos específicos y/o especiales | 01. Asistencia y Soporte Técnico a proyectos especiales. (sistema BEA, equipos de copiado, relojes digitales, etc.)  |
| 50 Mantenimiento Correctivo de I.T.C.                                  | 01. Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes de manera interna<br>02. Mantenimiento correctivo de hardware, software y redes por parte de un tercero (outsourcing)   |
| 51 Suministro y/o préstamo de consumibles y periféricos recurrentes    | 01. Suministrar CD's y DVD's para respaldos<br>02. Suministrar dispositivos y/o periféricos para uso común y/o respaldos.<br>03. Suministrar en calidad de préstamo temporal equipo para proyección (video proyector y equipo de sonido/micrófono)<br>04. En caso de requerirse suministrar por urgencia y en calidad de préstamo temporal equipo de cómputo y/o periféricos (para proyección, auditorias, etc.) |



|  |  |
|--|--|
| 52 Baja oficial de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo | 01. Analizar, declarar y justificar la baja del equipo<br>02. Realizar lote de equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo para baja<br>03. Almacenar equipo, periféricos, y/o refacciones de cómputo dados de baja<br>04. Realizar trámite de baja oficial por escrito<br>05. Devolución de equipo no propio* |
| 53 Respaldos de información  | 01. Respaldos de información (personal, por área, general, interno o por frecuencia)   |
| 54 Capacitación a usuarios   | 01. Capacitación para el uso común de nuevos equipos y/o tecnología  |
| 55 Servicios WEB   | 01. Publicar información en la página web del organismo y transparencia.<br>02. Control y gestión del correo institucional del Organismo   |
| 56 Diseño  | 01. Diseño, manufactura e impresión de informes, papelería, gafetes institucionales y diseños de gran formato.   |
| 57 Diseño CAD  | 01. Diseño, manufactura, digitalización, re-edición y/o actualización de Derroteros de las Rutas propias del organismo, subrogado y/o proyectos específicos.   |
| 58 Multimedia  | 01. Diseño y elaboración de presentaciones multimedia<br>02. Digitalización de Imágenes<br>03. Edición digital de imágenes   |

**Tomo V****GERENCIA TÉCNICA**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 59 Dirigir la operación | <b>01</b> Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control. |
|-------------------------|--|



|   |   |
|---|---|
| 60 Autorización de actividades y proyectos                        | Autorización de actividades y proyectos con la Coordinación de Tráficos, coordinación de Líneas Elevadas, Coordinación de Mantenimiento y Coordinación de Seguridad y Control.  |
| 61 Revisión y autorización de trámites administrativos.           | 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<br>02 Autorización de pagos a Comisión Federal de Electricidad (alta tensión)<br>03 Autorización de pagos de renta de locales, a la Coordinación de Tráficos, por concepto uso para terminales. |
| 62 Informe de avances y resultados a Dirección General            | 01 Informar trimestralmente a la Dirección General, de las actividades relevantes desarrolladas y en proceso.   |
| 63 Reuniones o juntas de trabajo con Organismos externos.         | 01 Reuniones con Organismos externos como: OCOIT, SVT, SITEUR, Ayuntamientos etc.   |
| 64 Revisar correspondencia recibida                               | 01 Revisar la correspondencia recibida diariamente.   |
| <b>COORDINACIÓN DE LÍNEAS ELEVADAS, SUBESTACIONES Y EDIFICIOS</b> |   |
| 65 Línea de Contacto para Trolebús.                               | 01. Construcción de línea de contacto para trolebús.<br>02. Mantenimiento preventivo de línea de contacto para trolebús.<br>03. Mantenimiento correctivo de línea de contacto para trolebús   |
| 66. Subestaciones para Trolebús.                                  | 01. Instalación de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.<br>02. Mantenimiento preventivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.<br>03. Mantenimiento correctivo de equipos de subestaciones rectificadoras de potencia.   |
| 67 Edificios.   | 01. Construcción de edificios<br>02. Mantenimiento de edificios.<br>03. Mantenimiento correctivo a edificios.   |
| <b>COORDINACIÓN DE TRÁFICOS</b>                                   |   |



|  |  |
|--|--|
| 68 Coordinación de Tráficos unidades diesel y eléctrico. | 01.- Llevar el control de firmas de asistencia.<br>02.- Revisión del parque vehicular de las unidades disponibles y dañadas.<br>03.- Asignación de la unidad al Operador según su clave para laborar.<br>04.- Entrega de vale de combustible para la unidad diesel.<br>05.- Otorgar tiempo al Operador para laborar.<br>06.- Mantener frecuencia de paso de unidades laborando.<br>07.- Verificación de unidades disponibles con la Coordinación de Mantenimiento.<br>08.- Elaboración de situación del parque vehicular.<br>09.- Elaborar hoja de control de unidades que salieron a laborar para el control posterior de ingreso de las mismas.<br>10.- Separación y traslado de boletos de unidades a terminales para utilizar en segundo turno.<br>11.- Asignación de unidades a Operadores que relevan en el turno vespertino.<br>12.- Notificar citatorios a los Operadores para las diversas áreas.<br>13.- Supervisar el Sistema Electrónico de Barras de las unidades en terminales y en Depósito 1.<br>14.- Aplicar sanciones a los Operadores en caso de anomalías. |
| <b>SEGURIDAD Y CONTROL INTERNO</b>                       |  |
| 69 Control interno.                                      | 01 Entrega de unidades<br>02 Recepción de unidades<br>03 Llenado de bitácora<br>04 Elaboración de orden de trabajo<br>05 Elaboración de reporte de incidente<br>06 Modificación de situación de unidades<br>07 Archivo de originales de croquis y orden de reparación  |



|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 70 Cabina de control.               | 01 Recepción de información de salida de unidades.<br>02 Recepción de información entrada de unidades.<br>03 Recepción de llamadas de Operadores.<br>04 Realiza llamadas.<br>05 Llenado de bitácora.<br>06 Elaboración de situación vehicular.<br>07 Modificación de status de unidades.<br>08 Vocear mediante el altavoz.<br>09 Brinda apoyo a personal operativo y administrativo. |
| 71 Vigilancia                       | 01 Abrir y cerrar las puertas.<br>02 Registro de personal.<br>03 Revisión de vehículos.<br>04 Revisión de materiales que entran o salen de la empresa.<br>05 Solicitud de registro a visitantes.<br>06 Revisión de mochilas a personal de talleres.<br>07 Llenado de bitácora.   |
| <b>MANTENIMIENTO</b>                |  |
| 72. Mantenimiento vehicular interno | 01.Mantenimiento preventivo<br>02.Mantenimiento correctivo   |
| 73. Mantenimiento vehicular externo | 01. Mantenimiento preventivo<br>02. Mantenimiento correctivo   |
| <b>Tomo VI</b>                      |  |
| <b>GERENCIA DE SUBROGADO</b>        |  |
| 74. Área Administrativa Subrogado   | 01 Renovación de Contratos por Vencimiento<br>02 Renovación de Contratos por Cambio de Propietario<br>03 Renovación de Contratos por Rescisión<br>04 Cambio de Propietario<br>05 Sustitución de Unidad<br>06 Certificación de Contratos<br>07 Reincorporación de Unidades<br>08 Constancias  |



|   |   |
|---|---|
|   | 09 Carta para liberación de Unidades<br>10 Refrendo<br>11 Addendum<br>12 Recepción de documentos<br>13 Archivo de expedientes y trámites realizados   |
| 75. Área de Gafetes   | 01 Elaboración de gafete por nuevo ingreso<br>02 Elaboración de gafete por extravió<br>03 Elaboración de gafete por cambio de ruta y unidad<br>04 Refrendo de gafete<br>05 Archivo de expedientes y trámites realizados   |
| 76. Área Técnica Subrogado  | 01 Ampliación y modificaciones de Rutas<br>02 Supervisión de rutas  |
| <b>Tomo VII</b>   |   |
| <b>GERENCIA JURÍDICA</b>  |   |
| 77 Elaborar convenios entre el SISTECOZOME y sus trabajadores u otras entidades públicas y/o privadas | 01. Convenio a operadores por robo o extravió de dinero y boletos<br>02.- Convenio a operadores por robo o extravió de boletos.<br>03.- Convenio por terminación de la relación laboral y por pago de prima de antigüedad |
| 78 Atención y seguimiento a siniestros  | 01.- Siniestro por daños al patrimonio.<br>02.- Siniestros por Líneas Elevadas.<br>03.- Siniestro por lesiones o muerte.<br>04.- Siniestros por reembolsos<br>05.- Siniestro por pago de deducibles.                      |
| 79 Reincorporaciones para unidades que prestan servicio en las rutas subrogadas por SISTECOZOME       | 01. Reincorporación de unidades por daños materiales.<br>02.- Reincorporación de unidad por muerte.<br>03.- Reincorporación de unidades por lesionados.   |
| 80 Atención y seguimiento de procesos judiciales en el que esté involucrado el SISTECOZOME.           | 01. Amparos<br>02.-Procesos penales.<br>03.-Juicios civiles.<br>04.- Juicios administrativos.<br>05.- Juicios Laborales.  |



|  |   |
|--|---|
| 81 Instauración y desahogo de procedimientos administrativos | 01.-Procedimientos administrativos por faltas y de responsabilidad.   |
| 82 Elaboración de contratos                                  | 01.- Contratos de bienes y/o servicios que requiere el Sistecozome<br>02.- Contratos de arrendamiento de inmuebles que se utilizan para oficinas de Sistecozome<br>03.- Contratos de arrendamiento de bienes y/o servicios propiedades del Sistecozome con particulares |
| 83 Atención a la unidad de transparencia del SISTECOZOME.    | 01.- Dar respuesta a todas las solicitudes de información hecha por transparencia   |
| 84 Participación en concursos y licitaciones.                | 01. Asistencia para asesoramiento de las cuestiones legales dentro de los concursos y licitaciones programados por la Gerencia Administrativa.  |
| 85 Atención a organizaciones Sindicales.                     | 01.- Resolución de conflictos con otras áreas del Organismo.<br>02.- Respuesta a sus solicitudes y peticiones.  |



## 6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.



## **CONTRALORIA INTERNA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **ACTIVIDADES DEL CONTRALOR INTERNO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ACTIVIDADES DEL CONTRALOR INTERNO.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y su reglamento.
- Ley de coordinación fiscal.
- Acuerdo y evaluación de la Gestión Pública y colaboración en materia de Desarrollo Administrativo.
- Ley de Transparencia e Información Pública.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Manual para el manejo ejercicio y control de las partidas presupuestales de pasajes viáticos y traslado de personal.
- Reglamento del fondo revolvente que norma el ejercicio.

#### 2) Políticas Generales.

- Todas las acciones deben estar fundamentadas en leyes y reglamentos. Los trabajos y revisiones deben ser según el programa de trabajo.
- Se debe de aplicar medidas correctivas de inmediato según el caso.

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

| <b>SUBPROCESO</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |
|---|--|
| 01. Elaborar programas de trabajo.  | 01. Planear y organizar operativos y trabajos a realizar.<br>02. Participar en la planeación, organización y ejecución de inventarios físicos.   |
| 02. Fiscalizar documentos y actividades de todas las áreas y departamentos. | 01. Coordinar y supervisar los trabajos de las diferentes Comisiones Mixtas emitiendo el resultado.<br>02. Emitir informes al C. Director General de revisiones y arqueos practicados  |
| 03. Elaborar programas de auditoría interna.                                | 01. Establecer objetivos del programa en los distintos departamentos.<br>02. Describir actividades a desarrollar, verificar, revisar y comprobar.<br>03. Establecer los procedimientos adicionales que sean necesarios a fin de obtener resultados confiables. |
| 04. Firma de documentos   | 01. Firmar validaciones.<br>02. Firmar documentos de su competencia.   |
| 05. Representar al Organismo ante otras Instituciones.                      | 01. Acudir en representación del C. Director General a representar al Organismo ante otras Instituciones   |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de trabajo.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | El trabajo de la Contraloría Interna se realice bajo un eficiente esquema organizacional.                  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todos los trabajos que se realicen en la Contraloría Interna se realicen en base a un programa de trabajo. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Trabajar mediante un sistema normativo.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Terminación en tiempo de un determinado trabajo.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Toda la referente al Organismo.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de trabajo.         |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

| <b>No.</b>                     | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|--------------------------------|---|----------------------|
| Elaborar programas de trabajo. |   |                      |
| 01                             | Planear y organizar operativos, y trabajos a realizar.                        | Contralor Interno    |
| 02                             | Participar en la planeación, organización y ejecución de inventarios físicos. | Contralor Interno    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de trabajo.         |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Contralor Interno



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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Fiscalizar documentos y actividades de todas las áreas y departamentos.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Realizar los programas de revisión.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todas las áreas y departamentos sean revisados sin excepción mediante métodos y procedimientos establecidos. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Conocer ampliamente el desempeño de los trabajadores.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mejor control en la ejecución de métodos y sistemas de trabajo aplicados.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Toda documentación objeto de revisión.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno                                       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Fiscalizar documentos y actividades de todas las áreas y departamentos. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                  |

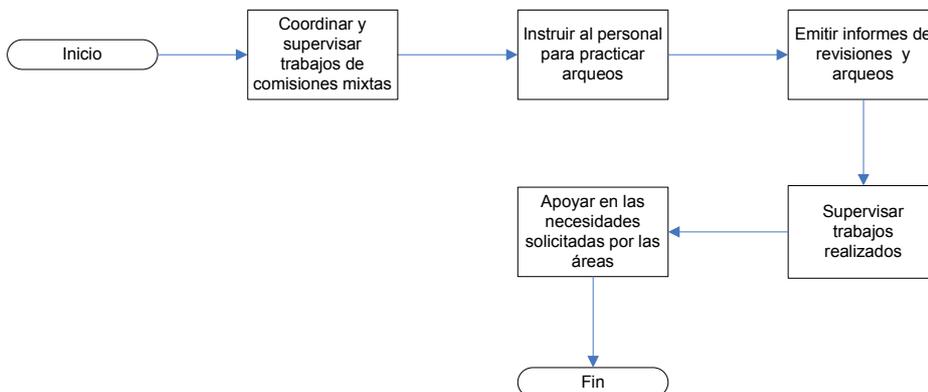
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|---|----------------------|
| Fiscalizar documentos y actividades de todas las áreas y departamentos. |   |                      |
| 01  | Coordinar y supervisar los trabajos de las diferentes Comisiones Mixtas emitiendo el resultado.                 | Contralor Interno    |
| 02  | Instruir al personal para practicar arqueos a los resguardantes y administradores de los fondos revolventes.    | Contralor Interno    |
| 03  | Emitir informes al C. Director General de revisiones y arqueos practicados                                      | Contralor Interno    |
| 04  | Supervisar trabajos realizados por el personal de Contraloría Interna (validaciones, operativos).               | Contralor Interno    |
| 05  | Apoyar en necesidades solicitadas por las áreas asignando al personal adscrito para realización o intervención. | Contralor Interno    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno                                       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Fiscalizar documentos y actividades de todas las áreas y departamentos. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                  |

Contralor Interno



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de auditoría interna   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Precisar en el programa los aspectos a revisar.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | En todo programa de auditoría interna se establezca el objetivo procedimientos adicionales, oportunidad y alcance |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el tiempo en la realización del programa.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mediante un programa organizado se obtienen mejores resultados.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Programa de auditoría interna , cronogramas, etc.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de auditoría interna |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

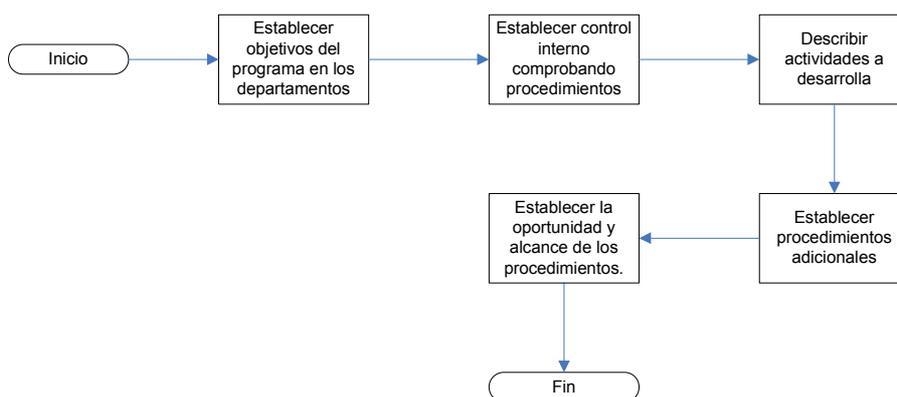
| No.                                     | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA     |
|---|---|-------------------|
| Elaborar programas de auditoria interna |   |                   |
| 01                                      | Establecer objetivos del programa en los distintos departamentos.   | Contralor Interno |
| 02                                      | Establecer el control interno comprobando los procedimientos establecidos, que la información de los reportes permita conocer su origen, que se tengan establecidas medidas de seguridad. | Contralor Interno |
| 03                                      | Describir actividades a desarrollar, verificar, revisar y comprobar.  | Contralor Interno |
| 04                                      | Establecer los procedimientos adicionales que sean necesarios a fin de obtener resultados confiables.   | Contralor Interno |
| 05                                      | Establecer la oportunidad y alcance de los procedimientos estableciendo la frecuencia según el área a revisar   | Contralor Interno |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaborar programas de auditoría interna |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

Contralor Interno



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Firma de documentos  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                 |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar validez a los documentos de su competencia   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todo documento institucional cuyo contenido es normativo e informativo debe ser firmado. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Dar formalidad a los documentos institucionales  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Los documentos firmados tienen validez   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Todo documento que se requiera relativo al Organismo.                                    |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Firma de documentos                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

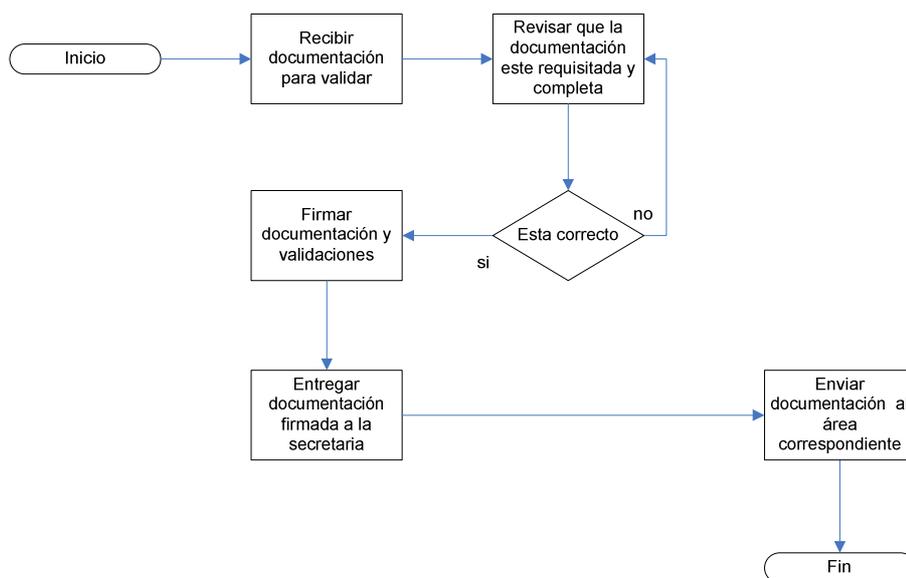
| No.                 | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                     | PUESTO Y ÁREA     |
|---------------------|---|-------------------|
| Firma de documentos |   |                   |
| 01                  | Recibir documentación para validar                              | Contralor Interno |
| 02                  | Revisar que la documentación este bien requisitada y completa.  | Contralor Interno |
| 03                  | Esta correcto.<br>Si. Pasa a punto 4.<br>No. Regresa a punto 2. | Contralor Interno |
| 04                  | Firmar documentación y validaciones                             | Contralor Interno |
| 05                  | Entregar documentación firmada a la secretaria                  | Contralor Interno |
| 06                  | Enviar documentación al área correspondiente                    | Secretaria        |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Firma de documentos                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

|                   |            |
|-------------------|------------|
| Contralor Interno | Secretaria |
|-------------------|------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Representar al Organismo ante otras Instituciones.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Representar al C. Director ante Organismos al acudir a eventos de diversas Instituciones            |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que siempre que se requiera el Organismo sea representado por funcionarios ante otras Instituciones |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Mantener buenas relaciones con todas las empresas del sector público y privado                      |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mejores relaciones publicas con otras Instituciones.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Representar al Organismo ante otras Instituciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.             |

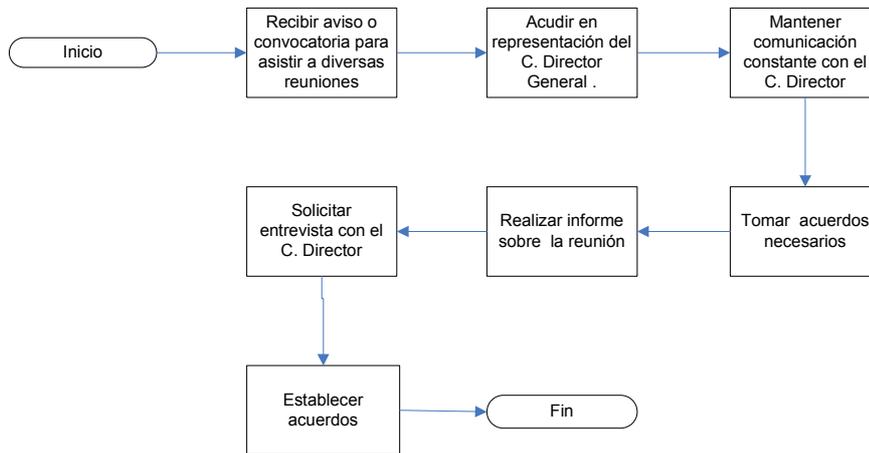
| <b>No.</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|--|--|----------------------|
| Representar al Organismo ante otras Instituciones. |  |                      |
| 01   | Recibir aviso o convocatoria para asistir a diversas reuniones                                       | Contralor Interno    |
| 02   | Acudir en representación del C. Director General a representar al Organismo ante otras instituciones | Contralor Interno    |
| 03   | Mantener comunicación constante con el C. Director General.  | Contralor Interno    |
| 04   | Tomar acuerdos necesarios  | Contralor Interno    |
| 05   | Realizar informe sobre la reunión  | Contralor Interno    |
| 06   | Solicitar entrevista con el C. Director  | Contralor Interno    |
| 07   | Establecer acuerdos  | Contralor Interno    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades del Contralor Interno                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Representar al Organismo ante otras Instituciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.             |

Contralor Interno







## **ACTIVIDADES DE LA SECRETARIA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ACTIVIDADES DE LA SECRETARIA.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Transparencia e Información Pública.
- Reglamento del fondo revolvente que norma el ejercicio.

#### 2) Políticas Generales.

- Se deberá mantener informado al Contralor Interno de forma inmediata.
- Mantener los archivos con información organizada

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

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS  |
|--|---|
| 01. Recepción de oficios y memorandos                | 01. Recibir correspondencia oficios y memorando de las distintas áreas del Organismo.<br>02. Registrar en bitácora de correspondencia.<br>03. Firmar, anotar fecha y hora de recibido en documentos.<br>04. Entregar correspondencia que ha recibido al Contralor Interno para su revisión. |
| 02. Recepción de documentos varios                   | 01. Recibir documentos y oficios de entidades externas.<br>02. Recibir instrucción sobre el seguimiento a documentos<br>03. Elaborar de oficios de respuesta.   |
| 03. Elaboración de oficios y memorandos              | 01. Recibir instrucción a quien dirigir oficio o memorando y el contenido<br>02. Asentar el número de referencia en documento<br>03. Entregar al personal del área de destino.  |
| 04. Elaboración de reporte quincenal de asistencia.  | 01. Relacionar las tarjetas de asistencia.<br>02. Elaborar hoja de "reporte con las incidencias", días trabajados, faltas incapacidades, permisos, primas vacacionales y dominicales<br>03. Enviar oficio y tarjetas de asistencia al área de Recursos Humanos para elaboración de nómina.  |
| 05. Entrega de recibos de nómina al personal         | 01. Entregar copia recibo de nómina a cada empleado de Contraloría Interna e Inspección.<br>02. Firmar el recibo original de nómina.  |
| 06. Resguardo y administración del fondo revolvente. | 01. Recibir mediante cheque o transferencia electrónica dinero para realizar gastos.<br>02. Recibir notas o facturas por gastos<br>03 Elaborar reembolso y requisición de cheque.<br>04. Enviar reembolso y comprobantes para elaboración de cheque o                                       |



|  |  |
|--|--|
|  | transferencia bancaria.  |
| 07. Archivo de correspondencia.  | 01. Ordenar por orden alfanumérico.<br>02. Archivar en carpetas, fólder o legajos.   |
| 08. Control de Unidad de Transparencia e Información Pública.                  | 01. Recibir documentación relativa a transparencia e Información Pública.<br>02. Registrar en bitácora.<br>03. Recabar la información solicitada según corresponda.<br>04. Registrar la salida de esa información en la bitácora de transparencia.<br>05. Archivar documentación relativa a transparencia e información pública. |
| 09. Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio subrogado. | 01. Recibir documentación de procedimientos de rescisión de contratos de servicio subrogado.<br>02. Revisar contenido de documentación.<br>03. Emitir resolución al caso.  |
| 10. Recepción de llamadas telefónicas.   | 01. Recibir llamadas telefónicas.<br>02. Tomar nota del recado de la llamada telefónica en su caso.<br>03. Remarcar en caso necesario.   |
| 11. Elaboración de informe mensual   | 01. Recibir informes mensuales del personal del departamento al terminar cada mes.<br>02. Elaborar informe mensual del departamento en base a los datos de cada integrante del departamento<br>03. Formular comparativos mensuales presentando en Gráficas.  |
| 12. Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina                | 01. Preguntar al personal del área cuales son sus necesidades.<br>02. Elaborar requisición de papelería y útiles de oficina<br>03. Revisar el material que se solicitó contra el material entregado  |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de oficios y memorandos                        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener control en la documentación recibida.              |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Mantener actualizada la bitácora de correspondencia      |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el control de documentación recibida          |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener información al momento de la documentación         |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios y memorandos                                     |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de oficios y memorandos      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

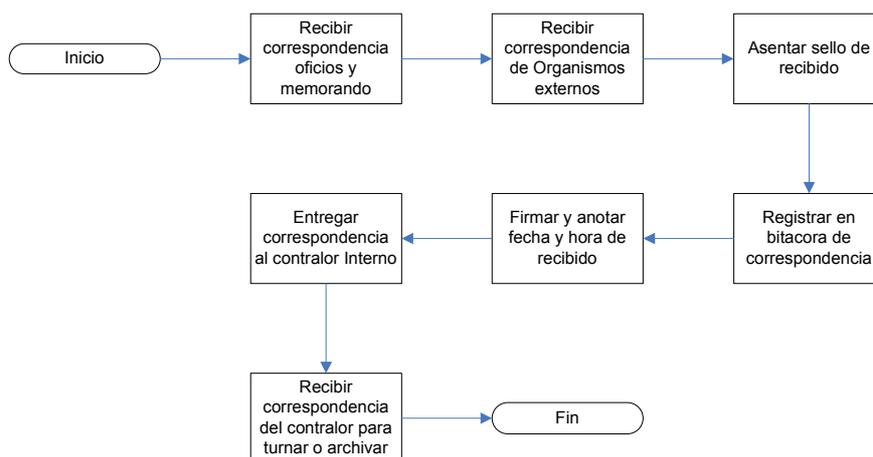
| <b>No.</b>                               | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|--|--|----------------------|
| <b>Recepción de oficios y memorandos</b> |  |                      |
| 01                                       | Recibir correspondencia, oficios y memorandos de las distintas áreas del Organismo.                          | Secretaria           |
| 02                                       | Recibir correspondencia, oficios y memorando de Organismos externos.   | Secretaria           |
| 03                                       | Asentar el sello de recibido en documentos que ingresan a la Contraloría.                                    | Secretaria           |
| 04                                       | Registrar en bitácora de correspondencia.  | Secretaria           |
| 05                                       | Firmar, y anotar fecha y hora de recibido en documentos.   | Secretaria           |
| 06                                       | Entregar correspondencia que ha recibido al Contralor Interno para su revisión.                              | Secretaria           |
| 07                                       | Recibir correspondencia del Contralor para archivar o turnar al personal del departamento según lo indicado. | Secretaria           |



### 3) Flujo grama del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de oficios y memorandos      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Secretaria



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de documentos varios.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                              |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener control en la documentación recibida de otras entidades, públicas y/o privadas. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Dar seguimiento a toda documentación de Organismos externos.                          |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el control de documentación externa recibida.                              |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener oportunamente la información  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Toda documentación de Instituciones y Organismos externos.                            |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de documentos varios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

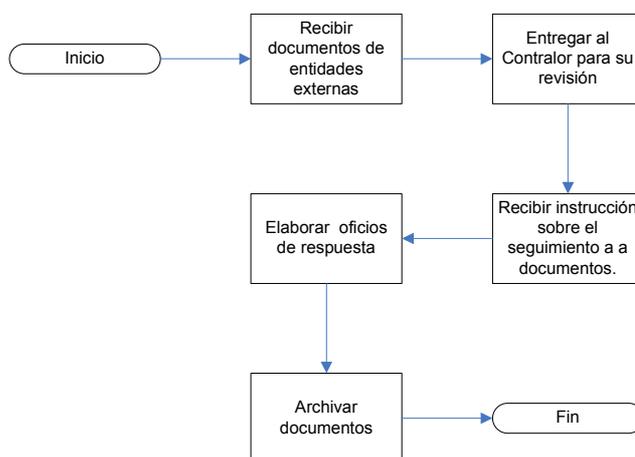
| <b>No.</b>                      | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                     | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---------------------------------|--|----------------------|
| Recepción de documentos varios. |  |                      |
| 01                              | Recibir documentos y oficios de entidades externas.    | Secretaria           |
| 02                              | Entregar al Contralor Interno para su revisión.        | Secretaria           |
| 03                              | Recibir instrucción sobre el seguimiento a documentos. | Secretaria           |
| 04                              | Elaborar oficios de respuesta.                         | Secretaria           |
| 05                              | Archivar documentos.                                   | Secretaria           |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de documentos varios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Secretaria



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de oficios y memorandos                         |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna                       |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana    |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener eficiente correspondencia.                            |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Mantener de manera formal comunicación con todas las áreas. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Comunicar oportunamente todos los asuntos.                  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener información para toma de decisiones.                  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios y memorandos.                                       |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de oficios y memorandos   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna |

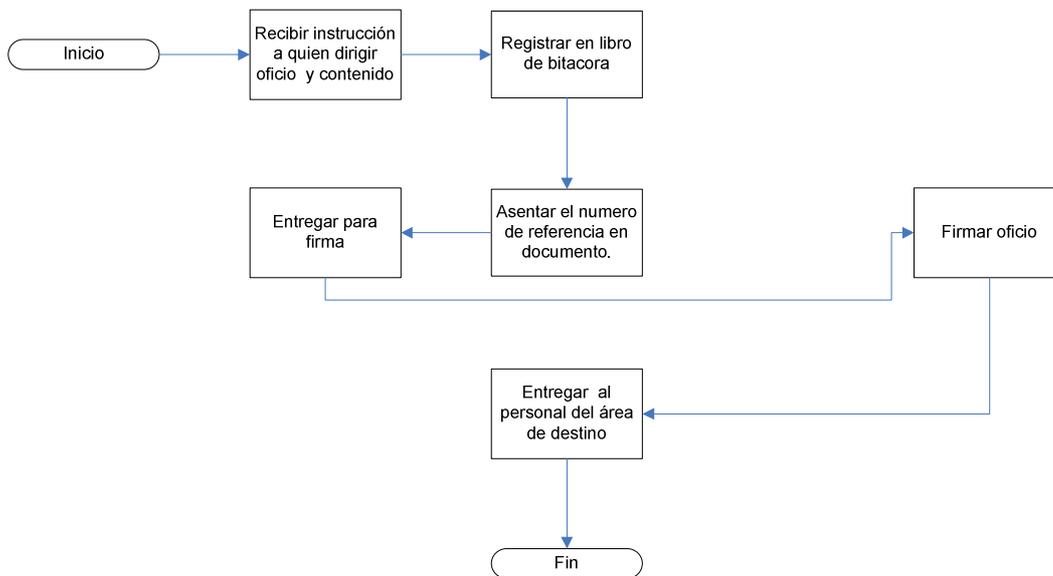
| No.                                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA     |
|------------------------------------|--|-------------------|
| Elaboración de oficios y memorando |  |                   |
| 01                                 | Recibir instrucción a quien dirigir oficio o memorando y el contenido. | Secretaria        |
| 02                                 | Registrar en libro de bitácora   | Secretaria        |
| 03                                 | Asentar el numero de referencia en documento                           | Secretaria        |
| 04                                 | Entregar para firma  | Secretaria        |
| 05                                 | Firmar oficio  | Contralor Interno |
| 06                                 | Entregar al personal del área de destino.                              | Secretaria        |



### 3) Flujo grama del Subproceso.

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de oficios y memorando    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna |

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Secretaria | Contralor Interno |
|------------|-------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de reporte quincenal de asistencia.                                 |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                        |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener oportunamente el reporte de asistencia para pago a empleados.             |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Asegurar que el pago del salario de los empleados se otorgue en tiempo y forma. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Reciban puntualmente su salario todos los empleados                             |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Los empleados obtengan su pago de de manera puntual de acuerdo a la ley.        |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Tarjetas de asistencia y oficios  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de reporte quincenal de asistencia. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.          |

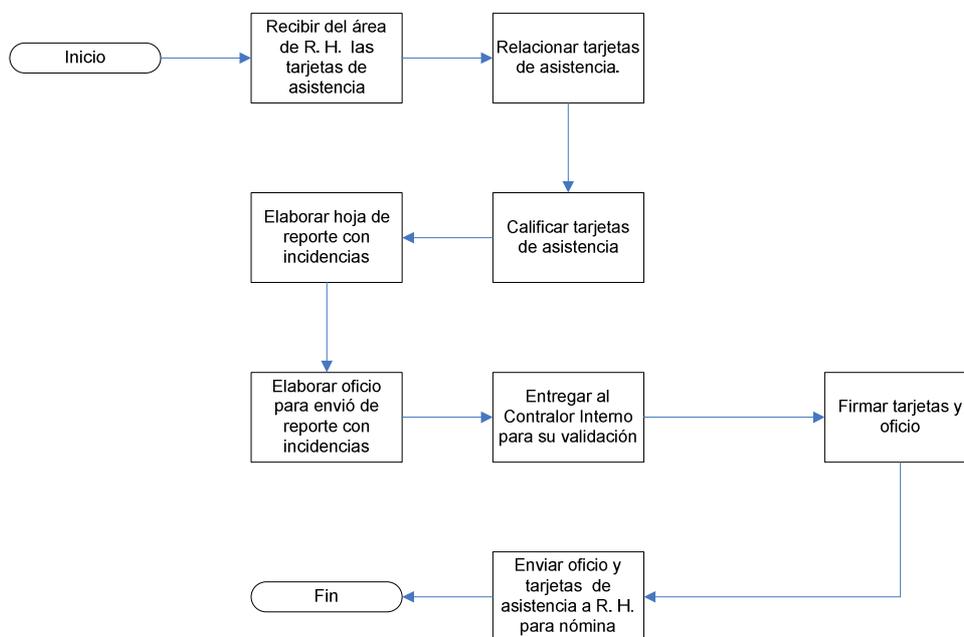
| <b>No.</b>                                      | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|--|----------------------|
| Elaboración de reporte quincenal de asistencia. |  |                      |
| 01  | Recibir del área de Recursos Humanos las tarjetas de asistencia.   | Secretaria           |
| 02  | Relacionar las tarjetas de asistencia.   | Secretaria           |
| 03  | Calificar las tarjetas de asistencia.  | Secretaria           |
| 04  | Elaborar hoja de "reporte con las incidencias", días trabajados, faltas, incapacidades, permisos, primas vacacionales y dominicales. | Secretaria           |
| 05  | Elaborar oficio para envío de reporte con incidencias  | Secretaria           |
| 06  | Entregar al Contralor Interno para su validación.  | Secretaria           |
| 07  | Firmar tarjetas y oficio para elaboración de nómina.   | Contralor Interno    |
| 08  | Enviar oficio y tarjetas de asistencia al área de Recursos Humanos para elaboración de nómina.                                       | Secretaria           |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de reporte quincenal de asistencia. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.          |

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Secretaria | Contralor Interno |
|------------|-------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Entrega de recibos de nómina al personal   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Entregar a todos los empleados recibos de pago   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todos los empleados reciban copia del comprobante de pago                                |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener control de pago a empleados.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Recabadas las firmas de recibido por pagos efectuados por nomina no se adeuda al empleado. . |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Recibo de pago   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Entrega de recibos de nómina al personal |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

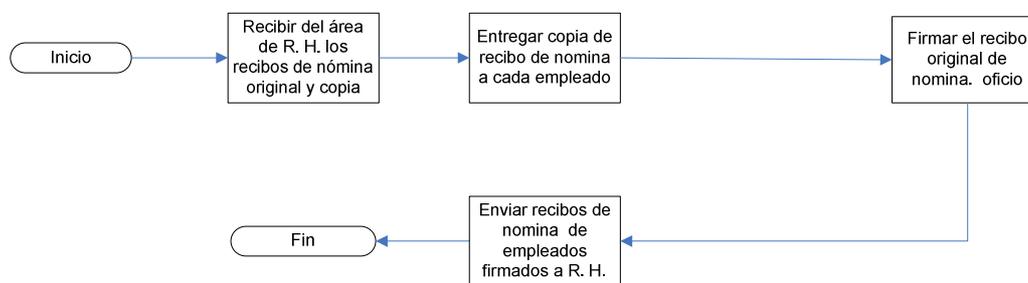
| <b>NO.</b>                               | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>      |
|--|---|---------------------------|
| Entrega de recibos de nómina al personal |   |                           |
| 01                                       | Recibir del área de Recursos Humanos los recibos de nómina original y copia.                | Secretaria                |
| 02                                       | Entregar copia de recibo de nómina a cada empleado de Contraloría Interna e Inspección.     | Secretaria                |
| 03                                       | Firmar el recibo original de nómina.  | Personal del departamento |
| 04                                       | Enviar recibos de nómina de los empleados debidamente firmados al área de Recursos Humanos. | Secretaria                |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Entrega de recibos de nómina al personal |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

|            |                           |
|------------|---------------------------|
| Secretaria | Personal del departamento |
|------------|---------------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Resguardo y administración del fondo revolvente.     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener dinero para gastos urgentes e imprevistos          |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Tener dinero en efectivo para gastos emergentes          |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el desarrollo del trabajo                     |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener efectivo en cualquier momento.                     |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Cheque o transferencia bancaria                          |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                         |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Resguardo y administración del fondo revolvente. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.               |

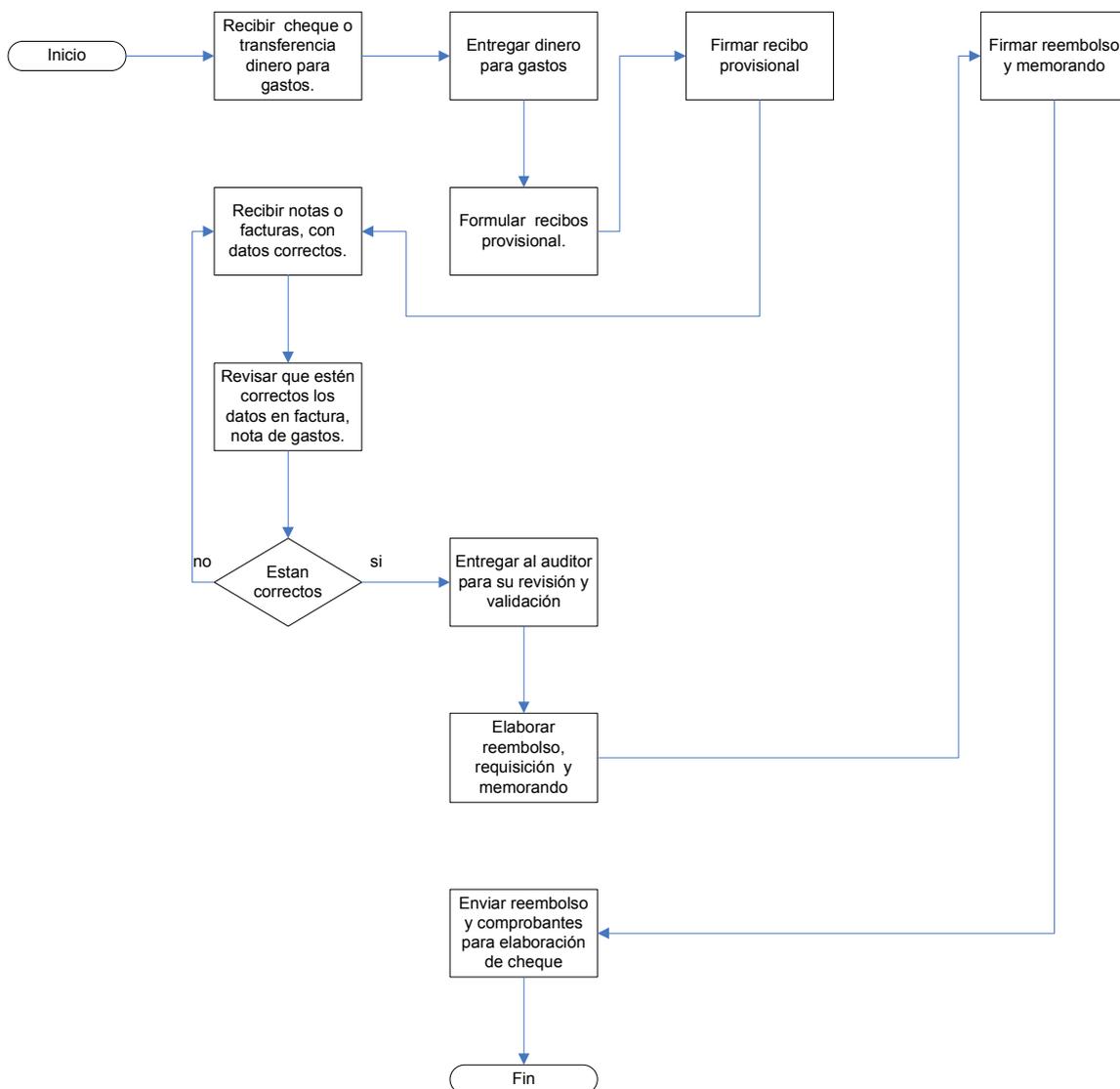
| <b>NO.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                             |
|---|--|--|
| <b>Resguardo y administración del fondo revolvente.</b> |  |  |
| 01  | Recibir mediante cheque o transferencia electrónica dinero para realizar gastos.     | Secretaria                                       |
| 02  | Entregar dinero para gastos requeridos a quien hace pago por un bien o servicio.     | Secretaria                                       |
| 03  | Formular recibo provisional.   | Secretaria                                       |
| 04  | Firmar recibo provisional.   | Quien realiza pago por compra de bien o servicio |
| 05  | Recibir notas o facturas por gastos.   | Secretaria                                       |
| 06  | Revisar que estén correctos los datos en la factura, nota o comprobante de gastos.   | Secretaria                                       |
| 07  | Entregar al auditor para su revisión y validación.                                   | Secretaria                                       |
| 08  | Elaborar reembolso, requisición de cheque y memorando.                               | Secretaria                                       |
| 09  | Firmar reembolso y memorando.  | Contralor Interno                                |
| 10  | Enviar reembolso y comprobantes para elaboración de cheque o transferencia bancaria. | Secretaria                                       |



3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                         |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Resguardo y administración del fondo revolvente. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.               |

|            |                       |                   |
|------------|-----------------------|-------------------|
| Secretaria | Quien realiza el pago | Contralor Interno |
|------------|-----------------------|-------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de correspondencia.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener control en la documentación enviada y recibida  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | todo documento se archive en el expediente y archivero que corresponda a fin de que todo el personal del área encuentre el documento fácilmente |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener clasificada y ordenada la documentación y se localice fácilmente.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Evitar demora en encontrar oficios  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios, memorandos, y diversos documentos.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de correspondencia.            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

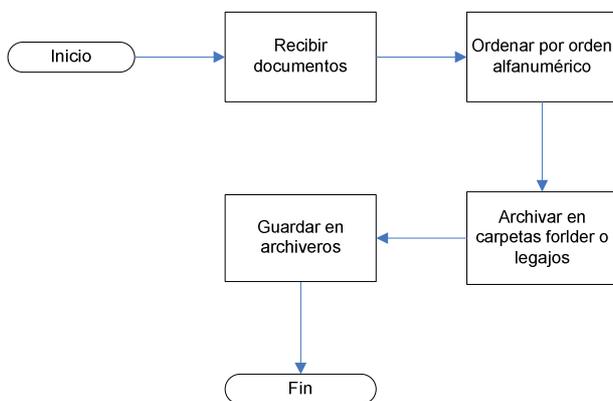
| No.                         | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD             | PUESTO Y ÁREA |
|-----------------------------|---|---------------|
| Archivo de correspondencia. |   |               |
| 01                          | Recibir documentos.                     | Secretaria    |
| 02                          | Ordenar por orden alfanumérico.         | Secretaria    |
| 03                          | Archivar en carpetas, fólder o legajos. | Secretaria    |
| 04                          | Guardar en archiveros.                  | Secretaria    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de correspondencia.            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Secretaria



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de Unidad de Transparencia e Información Pública.                                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Contar con información al momento que se requiera  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Publicar información en todo momento   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Todo el personal pueda acceder a consulta de documentos                                      |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Contar con la Información en tiempo y forma a fin de que todos puedan consultar. información |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios donde se solicita la información, informes enviados.                                 |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria.                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de Unidad de Transparencia e Información Pública. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                    |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA        |
|--|---|----------------------|
| Control de Unidad de Transparencia e Información Pública |   |                      |
| 01   | Recibir solicitud según lo establecido en la ley para dar información relativa a transparencia e Información Pública. | Secretaria           |
| 02   | Registrar solicitud en bitácora.  | Secretaria           |
| 03   | Entregar al Contralor Interno solicitud relativa a información de Transparencia e Información Pública.                | Secretaria           |
| 04   | Analizar solicitud a fin de determinar si es procedente   | Contralor Interno    |
| 05   | Es procedente<br>Si. Pasar a paso 4.<br>No. Regresar a paso 1.  | Contralor Interno    |
| 06   | Solicitar al área correspondiente la información solicitada según corresponda   | Secretaria           |
| 07   | Llenar el formato con la información que se va a enviar.  | Responsable del área |
| 08   | Entregar la información completa a la Contraloría Interna   | Responsable del área |
| 09   | Contiene la información solicitada.<br>Si. Pasa a punto 10<br>No. Regresa a punto 8                                   | Responsable del área |
| 10   | Registrar la salida de esa información y transparencia en la bitácora de transparencia.                               | Responsable del área |
| 11   | Mandar la información generada a quien la solicitó.   | Responsable del área |



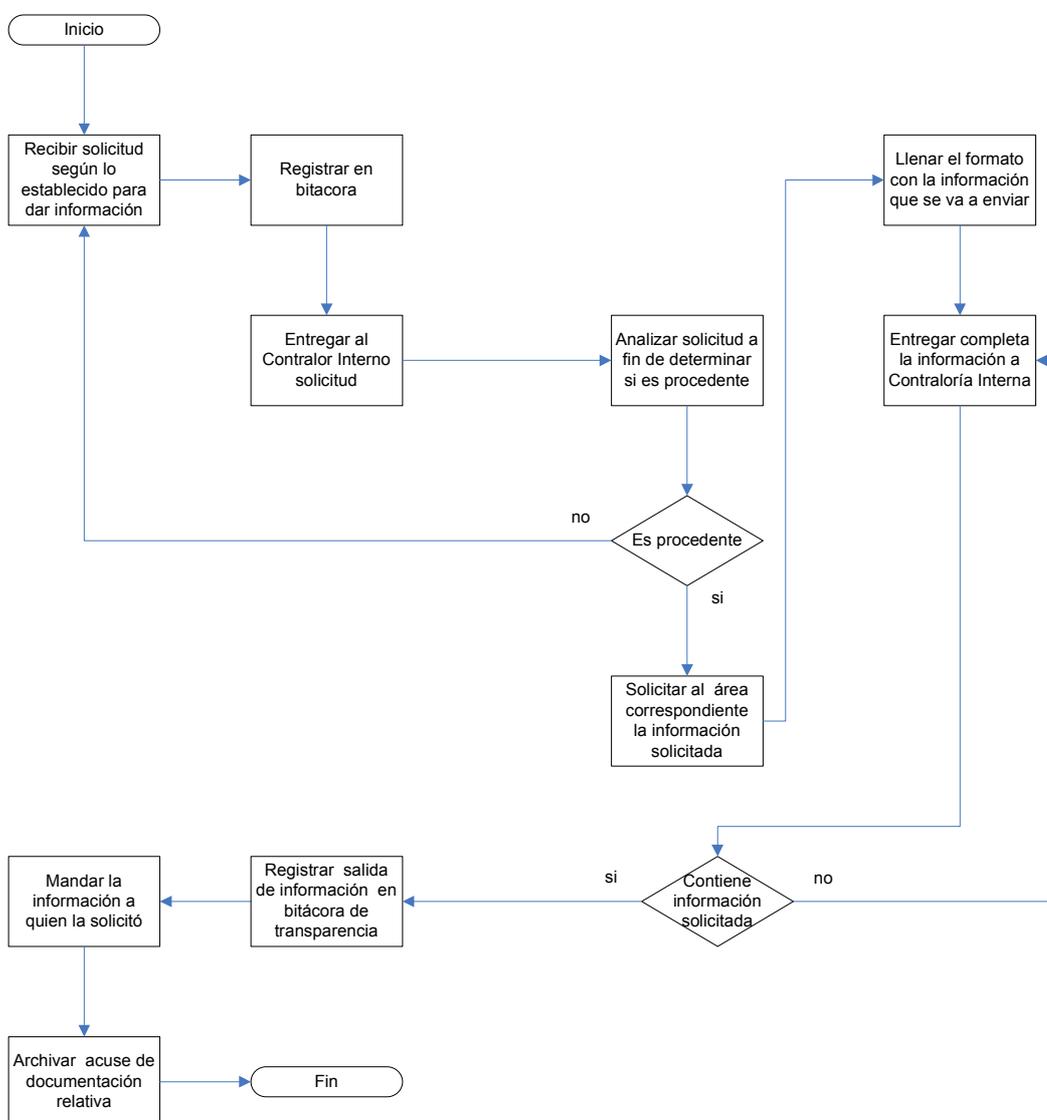
|    |   |            |
|----|---|------------|
| 12 | Archivar acuse de documentación relativa a Transparencia e Información Pública. | Secretaría |
|----|---|------------|



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría.                             |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de Unidad de Transparencia e Información Pública. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                    |

|            |                   |                      |
|------------|-------------------|----------------------|
| Secretaría | Contralor Interno | Responsable del área |
|------------|-------------------|----------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                     |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener control sobre los procedimientos de contratos                        |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todos los subrogatarios cumplan con las cláusulas del contrato.            |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Identificar subrogatarios con incumplimiento de contratos                  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que todos los subrogatarios tengan sus contratos en orden                  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Expediente de contrato de subrogación, procedimiento de rescisión,         |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                     |

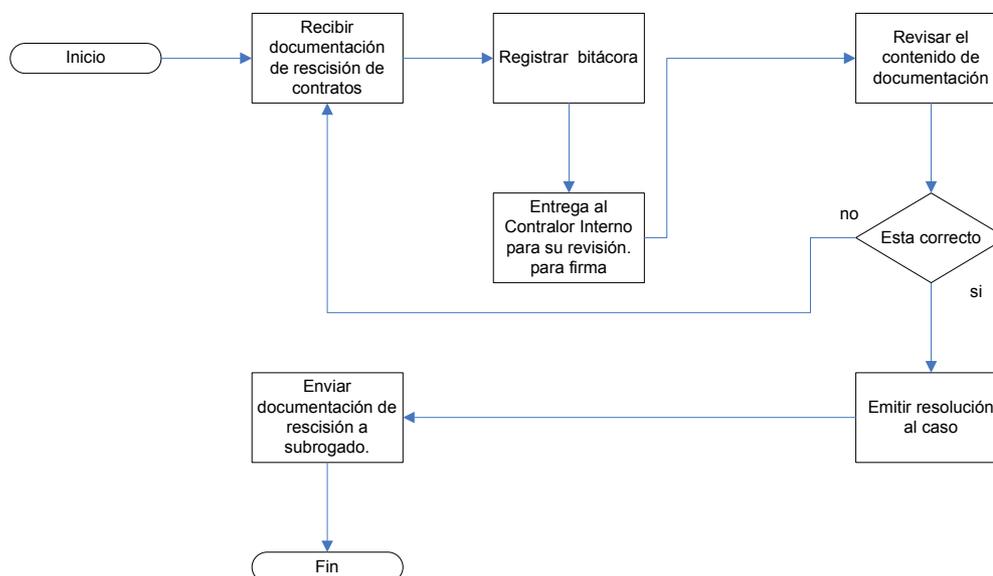
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA     |
|--|--|-------------------|
| Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio Subrogado. |  |                   |
| 01   | Recibir documentación de procedimientos de rescisión de contratos de servicio subrogado. | Secretaria        |
| 02   | Registrar en bitácora (fecha, unidad, ruta etc.  | Secretaria        |
| 03   | Entregar al Contralor Interno para su revisión.  | Secretaria        |
| 04   | Revisar contenido de documentación.  | Contralor interno |
| 05   | Emitir resolución al caso.   | Contralor interno |
| 06   | Enviar documentación de rescisión de contratos al área de servicio Subrogado.            | Secretaria        |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Control de procedimientos de rescisión de contratos de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                     |

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Secretaria | Contralor Interno |
|------------|-------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de llamadas telefónicas.                                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana              |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener conocimiento de todas las llamadas telefónicas recibidas        |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todo el personal reciba llamadas telefónicas eficientando su trabajo. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener información de manera rápida                                    |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Todos los recados se entreguen precisando los datos.                  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Recados, agenda de trabajo.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de llamadas telefónicas.     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

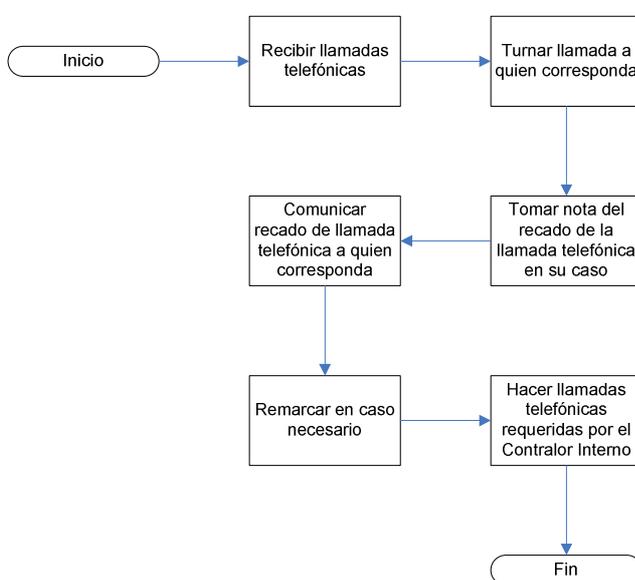
| No.                               | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|-----------------------------------|--|---------------|
| Recepción de llamadas telefónicas |  |               |
| 01                                | Recibir llamadas telefónicas.  | Secretaria    |
| 02                                | Turnar llamada a quien corresponda.  | Secretaria    |
| 03                                | Tomar nota del recado de la llamada telefónica en su caso.                       | Secretaria    |
| 04                                | Comunicar recado de llamada telefónica recibida a quien corresponda.             | Secretaria    |
| 05                                | Remarcar en caso necesario.  | Secretaria    |
| 06                                | Hacer llamadas internas y externas, y citas requeridas por el Contralor Interno. | Secretaria    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría           |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de llamadas telefónicas.     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Secretaría





## 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría                                     |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de informe mensual                                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna                            |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana         |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Informar a la Dirección General las actividades del departamento |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Tener informado al C. Director General                           |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener información disponible para la toma de descisiones.        |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Los informes estén disponibles en tiempo y forma.                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe mensual.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de informe mensual        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna |

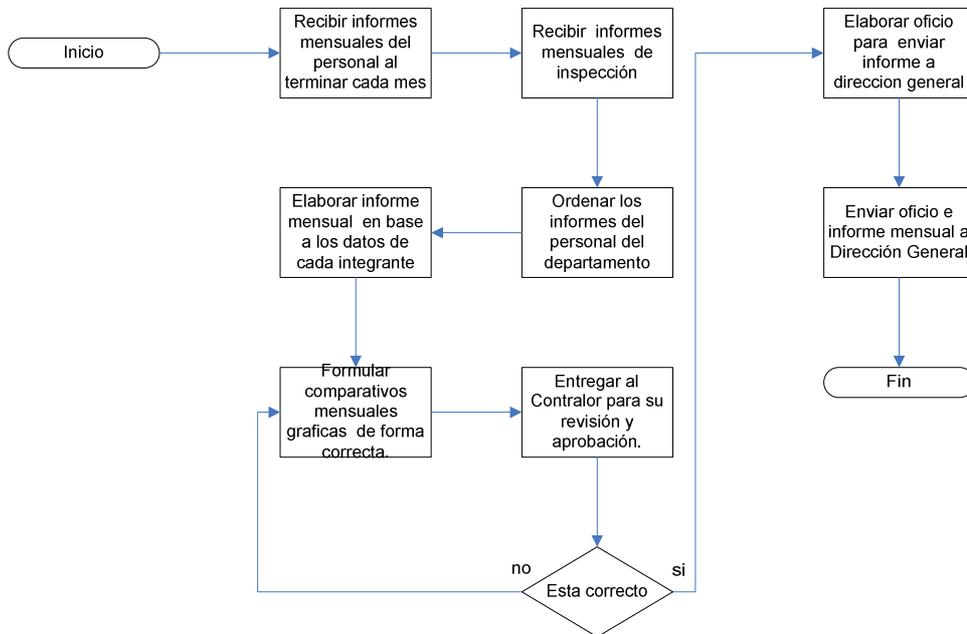
| No.                            | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|--------------------------------|--|---------------|
| Elaboración de informe mensual |  |               |
| 01                             | Recibir informes mensuales del personal del departamento al terminar cada mes.                     | Secretaria    |
| 02                             | Recibir informes mensuales de las áreas de inspección y Gerencia Jurídica al terminar cada mes     | Secretaria    |
| 03                             | Ordenar los informes del personal del departamento.  | Secretaria    |
| 04                             | Elaborar informe mensual del departamento en base a los datos de cada integrante del departamento. | Secretaria    |
| 05                             | Formular comparativos mensuales presentando en Graficas de forma correcta.                         | Secretaria    |
| 06                             | Entregar al contralor para su revisión y aprobación.   | Secretaria    |
| 07                             | Esta correcto:<br>Si. Continúa en paso 08.<br>No. regresa al paso 05.                              | Secretaria    |
| 08                             | Elaborar oficio para enviar informe a Dirección General.   | Secretaria    |
| 09                             | Enviar oficio e Informe mensual a Dirección General  | Secretaria    |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de informe mensual        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna |

Secretaría



**1) Generalidades.**

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>          | Actividades de la Secretaría  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>       | Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina                     |
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>     | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>            | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                        |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>     | Tener material suficiente para el desarrollo de las actividades                 |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>    | Solicitar los materiales de papelería y útiles de oficina los días programados. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>        | Contar con papelería y útiles de oficina en existencia.                         |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>          | Que no se detenga el trabajo por falta de papelería y útiles de oficina.        |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b> | Formato de requisición de papelería.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaria                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                      |

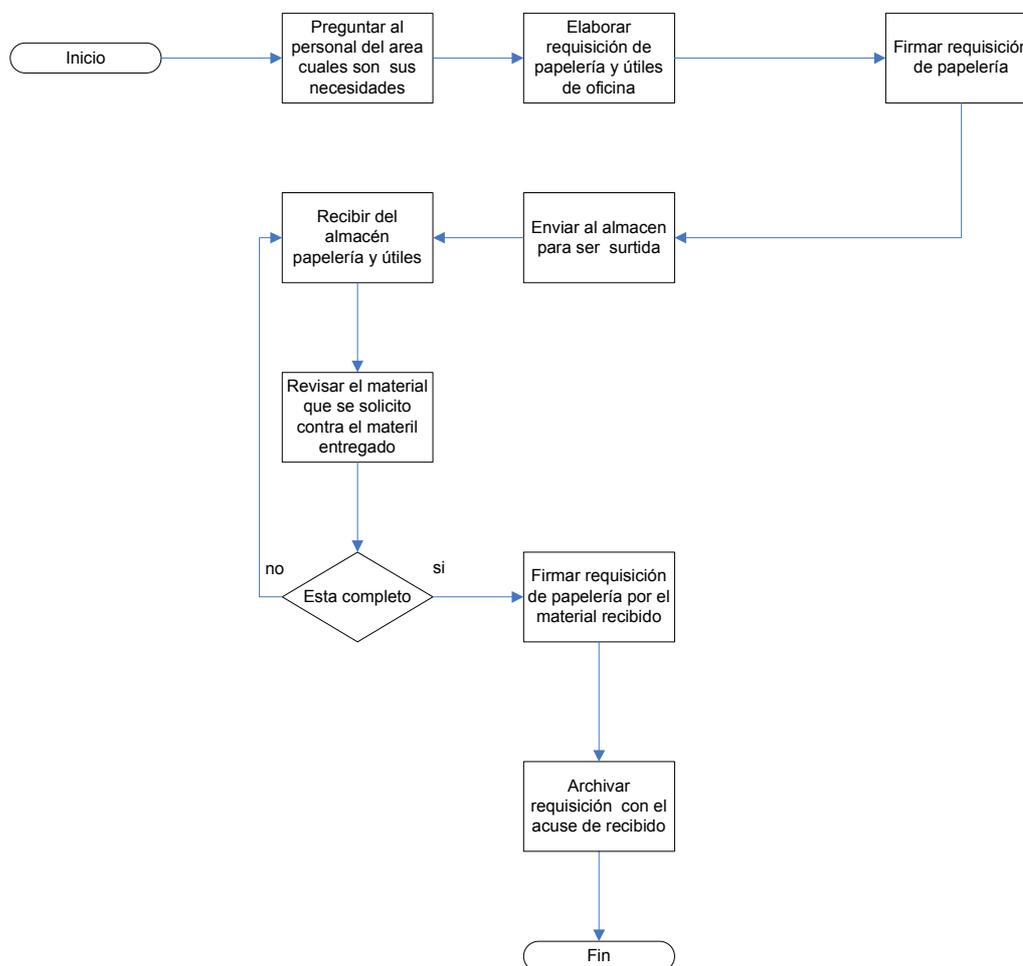
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA     |
|---|---|-------------------|
| Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina |   |                   |
| 01  | Preguntar al personal del área cuales son sus necesidades.          | Secretaria        |
| 02  | Elaborar requisición de papelería y útiles de oficina.              | Secretaria        |
| 03  | Firmar requisición de papelería.                                    | Contralor Interno |
| 04  | Enviar al almacén para ser surtida.                                 | Secretaria        |
| 05  | Recibir de almacén la papelería y útiles de oficina solicitados.    | Secretaria        |
| 06  | Revisar el material que se solicitó contra el material entregado.   | Secretaria        |
| 07  | Esta completo:<br>Si. Pasar al punto 8.<br>No. Regresar al punto 5. | Secretaria        |
| 08  | Firmar requisición de papelería por el material recibido.           | Secretaria        |
| 09  | Archivar de requisición con acuse de recibido.                      | Secretaria        |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de la Secretaría                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Elaboración de requisición de papelería y útiles de oficina |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                      |

|            |                   |
|------------|-------------------|
| Secretaría | Contralor Interno |
|------------|-------------------|





## LEVANTAMIENTO DE ACTAS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## LEVANTAMIENTO DE ACTAS.

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

#### **2) Políticas Generales.**

- Se debe C actas administrativas, circunstanciadas para dejar precedente de hechos suscitados.
- Cada vez que se realice Entrega Recepción por encargos a funcionarios se levante acta a fin de cumplir con la normatividad.



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

| <b>SUBPROCESO</b>                             | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |
|---|---|
| 01. Actas administrativas o circunstanciadas. | 01. Solicitar información detallada al empleado del incidente.<br>02. Elaborar acta.<br>03. Solicitar firma de acta de participantes, que quieran hacerlo   |
| 02. Actas entrega recepción                   | 01. Instruir al personal para levantamiento de acta<br>02. Elaborar acta, estableciendo fecha y hora de inicio y cierre.<br>03. Firmar todos los participantes en cuerpo del acta y todos los anexos. |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de Actas   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas administrativas o circunstanciadas.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                             |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Documentar hechos que suceden de manera fortuita.                                    |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Elaborar actas administrativas o circunstanciadas para crear antecedentes de sucesos |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener base de datos como fuente de información en ese tipo de incidencias            |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mantener información de manera oportuna y actualizada                                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Actas administrativas y circunstanciadas.  |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de Actas                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas administrativas o circunstanciadas. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.    |

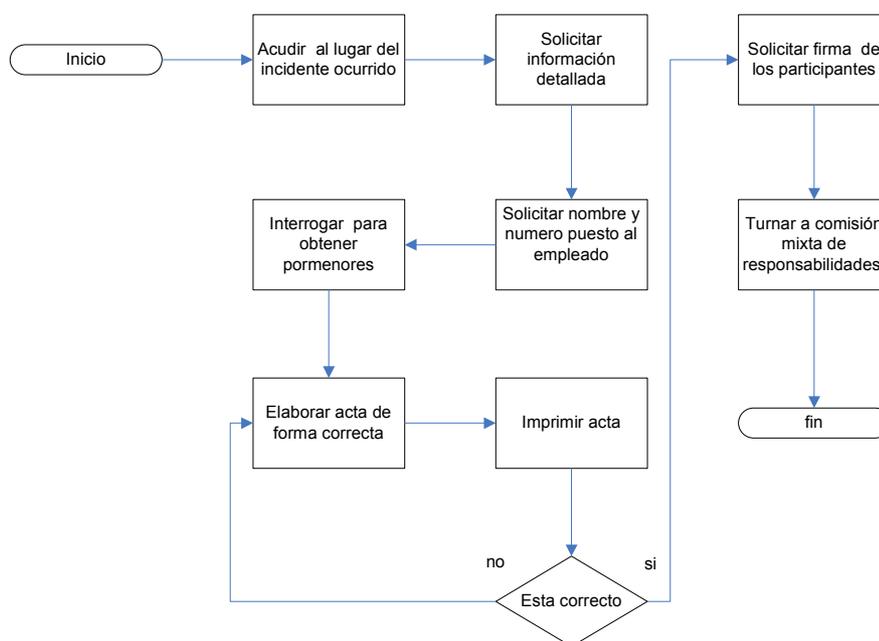
| No.                                      | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA   |
|--|--|-----------------|
| Actas administrativas o circunstanciadas |  |                 |
| 01                                       | Acudir al lugar de incidente ocurrido, a solicitud de titular o encargado de área.           | Auditor Interno |
| 02                                       | Solicitar información detallada al empleado del incidente.                                   | Auditor Interno |
| 03                                       | Solicitar nombre numero de control y puesto al empleado involucrado en el incidente.         | Auditor Interno |
| 04                                       | Interrogar para obtener pormenores del acontecimiento completando información.               | Auditor Interno |
| 05                                       | Elaborar acta de forma correcta.   | Auditor Interno |
| 06                                       | Imprimir acta original y 2 tantos.   | Auditor Interno |
| 07                                       | Esta completa y correcta la información.<br>Si. Continúa en paso 8.<br>No. regresa al paso 5 | Auditor Interno |
| 08                                       | Solicitar firma de acta de participantes, que quieran hacerlo.                               | Auditor Interno |
| 09                                       | Turnar a Comisión Mixta de Responsabilidades o Gerencia Jurídica para su seguimiento.        | Auditor Interno |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de Actas                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas administrativas o circunstanciadas. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.    |

Audidores



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de actas  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas entrega recepción   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Realizar la sucesión del encargo de manera ordenada dejando precedente  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Elaborar actas de entrega recepción a fin de cumplir con la normatividad en Organismos Públicos Descentralizados del Gobierno del Estado. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Documentar archivos con el levantamiento de Actas de Entrega Recepción  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Con la formalidad del acto se establece plazo para hacer observaciones o aclaraciones.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Acta de entrega recepción   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de Actas                 |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas de entrega recepción             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

| No.                        | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA                         |
|----------------------------|--|---------------------------------------|
| Actas de entrega recepción |  |                                       |
| 01                         | Instruir al personal para el levantamiento de acta   | Contralor Interno                     |
| 02                         | Acudir a la Gerencia o departamento con el encargado de área a entregar.                               | Auditor Interno                       |
| 03                         | Solicitar nombramiento de 02 testigos por cada una de las partes.                                      | Auditor Interno                       |
| 04                         | Solicitar resguardo de mobiliario y equipo.  | Auditor Interno                       |
| 05                         | Solicitar lista de pendientes para su seguimiento.   | Auditor Interno                       |
| 06                         | Solicitar relación de documentos a entregar.   | Auditor Interno                       |
| 07                         | Elaborar acta, estableciendo fecha y hora de inicio y cierre.  | Auditor Interno                       |
| 08                         | Revisar conjuntamente con quien entrega y recibe el mobiliario, equipo, y documentación en archiveros. | Auditor Interno, personal comisionado |
| 09                         | Esta correcto.<br>Si. Pasar al punto 10<br>No. Regresar al punto 8.                                    | Auditor Interno                       |
| 10                         | Imprimir acta original y 2 tantos.   | Auditor Interno                       |
| 11                         | Fotocopiar identificación de participantes.  | Auditor Interno                       |

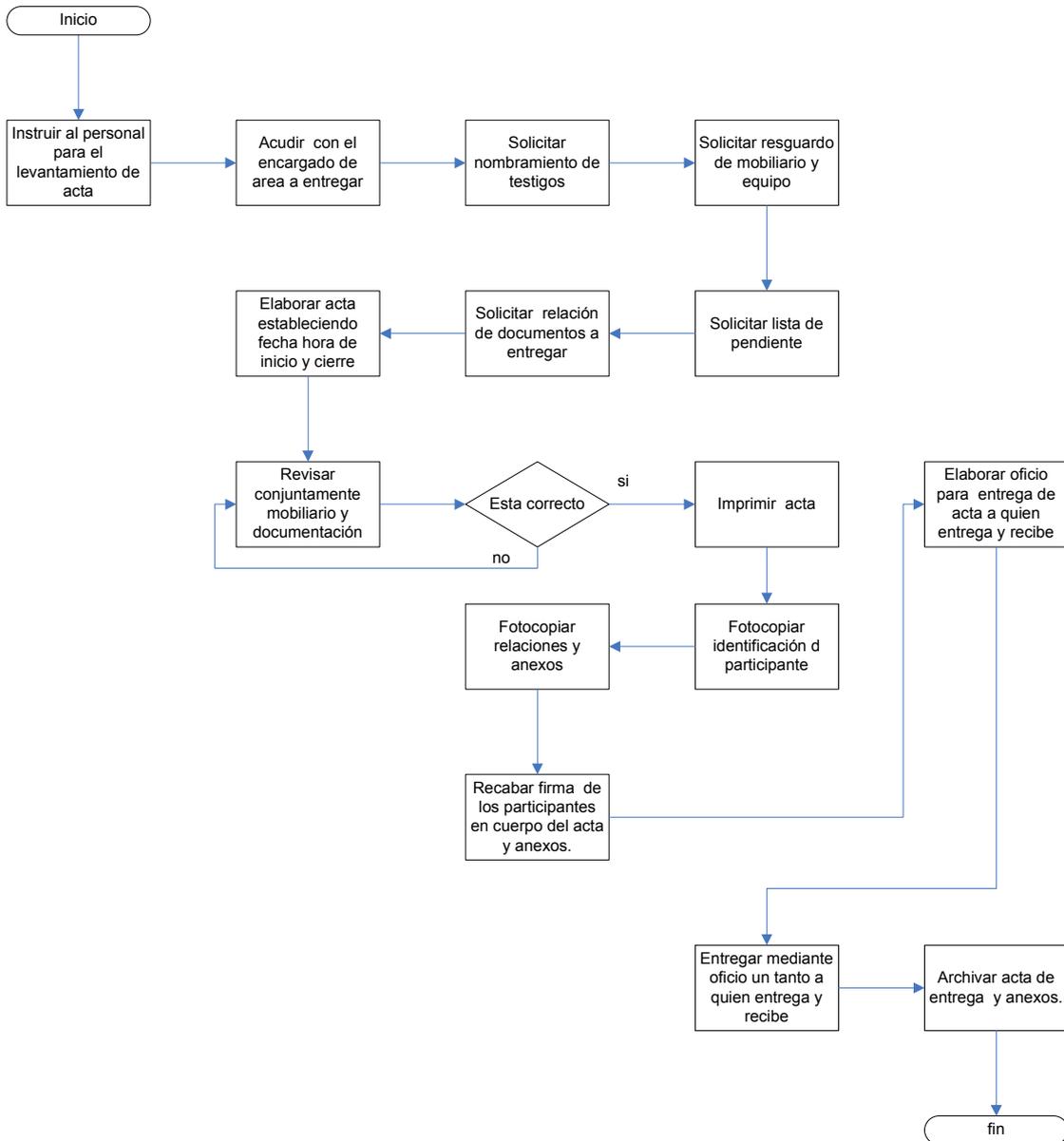


|    |  |                 |
|----|--|-----------------|
| 12 | Fotocopiar relaciones y anexos.  | Auditor Interno |
| 13 | Recabar la firma todos los participantes en cuerpo del acta y todos los anexos.  | Auditor Interno |
| 14 | Elaborar oficio para entrega de acta a quien entrega y recibe el encargo.  | Secretaria      |
| 15 | Entregar mediante oficio un tanto a quien entrega, a quien recibe y otro queda para archivo de la Contraloría Interna. | Auditor Interno |
| 16 | Archivar acta de entrega y anexos.   | Secretaria      |



3) Flujoograma del Subproceso.

|   |  |            |  |
|---|--|------------|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Levantamiento de actas                 |            |  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Actas entrega recepción                |            |  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |            |  |
| Contralor Interno                                 | Audidores                              | Secretaria |  |





## REVISIÓN DE GASTOS

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## REVISIÓN DE GASTOS.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco y su reglamento.
- Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno de Jalisco y su reglamento.
- Reglamento del fondo revolvente que norma el ejercicio.
- Manual para el manejo ejercicio y partidas presupuestales de pasajes viáticos y traslado de personal.

#### 2) Políticas Generales.

- Todo gasto realizado sea revisado y validado por la Contraloría Interna.

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

| SUBPROCESO                                       | PROCEDIMIENTOS  |
|--|---|
| 01. Revisión y validación de fondos revolventes. | 01. Revisar cada una de las facturas comprobantes de gastos y documentos anexos que cumplan con los requerimientos del código fiscal de la federación y reglamento interno de fondo revolvente.<br>02. Esta correcto.<br><b>Si</b> , integra una copia de formato de reembolso, a su archivo, otra copia anexa al reembolso junto con requisición de cheque.<br><b>No</b> , regresa documentos al personal del departamento solicitante señalándole el error a fin de corregirlo mediante memorando.<br>03. Firmar la validación del reembolso.   |
| 02. Revisión y validación de gastos de viajes.   | 01. Revisar cada uno de los documentos que amparan gastos de viáticos y traslados; (Domicilio fiscal RFC, folio de factura, de acuerdo a lo establecido en el Manual de viáticos y traslados emitidos por la Secretaria de Administración, la Secretaria de Finanzas y la Contraloría del Estado, y los acuerdos internos de la Gerencia de Finanzas y Contraloría Interna.<br>02. Esta correcto.<br><b>Si</b> , sellar hoja de reporte y documentos anexos con la leyenda “ Revisado Contraloría Interna”<br><b>No</b> , entrega a la Secretaria para que mediante memorando regrese documentos al personal del departamento solicitante especificando errores.<br>03. Validar mediante firma. |



|   |  |
|---|--|
| 03. Revisión y validación de facturas por siniestros. | 01. Recibir facturas por siniestros de Mutujal y requisición de cheque.<br>02. Revisar datos de facturas, que cumpla con requisitos fiscales de la Federación domicilio fiscal RFC, folio de factura,<br>03. Esta correcto.<br>No, entregar a la Secretaria para que mediante memorando regrese señalando errores.<br>Si, sellar factura y requisición de cheque con la leyenda "Revisado Contraloría Interna".<br>04. Firmar validación y memorando.  |
| 04. Revisión de gastos médicos.                       | 01. Recibir factura requisición de cheque y documentos anexos por gastos médicos.<br>02. Revisar datos de facturas, que cumpla con requisitos fiscales de la Federación domicilio fiscal RFC, folio de factura, comprobación de sumas, totales, y cálculo de impuesto.<br>03. Esta correcto.<br>Si, sellar factura y requisición de cheque con la leyenda "Revisado Contraloría Interna".<br>No, entregar a la Secretaria para que mediante memorando regrese señalando errores.<br>04. Firmar validación y memorando. |
| 05. Revisión de Finiquitos.                           | 01. Recibir hoja de finiquitos del personal de Recursos Humanos.<br>02. Revisar en registro de siniestros, gastos médicos, infracciones, daños al patrimonio, sistema BEA a fin de determinar si el empleado tiene adeudo a favor del Organismo.<br>03. Tiene adeudos.<br>Si, asentar el concepto y la cantidad que adeuda.<br>No asentar que no tiene adeudos.<br>04. Entregar hoja de finiquito al personal del departamento de Recursos Humanos.  |



|  |   |
|--|---|
| <p>06. Revisión y validación de facturas por gastos mayores.</p> | <p>01. Recibir factura documentos anexos.</p> <p>02. Revisar datos de facturas, que cumpla con requisitos fiscales de la Federación domicilio fiscal RFC, folio de factura, comprobación de sumas, totales, y cálculo de impuesto.</p> <p>03. Esta correcto.</p> <p>Si, sellar factura y requisición de cheque con la leyenda "Revisado Contraloría Interna".</p> <p>No, entregar a la Secretaria para que mediante memorando regrese señalando errores.</p> <p>04. Enviar memorando a Gerencia de Finanzas para su pago.</p> |
|--|---|

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de fondos revolventes.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que se cumpla en la disposición de fiscalizar los gastos.                                       |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todo reembolso sea revisado   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el manejo de los recursos  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Todos los reembolsos deben validarse diariamente a fin de que el trámite transcurra sin demora. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato de reembolso facturas notas, comprobantes de gastos, requisición de cheque.             |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de fondos revolventes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.       |

| <b>No.</b>                                   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|--|--|----------------------|
| Revisión y validación de fondos revolventes. |  |                      |
| 01   | Recibir documentación de forma adecuada ampara el reembolso incluyendo formato de reembolso y requisición de cheque.   | Auditor              |
| 02   | Sellar y firmar de recibido.   | Auditor              |
| 03   | Entregar copia sellada al personal del área solicitante.   | Auditor              |
| 04   | Revisar cada una de las facturas comprobantes de gastos y documentos anexos que cumplan con los requerimientos del Código Fiscal de la Federación y reglamento interno de fondo revolvente. comprobación de sumas, totales, y cálculo de impuesto  | Auditor              |
| 05   | Esta correcto.<br><b>Si</b> , integra una copia de formato de reembolso, a su archivo, otra copia anexa al reembolso junto con requisición de cheque.<br><b>No</b> , regresa documentos al personal del departamento solicitante señalándole el error a fin de corregirlo mediante memorando | Auditor              |
| 06   | Registrar en bitácora y asigna un número para control.   | Auditor              |
| 07   | Sellar facturas con leyenda "pagado con cargo al fondo revolvente".  | Auditor              |
| 08   | Sellar con la leyenda "revisado Contraloría Interna" la documentación anexa y/o comprobantes de gastos.  | Auditor              |



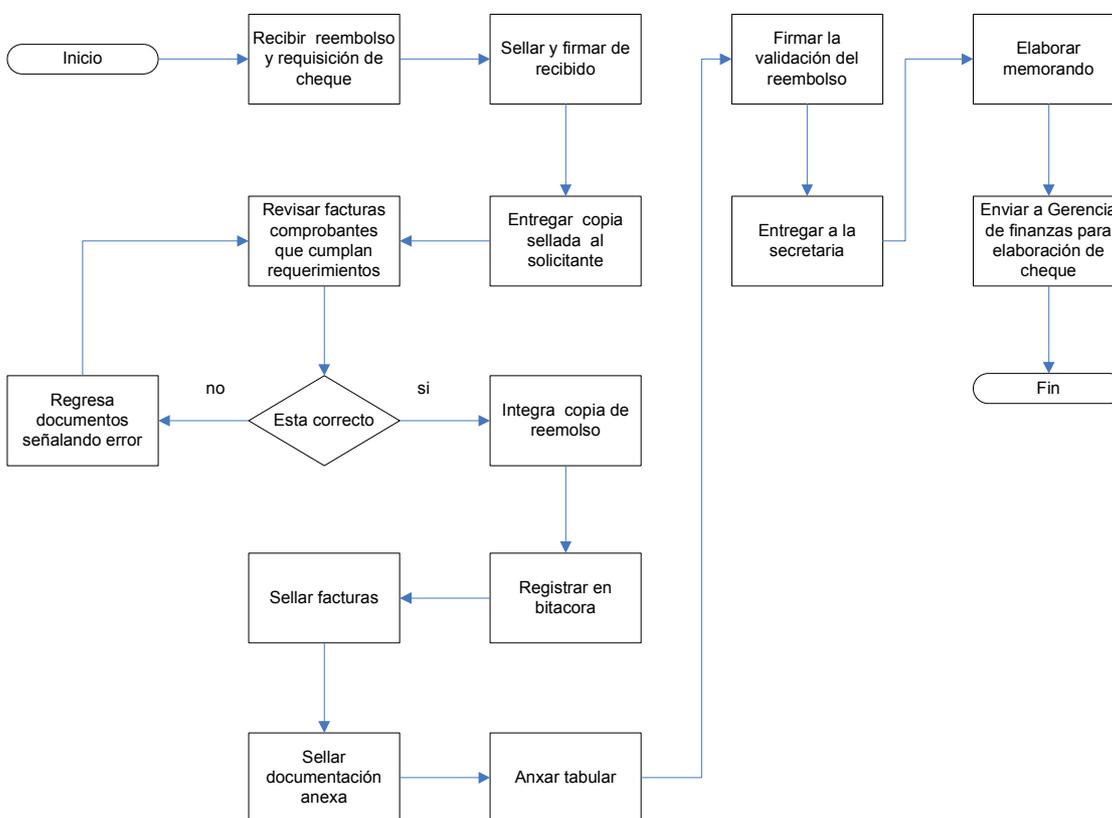
|    |  |                   |
|----|--|-------------------|
| 09 | Anexa tabular.   | Auditor           |
| 10 | Firmar la validación del reembolso.                          | Contralor Interno |
| 11 | Entregar a la Secretaria.                                    | Contralor Interno |
| 12 | Elaborar memorando.  | Secretaria        |
| 13 | Enviar a la Gerencia de Finanzas para elaboración de cheque. | Secretaria        |



3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de fondos revolventes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.       |

|           |                   |            |
|-----------|-------------------|------------|
| Auditores | Contralor interno | Secretaria |
|-----------|-------------------|------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de gastos de viajes.                          |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                              |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana            |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Se cumpla en la disposición de fiscalizar los gastos de viaje.      |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Todos los gastos de viajes deben validarse al terminar el encargo.  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Justificar y eficientar el manejo de los gastos de viaje.           |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Cumplir con esta disposición en tiempo y forma.                     |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato de gastos de viaje, facturas notas, comprobantes de gastos. |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                        |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de gastos de viajes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.     |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|--|--|---------------|
| <b>Revisión y validación de gastos de viajes</b> |  |               |
| 01   | Recibir reporte de gastos y documentación anexa que ampara el gasto del viaje incluyendo facturas, de forma correcta.  | Auditor       |
| 02   | Revisar el llenado del reporte de gastos.  | Auditor       |
| 03   | Revisar cada uno de los documentos que amparan los gastos de viáticos y traslados; (Domicilio fiscal RFC, folio de factura, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Viáticos y Traslados emitidos por la Secretaría de Administración, la Secretaría de Finanzas y la Contraloría del Estado y los acuerdos internos de la Gerencia de Finanzas y Contraloría Interna. | Auditor       |
| 04   | Comprobar sumas, totales, y cálculo de impuesto.   | Auditor       |
| 05   | Esta correcto.<br><b>Si</b> , sellar hoja de reporte y documentos anexos con la leyenda " Revisado Contraloría Interna"<br><b>No</b> , entrega a la Secretaria para que mediante memorando regrese documentos al personal del departamento solicitante especificando errores.  | Auditor       |
| 06   | Fotocopiar hoja de reporte para archivo.   | Auditor       |
| 07   | Entregar reporte de gastos y documentación anexa a la Secretaria.  | Auditor       |
| 08   | Elaborar memorando.  | Secretaria    |



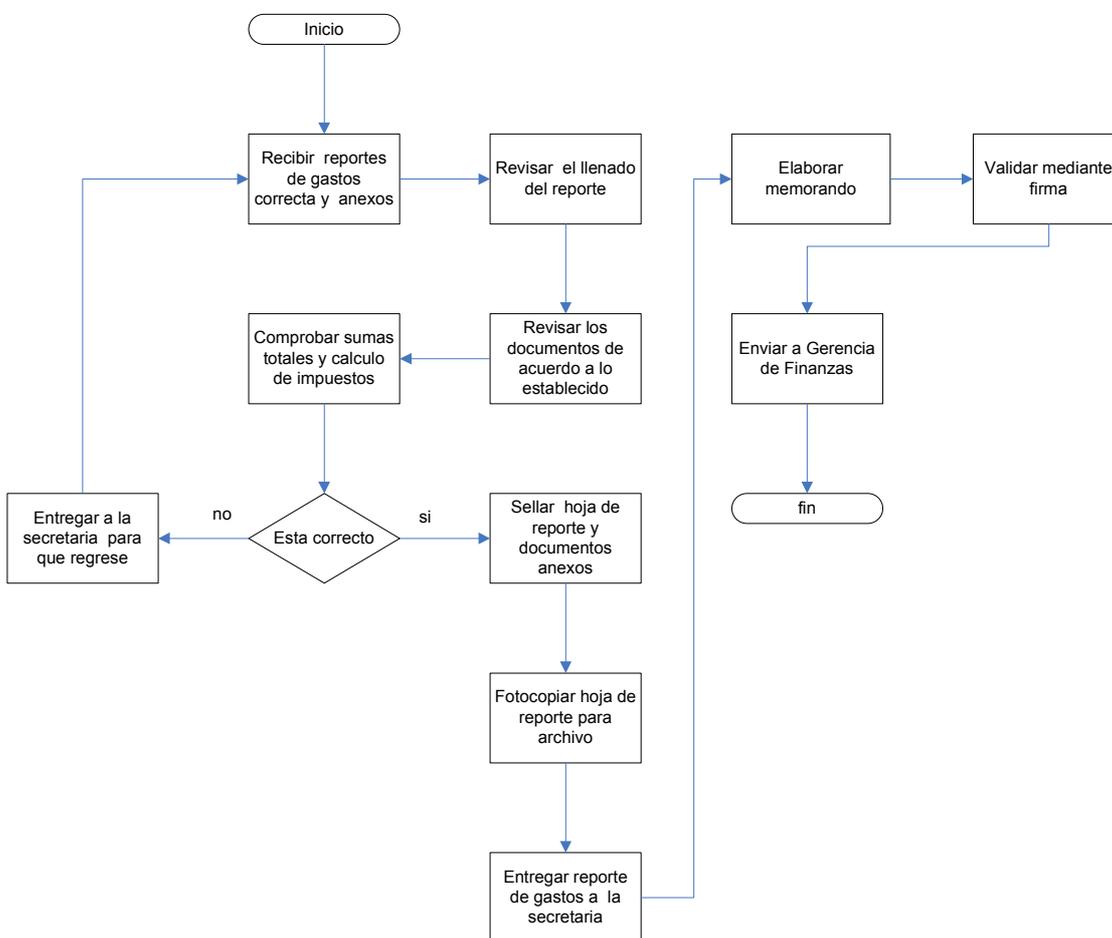
|    |                               |                   |
|----|-------------------------------|-------------------|
| 09 | Validar mediante firma.       | Contralor Interno |
| 10 | Enviar a Gerencia de Finanzas | Secretaria        |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                        |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de gastos de viajes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.     |

|           |            |                   |
|-----------|------------|-------------------|
| Auditores | Secretaria | Contralor Interno |
|-----------|------------|-------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por siniestros.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Se cumpla en la disposición de fiscalizar los pagos de facturas originadas por siniestros.      |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que toda factura antes de pagarse sea revisada e investigada                                    |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Comprobar el buen manejo de los recursos  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Todos los reembolsos deben validarse diariamente a fin de que el trámite transcurra sin demora. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Facturas por siniestros   |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                               |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por siniestros. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.            |

| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|---|--|---------------|
| Revisión y validación de facturas por siniestros. |  |               |
| 01  | Recibir facturas por siniestros de Mutujal y requisición de cheque.  | Secretaria    |
| 02  | Sellar y firmar de recibido con la leyenda "Recibido Contraloría Interna "y fecha.   | Secretaria    |
| 03  | Entregar al auditor factura y requisición de cheque.   | Secretaria    |
| 04  | Revisar datos de facturas, que cumpla con requisitos fiscales de la Federación domicilio fiscal RFC, folio de factura y documentos anexos estén completos.   | Auditor       |
| 05  | Comprobación de sumas, totales y cálculo de impuesto.  | Auditor       |
| 06  | Revisar que el cobro corresponda a las cláusulas del contrato y/o adendum establecidos.  | Auditor       |
| 07  | Esta correcto.<br>No, entregar a la Secretaria para que mediante memorando regrese señalando errores.<br>Si, sellar factura y requisición de cheque y documentos anexos con la leyenda "Revisado Contraloría Interna". | Auditor       |
| 08  | Fotocopiar documentación para calificar en Comisión integrar expediente y control de archivo.  | Auditor       |
| 09  | Entregar factura y requisición de cheque a la Secretaria.  | Auditor       |



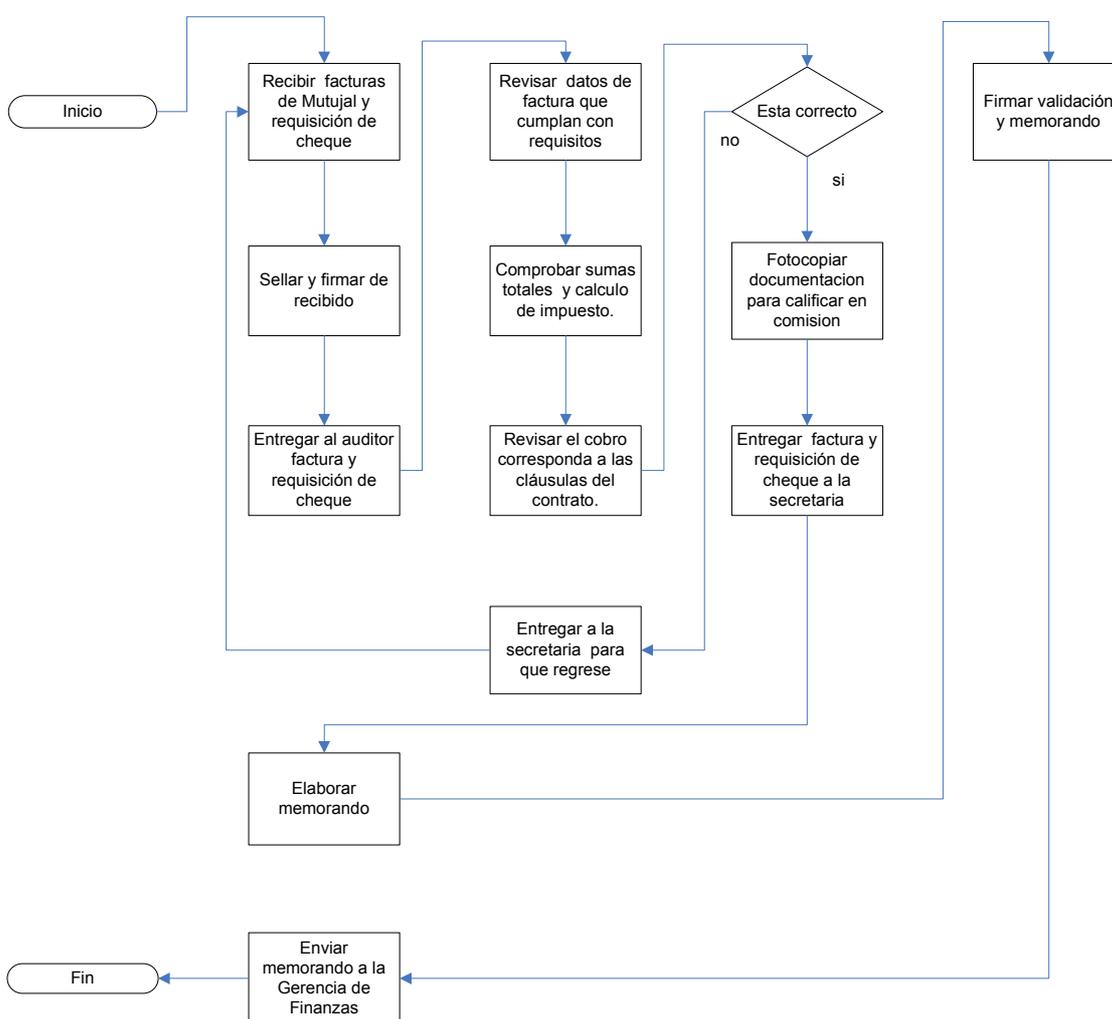
|    |   |                   |
|----|---|-------------------|
| 10 | Elaborar memorando para Gerencia de Finanzas.         | Secretaria        |
| 11 | Firmar validación y memorando.                        | Contralor Interno |
| 12 | Enviar memorando a Gerencia de Finanzas para su pago. | Secretaria        |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>DEL PROCESO:</b>                               | Revisión de gastos.                              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por siniestros |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.           |

|            |           |            |
|------------|-----------|------------|
| Secretaría | Auditores | Secretaría |
|------------|-----------|------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión de finiquitos.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que se realice ordenadamente el tramite de finiquito                    |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todo empleado que cause baja se liquide de acuerdo a lo estipulado. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que el empleado reciba satisfactoriamente su cheque.                    |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | El tiempo de revisión sea no más de un día para el pago de liquidación. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato de finiquito, hoja de antecedentes de operador                  |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión de finiquitos.                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

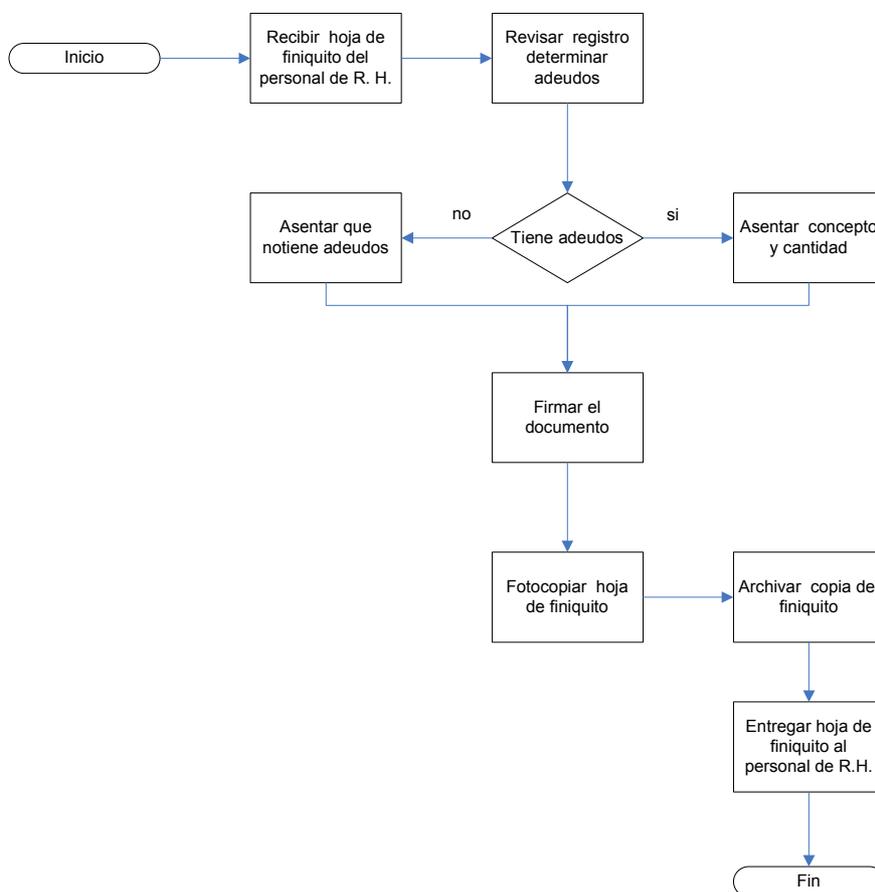
| <b>No.</b>              | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|-------------------------|--|----------------------|
| Revisión de finiquitos. |  |                      |
| 01                      | Recibir hoja de finiquitos del personal de Recursos Humanos.   | Auditor              |
| 02                      | Revisar en registro de siniestros, gastos médicos, infracciones, daños al patrimonio, y sistema BEA a fin de determinar si el empleado tiene adeudo a favor del Organismo. | Auditor              |
| 03                      | Tiene adeudos.<br><b>Si.</b> Asentar el concepto y la cantidad que adeuda.<br><b>No.</b> Asentar que no tiene adeudos.   | Auditor              |
| 04                      | Firmar el documento.   | Auditor              |
| 05                      | Fotocopiar hoja del finiquito  | Auditor              |
| 06                      | Archivar copia de hoja del finiquito.  | Auditor              |
| 07                      | Entregar hoja de finiquito al personal del departamento de Recursos Humanos.   | Auditor              |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión de finiquitos.                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna. |

Audidores



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por gastos mayores.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que se realice de forma minuciosa la revisión de facturas  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que los gastos de importancia por cantidades significativas sean revisados con mayor detalle                     |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener a cabalidad los documentos que acrediten la propiedad del bien o servicio.                                 |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener en resguardo y vigiladas facturas o documentos que acrediten la propiedad que forman parte de los activos. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Facturas de activos.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por gastos mayores. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                |

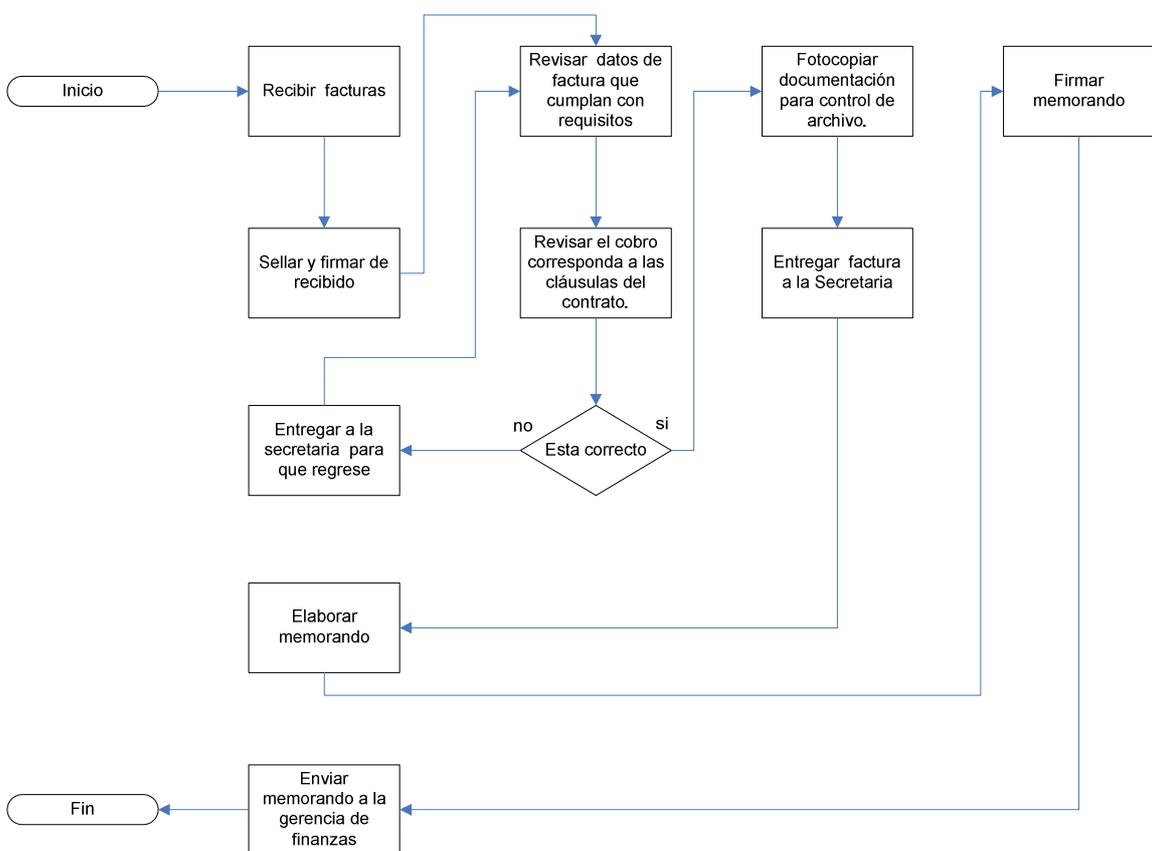
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|--|----------------------|
| Revisión y validación de facturas por gastos mayores. |  |                      |
| 01  | Recibir factura y documentos anexos.   | Secretaria           |
| 02  | Sellar y firmar de recibido.   | Secretaria           |
| 03  | Revisar datos de facturas, que cumpla con requisitos fiscales de la Federación, domicilio fiscal, RFC, folio de factura, comprobación de sumas, totales y cálculo de impuesto.                     | Auditor              |
| 04  | Revisar que el cobro corresponda a las cláusulas del contrato y/o adendum establecidos   | Auditor              |
| 05  | Esta correcto.<br>Si. Sellar factura y requisición de cheque con la leyenda "Revisado Contraloría Interna".<br>No. Entregar a la Secretaria para que mediante memorando regrese señalando errores. | Auditor              |
| 06  | Fotocopiar documentación para control de archivo.  | Auditor              |
| 07  | Entregar factura a la Secretaria.  | Auditor              |
| 08  | Elaborar memorando para Gerencia de Finanzas.  | Secretaria           |
| 09  | Firmar memorando.  | Contralor Interno    |
| 10  | Enviar memorando a Gerencia de Finanzas para su pago.  | Secretaria           |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Revisión de gastos.                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión y validación de facturas por gastos mayores. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                |

|            |           |                   |
|------------|-----------|-------------------|
| Secretaría | Audidores | Contralor Interno |
|------------|-----------|-------------------|





**COMISIÓN DE SINIESTROS, DAÑOS AL PATRIMONIO,  
INFRACCIONES, GASTOS MÉDICOS.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## COMISIÓN DE SINIESTROS, DAÑOS AL PATRIMONIO, INFRACCIONES, GASTOS MÉDICOS.

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### **2) Políticas Generales.**

- Los siniestros ocurridos sean analizados y revisados en Comisión Mixta para determinar cargos.
- De igual manera todos los daños al patrimonio infracciones y gastos médicos

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

| SUBPROCESO  | PROCEDIMIENTOS  |
|---|---|
| 01. Integración de expedientes, convocatoria, desarrollo y registro de resultados de la junta de la Comisión de Calificación. | 01. Asignar número de siniestro.<br>02. Ordenar por número de control de operador.<br>03. Imprimir reportes para presentación en junta de calificación<br>04. Elaborar oficios para convocar a los integrantes de la Comisión Mixta de calificación; Gerencia Jurídica, Contraloría Interna, Coordinación de Tráficos, Recursos Humanos, Sindicato<br>06. Exponer cada uno de los expedientes por siniestros, infracciones liberaciones, pensiones gastos médicos daños al patrimonio sistema BEA<br>07. Determinar el cargo en cada caso estableciendo el porcentaje o cantidad a pagarse por Empresa sindicato y operador.<br>08. Firmar de aceptación de cada uno de los participantes por la determinación del cargo.<br>09. Capturar en formato de Excel las resoluciones por cargos determinados por la comisión de siniestros<br>10. Anexar al oficio relación de operadores que resultaron con cargo firmado por el Contralor para su publicación.<br>11. Recabar firmas faltantes.<br>12. Elaborar oficios de las recalificaciones aprobadas en la Comisión de siniestros dirigidos a la Gerencia de Finanzas con copia para Dirección General, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia Jurídica y Sindicato. |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de siniestros, daños al patrimonio, infracciones, gastos médicos.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Integración de expedientes, convocatoria, desarrollo y registro de resultados de la junta de la comisión de calificación.                          |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener Integración completa de expediente para realizar junta convocada y se celebre de manera organizada presentando los resultados con transparencia. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todos los siniestros se integren en expedientes sean calificados en junta y se establezcan cargos.   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Todos los siniestros sean calificados optimizando el tiempo  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Recuperación pronta de gastos originados   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Expedientes de siniestros.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de siniestros, daños al patrimonio, infracciones, gastos médicos.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Integración de expedientes, convocatoria, desarrollo y registro de resultados de la junta de la Comisión de Calificación. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

| No.                        | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA      |
|----------------------------|--|--------------------|
| Integración de expedientes |  |                    |
| 01                         | Asignar número de siniestro.   | Auditor            |
| 02                         | Ordenar siniestros por número de control del operador.   | Auditor            |
| 03                         | Ordenar gastos médicos, infracciones, pensiones, liberaciones, daños al patrimonio y sistema BEA por número de control del operador...   | Auditor            |
| 04                         | Capturar en formato Excel cada siniestro, gastos médicos, infracciones, pensiones, liberaciones, daños al patrimonio y sistema BEA, para calificación en la Comisión de Siniestros.  | Auditor            |
| 05                         | Elaborar expediente en carpeta para cada siniestro anotando datos básicos y hacer carátula en hoja para anexar.  | Auditor            |
| 06                         | Anotar en cada hoja de siniestro, gastos médicos, infracciones, pensiones, liberaciones, daños al patrimonio y sistema BEA, el Monto total, el monto a pagar por la empresa el sindicato y el operador según el caso particular. | Auditor            |
| 07                         | Imprimir reportes para presentación en junta de calificación   | Auditor            |
| 08                         | Elaborar oficios para convocar a los integrantes de la Comisión Mixta de Calificación; Gerencia Jurídica, Contraloría Interna, Coordinación de Tráficos, Recursos Humanos, Sindicato.  | Auditor            |
| 09                         | Firmar oficios.  | Contralor Interno. |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 10 | Anexar a oficios formatos de la hoja de Excel conteniendo los reportes a calificar   | Auditor                                    |
| 11 | Entregar a los interesados de cada departamento  | Auditor                                    |
| 12 | Iniciar la junta de calificación   | Auditor e integrantes de la Comisión Mixta |
| 13 | Comprobar asistencia de los participantes.   | Auditor e integrantes de la Comisión Mixta |
| 14 | Exponer cada uno de los expedientes por siniestros, infracciones, liberaciones, pensiones gastos médicos, daños al patrimonio y sistema BEA. | Auditor                                    |
| 15 | Determinar el cargo en cada caso estableciendo el porcentaje o cantidad a pagarse por Empresa Sindicato y operador.                          | Participantes                              |
| 16 | Firmar de aceptación de cada uno de los participantes por la determinación del cargo.  | Participantes                              |
| 17 | Tratar asuntos varios relativos a la Comisión, recalificaciones, calificaciones extraordinarias.   | Participantes                              |
| 18 | Convocar a la siguiente junta de calificación.   | Presidente de la Comisión Mixta.           |
| 19 | Terminar junta de calificación.  | Presidente de la Comisión                  |
| 20 | Capturar en formato de Excel las resoluciones por cargos determinados por la comisión Mixta de Siniestros.                                   | Auditor                                    |
| 21 | Imprimir reporte con el resultado de la Comisión Mixta de siniestros.  | Auditor                                    |
| 22 | Elaborar oficio dirigido al titular de la Coordinación de Tráficos.  | Auditor                                    |
| 23 | Anexar al oficio relación de operadores que resultaron con cargo firmado por el C. Contralor para su publicación.                            | Auditor                                    |



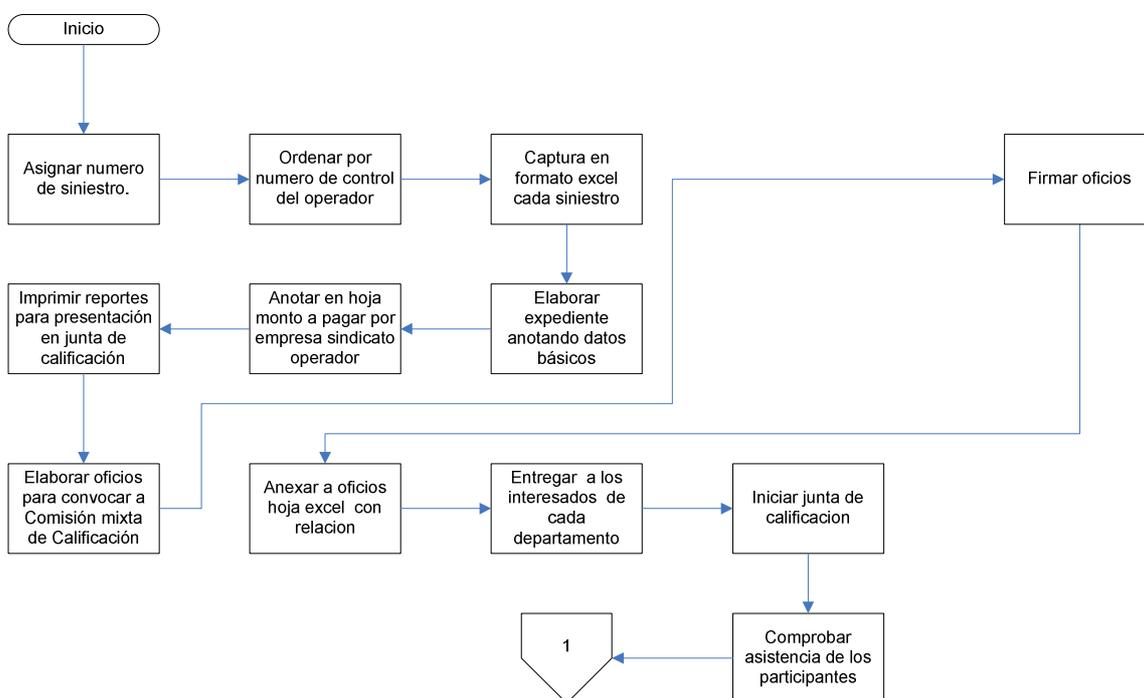
|    |   |         |
|----|---|---------|
| 24 | Elaborar oficio dirigido al C. Director General informando del resultado de la junta de la Comisión Mixta con copia para Gerencia de Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia Jurídica, Coordinación de Tráficos y Sindicato. | Auditor |
| 25 | Anexar al oficio relación con el resultado de la junta de la Comisión Mixta firmado por el Contralor Interno.   | Auditor |
| 26 | Fotocopiar oficios y anexos e integrarlos en juegos tantos.   | Auditor |
| 27 | Entregar oficios con la relación con el resultado de la junta de la Comisión Mixta firmado por el Contralor Interno.  | Auditor |
| 28 | Complementar el registro de cada siniestro, gasto medico, infracción, pensión liberación daño al patrimonio sistema BEA el resultado de la Comisión, en Excel y en kardex de cada operación.  | Auditor |
| 29 | Elaborar oficios de las recalificaciones aprobadas en la Comisión de siniestros dirigidos a la Gerencia de Finanzas con copia para Dirección General, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia Jurídica y Sindicato...                  | Auditor |
| 30 | Anexar documentación que soporta la recalificación.   | Auditor |
| 31 | Pasar para firma al Contralor Interno.  | Auditor |
| 32 | Fotocopiar oficios  | Auditor |
| 33 | Entregar oficio en Gerencia de Finanzas Dirección General, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia Jurídica y Sindicato.   | Auditor |
| 34 | Archivar documentación por fecha de realización de junta de la Comisión Mixta de Siniestros   | Auditor |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de siniestros, daños al patrimonio, infracciones, gastos médicos.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Integración de expedientes, Convocatoria, desarrollo y registro de resultados de la junta de la Comisión de Calificación. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

|         |   |                   |
|---------|---|-------------------|
| Auditor | Presidente e integrantes de la Comisión | Contralor Interno |
|---------|---|-------------------|







## **COMISIÓN DE RESPONSABILIDADES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## COMISIÓN DE RESPONSABILIDADES.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo de Trabajo.

#### 2) Políticas Generales.

- Todos los reportes de incidente sean calificados en Comisión Mixta de Responsabilidades.



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

| SUBPROCESO                        | PROCEDIMIENTOS  |
|-----------------------------------|---|
| 01. Comisión de responsabilidades | 01. Organización de reportes levantados a operadores por inspectores, supervisores analistas, Ocoit, quejas telefónicas para convocar y desarrollar la junta de calificación.<br>02. Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones. |



### 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de Responsabilidades  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Organización de reportes a operadores levantados por Inspectores, Supervisores, Analistas, Ocoit, quejas telefónicas para convocar y desarrollar la Junta de Calificación. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener implementados sistemas de control en la organización y el seguimiento de los reportes  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que en todas las juntas de la Comisión participen todos los integrantes a fin de que todos los reportes sean analizados y se determine su resultado                        |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que la aplicación de las sanciones sean establecidas con imparcialidad   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | El desarrollo de la junta se de de manera rápida y organizada.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reporte se incidentes, reportes telefónicos, contra reportes.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de responsabilidades  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Organización de reportes a operadores levantados por Inspectores, Supervisores, Analistas, Ocoit, quejas telefónicas para convocar y desarrollar la Junta de Calificación... |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

| No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA  |
|-----|---|--|
|     | Organización de reportes a operadores levantados por inspectores, Supervisores, Analistas, Ocoit, quejas telefónicas para Convocar y desarrollar la Junta de Calificación.                        |  |
| 01  | Enviar reportes a Contraloría Interna para su trámite correspondiente.  | Diversas áreas                                       |
| 02  | Revisar y enviar reportes al Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades para su trámite.  | Contralor Interno                                    |
| 03  | Ratificar información de las quejas telefónicas.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 04  | Verificar datos del contenido del reporte y respaldar con sábanas, guías y/o detallado operativo del BEA.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 05  | Formular notificación en original y copia del reporte que se observa al empleado para darle derecho de audiencia y la envía a la Gerencia Jurídica con oficio.                                    | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 06  | Relacionar cada una de las notificaciones para su firma correspondiente por parte del Presidente de la Comisión Mixta de Responsabilidades.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 07  | Firmar las notificaciones las regresa al Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades para su seguimiento.  | Presidente de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 08  | Elaborar oficio destinado a la Coordinación de Tráficos informando a R. H. , Coordinación Jurídica o área de adscripción del trabajador.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 09  | Adjuntar al oficio, copia del reporte original y copia de la notificación para que sea avisado el empleado a su derecho de audiencia y defensa y pueda presentar el contra reporte necesario o en | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |



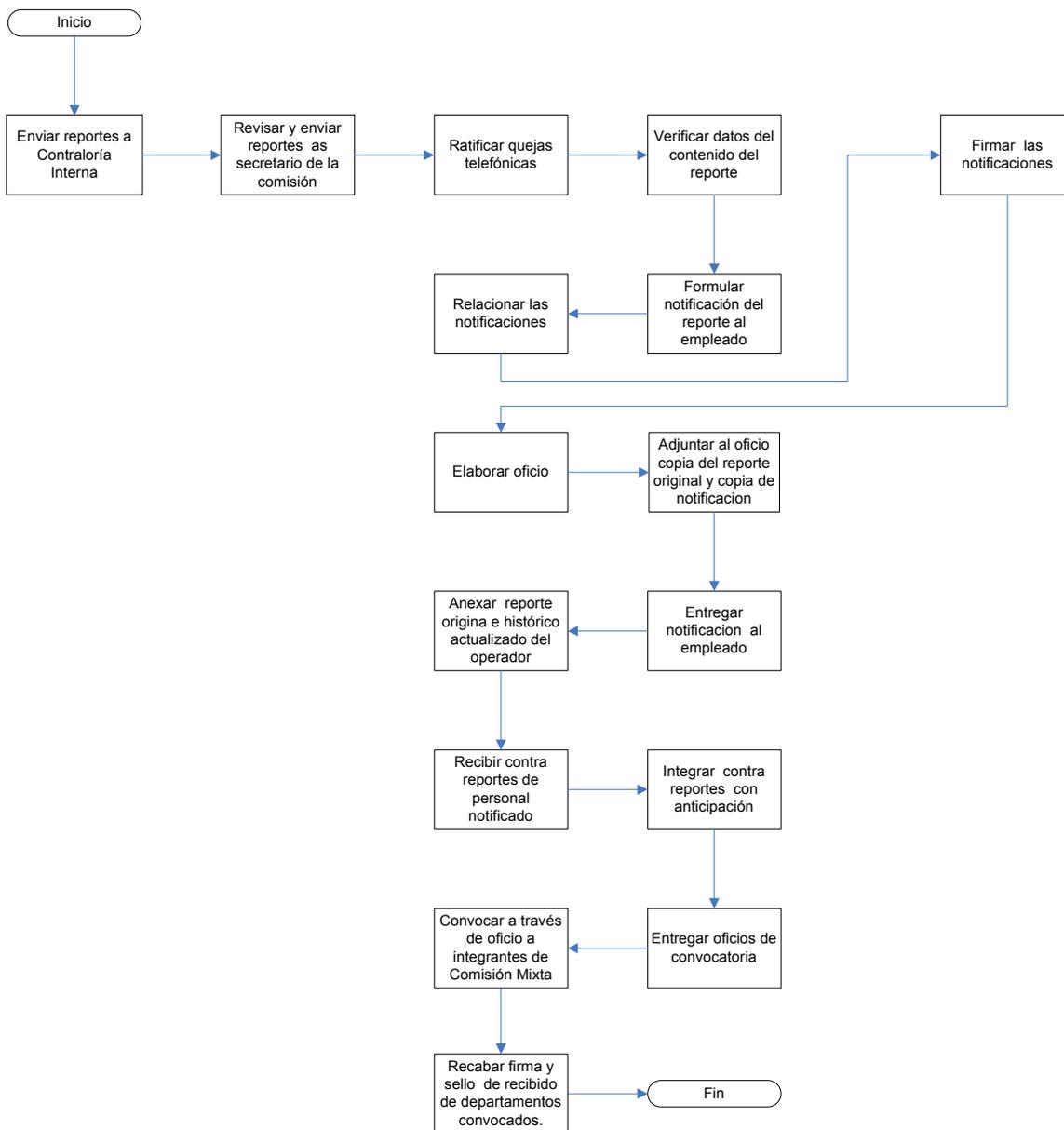
|    |   |  |
|----|---|--|
|    | su defecto personalmente.   |  |
| 10 | Entregar notificación al empleado, regresando al Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades acuse de la notificación.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 11 | Anexar el reporte original, y un histórico actualizado del operador notificado una vez que tiene los acuses.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 12 | Recibir contra reportes de personal notificado.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 13 | Integrar con anticipación los contra reportes presentados con 05 días de anticipación a fecha de la celebración de la junta de calificación   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 14 | Convocar a través de oficio a los integrantes de la Comisión el día y hora a celebrarse siendo estos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sindicato Titular</li><li>• Recursos Humanos</li><li>• Presidente de la Comisión (Representante de la Gerencia Jurídica)</li><li>• Representante de la Contraloría Interna</li><li>• Secretario de la Comisión (Representante de la Contraloría Interna).</li></ul> | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 15 | Entregar oficios de convocatoria.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 16 | Recabar firma y sello de recibido de los departamentos convocados.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |



3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de responsabilidades  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Organización de reportes a operadores levantados por Inspectores, Supervisores, Analistas, Ocoit, quejas telefónicas para convocar y desarrollar la Junta de Calificación. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

|                |                   |  |                           |
|----------------|-------------------|--|---------------------------|
| Diversas areas | Contralor Interno | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades | Presidente de la Comisión |
|----------------|-------------------|--|---------------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de responsabilidades   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que todos los reportes de incidentes sean calificados y las sanciones sean aplicadas    |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que las desciciones tomadas en comisión sean aplicadas según lo acordado.               |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que la junta se desarrolle de manera ordenada y se apliquen sanciones correspondientes. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Decrementar número de reportes de incidente.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reportes de incidentes, reportes de quejas telefónicas y contra reportes                |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de responsabilidades  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA  |
|--|---|--|
| Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones. |   |  |
| 01   | Capturar los reportes en el sistema por ruta creando con esto el histórico por operador y se hace un acumulado de operadores sancionados para Tráfico Diesel y Tráfico Eléctrico así como el personal administrativo.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 02   | Explicar en oficio cuántos son sancionados, amonestados, enviados a Jurídico, presentarse a Contraloría Interna y aclarados.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 03   | Soportar oficio con la ratificación de las firmas de los integrantes de la Comisión Mixta de Responsabilidades.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 04   | Firmar oficio con resultados de calificación.   | Contralor Interno                                    |
| 05   | Enviar oficio con el resultado de lo calificado a la Coordinación de Tráficos o área correspondiente. Y copia de oficio a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General</li><li>• Gerencia Jurídica</li><li>• Departamento de Recursos Humanos</li><li>• Contraloría Interna</li><li>• Sindicato Titular</li></ul> | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 07   | Aplicar sanción si el empleado resultó sancionado o amonestado de acuerdo a sus necesidades sin que se perturbe la operatividad propia del Sistema.   | Coordinación de Tráficos                             |
| 08   | Integrar expediente con la notificación y el reporte anexo.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 09   | Integrar nuevo expediente con los oficios de los resultados de las comisiones desarrolladas.  | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |



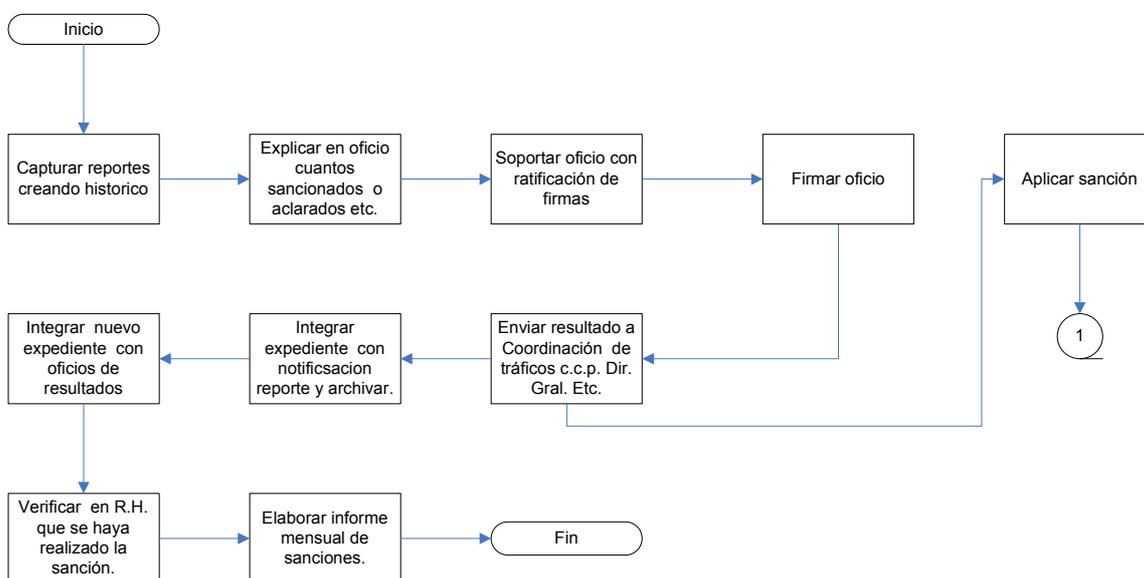
|    |  |  |
|----|--|--|
| 10 | Verificar mediante revisión física a documentos en el Departamento de Recursos Humanos que se haya realizado efectivamente la sanción Una vez que la Coordinación de Tráficos o el área correspondiente le informa que ha aplicado la sanción. | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |
| 11 | Elaborar un informe mensual de todos los sancionados por mes y determina qué porcentaje de las sanciones aplicadas por la Comisión se ejecutó.   | Secretario de la Comisión Mixta de Responsabilidades |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Comisión de responsabilidades  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resultados del desarrollo de la junta de calificación y aplicación de sanciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

|  |                   |                         |
|--|-------------------|-------------------------|
| Secretario de la Comisión de Responsabilidades | Contralor Interno | Coordinador de Tráficos |
|--|-------------------|-------------------------|





## **SUPERVISIÓN DE COMBUSTIBLES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **SUPERVISIÓN DE COMBUSTIBLES.**

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley de Responsabilidades de los Servidos Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado de Jalisco
- Reglamento del Fondo Revolvente que norma el ejercicio.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todo pago por suministro de combustible sea revisada y validada.



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

| <b>SUBPROCESO</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |
|---|---|
| 01. Validación de facturas de combustibles Vehículos diesel, gasolina y gas L. P. | 01. Revisar facturas domicilio fiscal, R.F.C. fecha, folio de la factura comprobación de sumas y totales.<br>02. Capturar en programa Excel en formatos especial datos de factura y cantidad de litros de cada vale de un periodo determinado.<br>03. Esta correcto.<br>Si; Fotocopiar factura y formato.<br>No; regresar factura al proveedor.<br>04. Sellar factura con la leyenda "Pagado " formato de revisión y documentación con la leyenda "Revisado Contraloría Interna". |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de combustibles.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Validación de facturas de combustibles vehículos diesel, gasolina y gas L. P.                            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Revisar las facturas por suministro de combustibles se revisen antes de efectuar su pago. para comprobar |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que toda factura por suministro de combustible debe ser conciliada con el suministro en cada vale.       |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener la información de combustible suministrados  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que las facturas no tengan inconsistencias   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Facturas, vales de recarga de combustible, ticket.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de combustibles   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Validación de facturas de combustibles vehículos diesel, gasolina y gas L. P. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA         |
|---|--|-----------------------|
| Validación de facturas de combustibles vehículos diesel, gasolina y gas L. P. |  |                       |
| 01  | Entregar la relación diaria de suministro de diesel a camiones.  | Supervisor de recarga |
| 02  | Recibir de proveedor facturas bien elaboradas, y vales de combustible suministrados, diesel gasolina y gas L. P.   | Auditor               |
| 03  | Capturar en programa Excel en formato especial datos de factura y cantidad de litros de cada vale de un periodo determinado.                                 | Auditor               |
| 04  | Imprimir formato.  | Auditor               |
| 05  | Revisar facturas domicilio fiscal, R.F.C. Fecha, folio de la factura comprobación de sumas y totales. importes de factura contra el resultado en el formato. | Auditor               |
| 06  | Esta correcto.<br>Si; pasar a paso 7.<br>No; regresar a paso 2.  | Auditor               |
| 07  | Fotocopiar factura y formato.  | Auditor               |
| 08  | Sellar factura con la leyenda "Pagado " el formato de revisión y documentación con la leyenda "Revisado Contraloría Interna".                                | Auditor               |
| 09  | Entregar a la Secretaria.  | Auditor               |
| 10  | Firmar validación.   | Contralor Interno     |



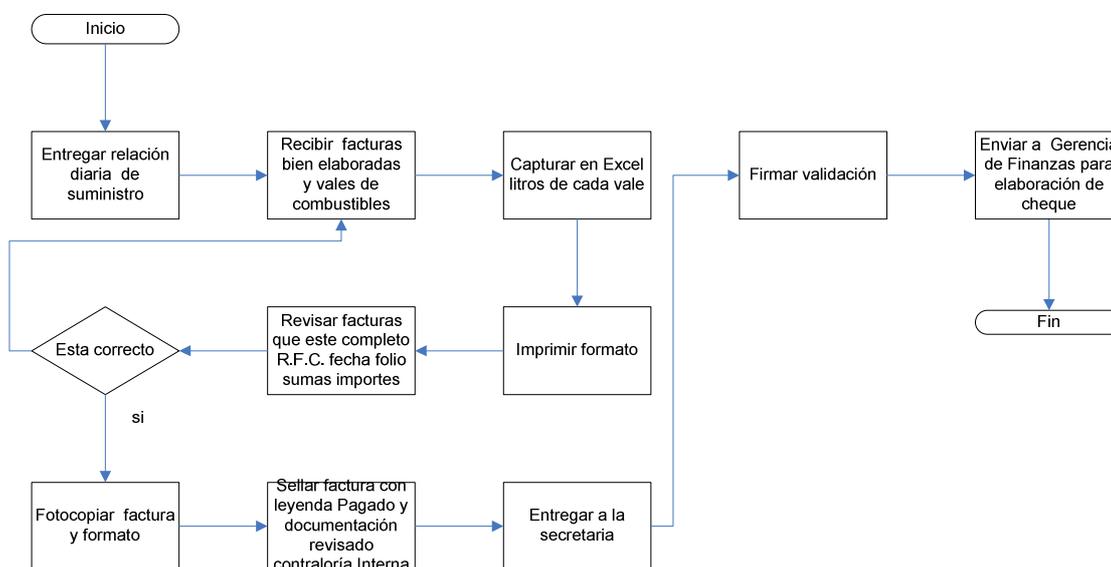
|    |   |            |
|----|---|------------|
| 11 | Enviar a la Gerencia de Finanzas para elaboración del correspondiente cheque. | Secretaria |
|----|---|------------|



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de combustibles   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Validación de facturas de combustibles vehículos diesel, gasolina y gas L. P. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

|                       |         |                   |            |
|-----------------------|---------|-------------------|------------|
| Supervisor de recarga | Auditor | Contralor Interno | Secretaria |
|-----------------------|---------|-------------------|------------|







## **SUPERVISIÓN DE ENAJENACION DE METALES CHATARRA.**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## SUPERVISIÓN DE ENAJENACION DE METALES CHATARRA.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno de Jalisco y su reglamento.

#### 2) Políticas Generales.

- La enajenación de materiales considerados como chatarra deben apegarse a lo dispuesto por la Secretaria de Administración y la Contraloría del Estado.

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

| SUBPROCESO  | PROCEDIMIENTOS   |
|---|--|
| 01. Supervisión de acopio y separación de materiales.   | 01. Realizar acopio correctamente de material según su tipo en áreas determinadas.<br>02. Enviar notificación a gerencia administrativa del material a enajenar a fin de convocar a comisión de adquisiciones para licitación.<br>03. Enviar convocatoria para licitación. |
| 02. Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones.                      | 01. Acudir a licitación cuando se ha emitido convocatoria a concurso.<br>02. Analizar cada una de las propuestas de los concursantes.<br>03. Determinar quien resulte ganador y publicarlo.<br>04. Firmar el acta.   |
| 03. Supervisión de pesaje de tara y destara de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Adquisiciones. | 01. Trasladar el material en vehículo apropiado a la bascula publica.<br>02. Verificar en los indicadores la cantidad de kilos resultantes.<br>03. Emitir el ticket con el impreso del peso resultante.  |
| 04. Verificación del pago según el precio y el pasaje.  | 01. Determinar la cantidad a pagar con el resultado del pesaje y el precio establecido<br>02. Extender la factura por el total de la venta.  |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.                                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de acopio y separación de materiales.                                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                             |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Seguir las condiciones de legalidad y transparencia.                                 |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Toda acción de enajenación debe ser supervisada por personal de Contraloría Interna. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Organización en el acopio de materiales.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener la concentración de materiales según su tipo.                                  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios  |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de acopio y separación de materiales. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.            |

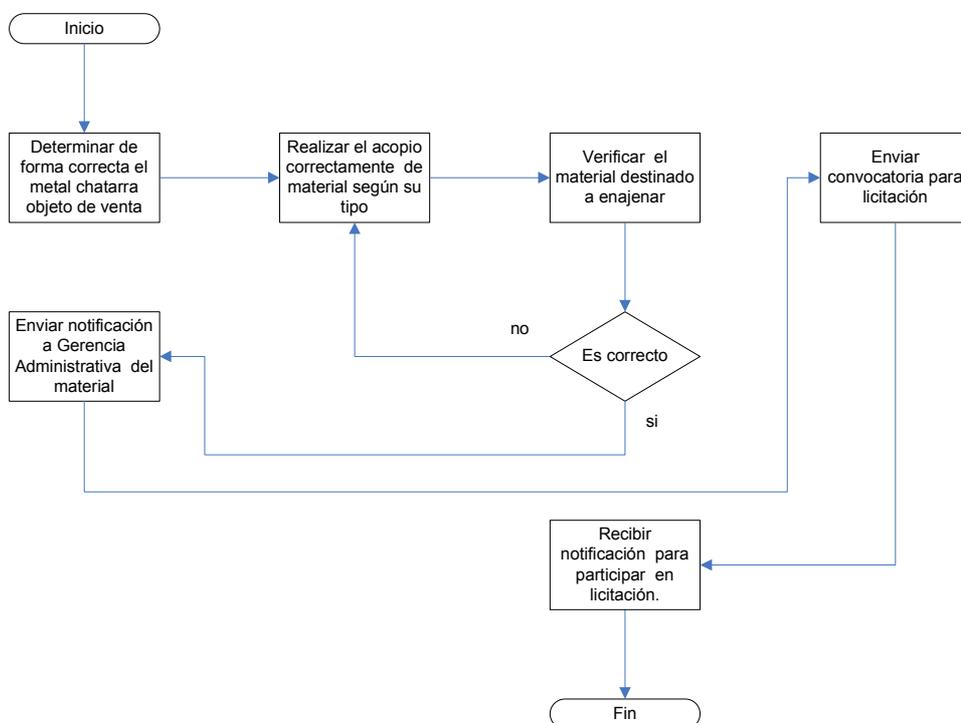
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA             |
|---|--|---------------------------|
| Supervisión de acopio y separación de materiales. |  |                           |
| 01  | Determinar de forma correcta el metal chatarra objeto de venta.  | Gerente Técnico           |
| 02  | Realizar acopio correctamente de material según su tipo en áreas determinadas.   | Técnicos de Mantenimiento |
| 03  | Verificar el material destinado a enajenar.  | Contralor Interno         |
| 04  | Es correcto.<br>Si. Continuar con el paso 5<br>No. Regresar a paso 2   | Contralor Interno         |
| 05  | Enviar notificación a Gerencia Administrativa del material a enajenar a fin de convocar a Comisión de Adquisiciones para licitación. | Gerente Técnico           |
| 06  | Enviar convocatoria para licitación.   | Jefe de Adquisiciones     |
| 07  | Recibir notificación para participar en licitación en Comisión de Adquisiciones.   | Contralor Interno         |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de acopio y separación de materiales. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.            |

|                 |                           |                   |                       |
|-----------------|---------------------------|-------------------|-----------------------|
| Gerente Técnico | Técnicos de mantenimiento | Contralor Interno | Jefe de Adquisiciones |
|-----------------|---------------------------|-------------------|-----------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.                                       |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones.      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                              |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Intervenir de manera directa en la licitación convocada.                              |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Un representante de la contraloría Interna debe participar en todas las licitaciones. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Comprobar el desarrollo y la organización en la licitación.                           |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Transparencia en el proceso de licitación.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Convocatoria para licitación.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.                                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

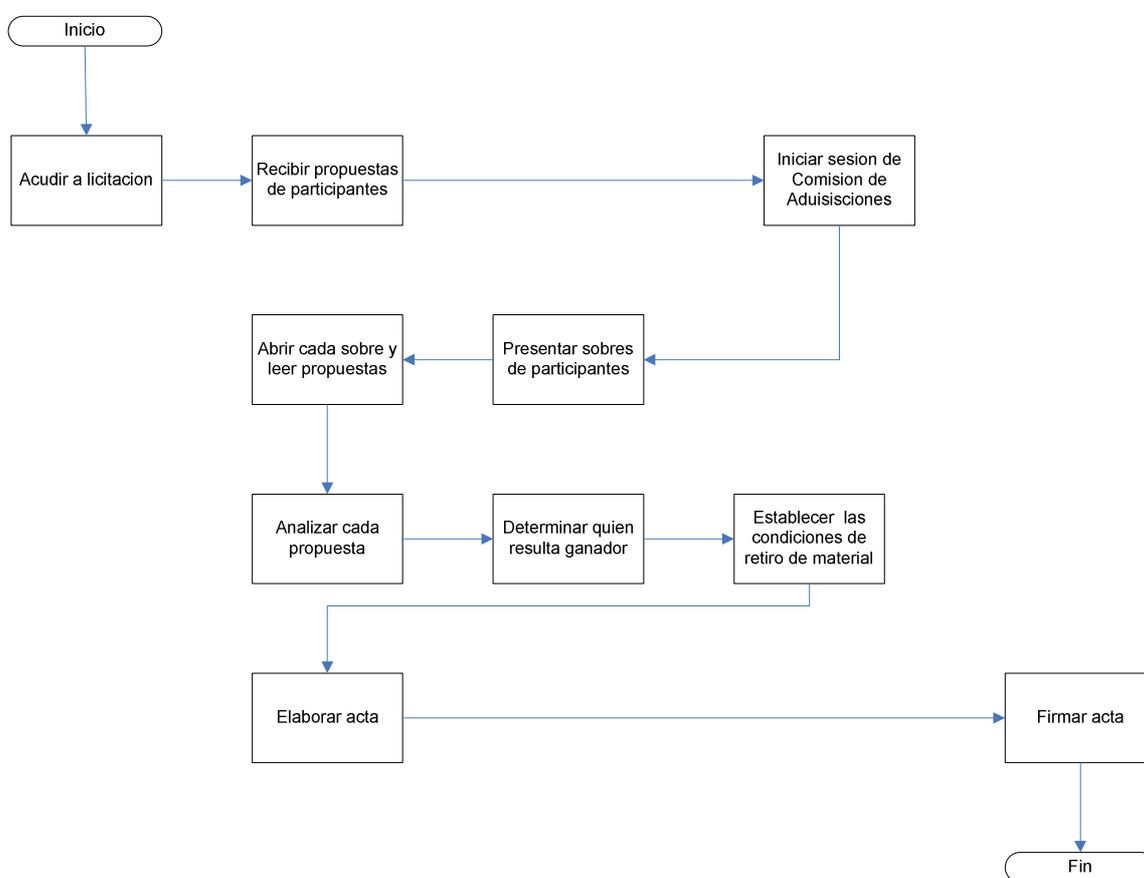
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>         |
|---|---|------------------------------|
| <b>Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones.</b> |   |                              |
| 01  | Acudir a licitación cuando se ha emitido convocatoria a concurso.   | Representante de Contraloría |
| 02  | Recibir las propuestas de los participantes en sobres cerrados.   | Jefe de Adquisiciones        |
| 03  | Iniciar sesión de la comisión de adquisiciones.   | Comisión de Adquisiciones    |
| 04  | Presentar los sobres de los participantes y garantiza su participación mediante depósito según las bases y lineamientos.            | Jefe de Adquisiciones        |
| 05  | Abrir cada uno de los sobres y leer las propuestas por el comisionado.  | Jefe de Adquisiciones        |
| 06  | Analizar cada una de las propuestas de los concursantes.  | Jefe de Adquisiciones        |
| 07  | Determinar quien resulta ganador y publicarlo.  | Jefe de Adquisiciones        |
| 08  | Establecer las condiciones de retiro de material objetos de venta en tiempo, forma y condiciones de pago, y se asienten en el acta. | Comisión de Adquisiciones    |
| 09  | Elaborar acta asentando detalladamente las propuestas incidencias y resultado.  | Jefe de Adquisiciones        |
| 10  | Firmar el acta.   | Todos los participantes      |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.                                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Participación en licitación según convocatoria por la Comisión de Adquisiciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

|                              |                       |                           |               |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------|
| Representante de Contraloría | Jefe de Adquisiciones | Comisión de Adquisiciones | Participantes |
|------------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de pesaje de tara y destara de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Adquisiciones.             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Verificar físicamente el pesaje de materiales chatarra.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | En todas las ocasiones que se realice un evento de pesaje debe estar presente personal de la contraloría interna. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Verificar la cantidad resultante al momento de pesar.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Transparencia en el resultado que arroja la báscula.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Ticket de pesaje  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de pesaje de tara y destara de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Adquisiciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

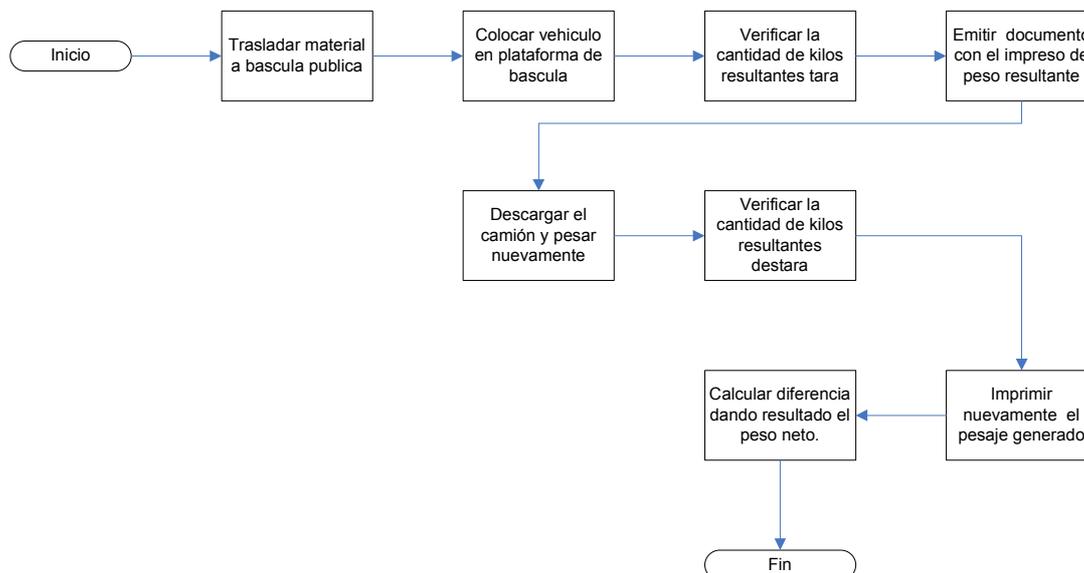
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>              |
|---|--|-----------------------------------|
| Supervisión de pesaje de tara y destara de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Adquisiciones. |  |                                   |
| 01  | Trasladar el material en vehiculo apropiado a la báscula pública.                    | Ganador del concurso.             |
| 02  | Colocar el vehiculo con el material en plataforma pesaje de la báscula pública. tara | Ganador del concurso.             |
| 03  | Verificar en los indicadores la cantidad de kilos resultantes.                       | Auditor                           |
| 04  | Emitir el documento con el impreso del peso resultante. tara                         | Personal de báscula pública       |
| 05  | Descargar el camión y pesar nuevamente. destara                                      | Personal del ganador del concurso |
| 06  | Verificar en los indicadores la cantidad de kilos resultantes                        | Auditor                           |
| 07  | Imprimir nuevamente el pesaje generado. destara                                      | Personal de báscula pública       |
| 08  | Calcular la diferencia dando como resultado el peso neto del material chatarra.      | Auditor                           |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de pesaje de tara y destara de acuerdo a lo establecido por la Comisión de Adquisiciones. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |

|                      |         |                 |
|----------------------|---------|-----------------|
| Ganador del concurso | Auditor | Bascula publica |
|----------------------|---------|-----------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Verificación del pago según el precio y el pesaje.                                     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                               |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Determinar con exactitud el pago a realizar.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | La determinación del pago debe ser supervisado por personal de la Contraloría Interna. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que todas las acciones se realicen con transparencia.                                  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Veracidad y honestidad en los resultados   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Ticket de pesaje y recibo de pago generado.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Verificación del pago según el precio y el pesaje. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.             |

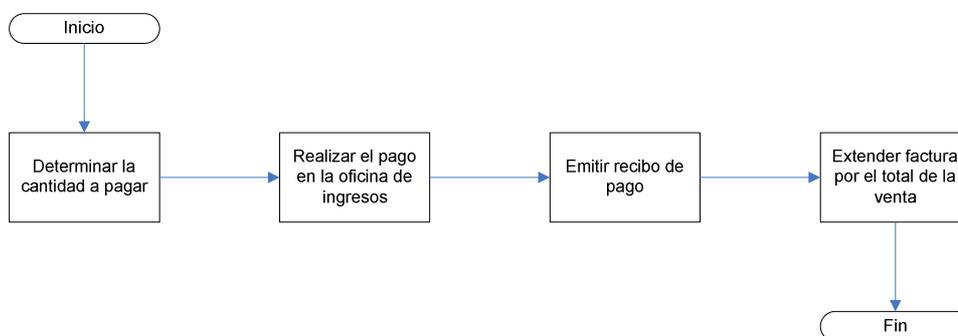
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA        |
|--|---|----------------------|
| Verificación del pago según el precio y el pesaje. |   |                      |
| 01   | Determinar la cantidad a pagar con el resultado del pesaje y el precio establecido. | Auditor              |
| 02   | Realizar el pago en la oficina de Recaudación e Ingresos.                           | Ganador del concurso |
| 03   | Emitir recibo de pago.  | Cajero               |
| 04   | Extender la factura por el total de la venta.                                       | Gerente de Finanzas  |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de enajenación de metales chatarra.    |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Verificación del pago según el precio y el pesaje. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.             |

|         |                      |        |                     |
|---------|----------------------|--------|---------------------|
| Auditor | Ganador del concurso | Cajero | Gerente de Finanzas |
|---------|----------------------|--------|---------------------|







## **ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS DEL SERVICIO DE TRANSPORTE.**

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley de Transparencia e Información Pública.

#### **2) Políticas Generales.**

- Toda llamada telefónica por quejas o sugerencia en el servicio de transporte público deben ser atendidas por los medios conducentes.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO  | PROCEDIMIENTOS   |
|---|--|
| 01. Recepción de quejas telefónicas por usuarios.         | 01. Solicitar al quejoso su nombre, fecha de incidente, número de unidad, ruta, hora y lugar de incidente, motivo de queja.<br>02. Registrar datos proporcionados en formato de quejas.<br>03. Enviar las quejas a Comisión Mixta de responsabilidades a fin de que se califiquen.     |
| 02. Recepción de sugerencias vía telefónica por usuarios. | 01. Solicitar nombre del usuario que emite sugerencia<br>02. Solicitar narración de la sugerencia, número de boleto que se le otorgo en su momento<br>03. Enviar las sugerencias al área correspondiente a fin de que se tomen medidas necesarias para mejorar o corregir deficiencia. |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de quejas telefónicas por usuarios.              |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Atender y dar seguimiento a todas las quejas de usuarios.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Recibir toda la información proveniente de los usuarios    |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener información de los usuarios para corregir fallas     |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Satisfacer las necesidades de los usuarios.                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato de quejas telefónicas.                             |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de quejas telefónicas por usuarios.              |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |

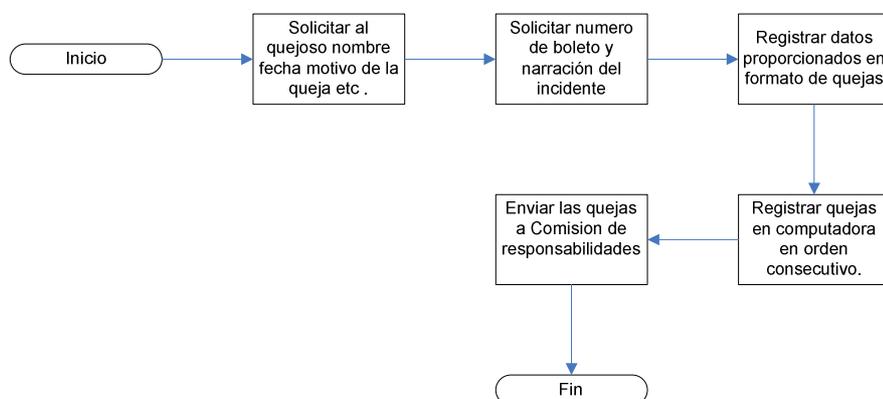
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA                  |
|--|--|--------------------------------|
| Recepción de quejas telefónicas por usuarios |  |                                |
| 01   | Solicitar al quejoso su nombre, fecha de incidente, número de unidad, ruta, hora y lugar de incidente y motivo de queja. | Secretaria atención telefónica |
| 02   | Solicitar número de boleto y narración del incidente.  | Secretaria atención telefónica |
| 03   | Registrar datos proporcionados en formato de quejas.   | Secretaria atención telefónica |
| 04   | Registrar quejas recibidas en computadora en orden consecutivo y por folios.   | Secretaria atención telefónica |
| 05   | Enviar las quejas a Comisión Mixta de Responsabilidades a fin de que se califiquen.                                      | Secretaria atención telefónica |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de quejas telefónicas por usuarios.              |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |

Secretaría de atención telefónica



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de sugerencias vía telefónica a usuarios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Atender todas las sugerencias de usuarios.                 |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Recibir toda la información proveniente de los usuarios    |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Conocer los problemas con usuarios en rutas                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Satisfacer las necesidades de los usuarios.                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato de sugerencias telefónicas.                        |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de sugerencias vía telefónica a usuarios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |

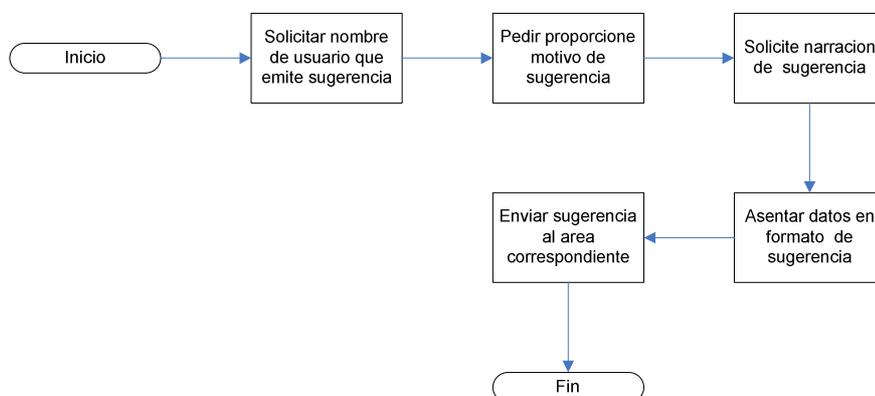
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA                  |
|--|--|--------------------------------|
| Recepción de sugerencias vía telefónicas a usuarios. |  |                                |
| 01   | Solicitar nombre del usuario que emite sugerencia.   | Secretaria atención telefónica |
| 02   | Pedir que proporcione fecha, número de unidad, ruta, hora y lugar del evento y motivo de la sugerencia.                      | Secretaria atención telefónica |
| 03   | Solicitar narración de la sugerencia, número de boleto que se le otorgo en su momento.                                       | Secretaria atención telefónica |
| 04   | Asentar los datos obtenidos en formato de sugerencias.   | Secretaria atención telefónica |
| 05   | Registrar sugerencia en computadora consecutivamente por folios.   | Secretaria atención telefónica |
| 06   | Enviar las sugerencias al área correspondiente a fin de que se tomen medidas necesarias para mejorar o corregir deficiencia. | Secretaria atención telefónica |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Atención telefónica a usuarios del servicio de transporte. |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción de sugerencias vía telefónica a usuarios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                     |

Secretaría de atención telefónica







## **OPERATIVOS DE INSPECCIÓN EN RUTA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## OPERATIVOS DE INSPECCIÓN EN RUTA.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo e Trabajo.
- Contrato de Subrogación

#### 2) Políticas Generales.

- Se debe hacer una programación para la supervisión de unidades en sistecozome y subrogado .



## INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO  | PROCEDIMIENTOS  |
|---|---|
| 01. Supervisión y realización de operativos en rutas de Sistecozome.        | 01. Establecer el operativo a realizar.<br>02. Abordar unidades a fin de revisar aspectos considerados.<br>03. Realizar informe final de incidencias.   |
| 02. Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado. | 01. Establecer el operativo a realizar y determina la ruta a revisar.<br>02. Abordar unidades a fin de revisar aspectos considerados, estado de la unidad y documentos del operador.<br>03. Encontró anomalías<br>Si; informa al operador las anomalías encontradas y levanta el folio correspondiente llenando los datos requeridos.<br>No; se regresan documentos.<br>04. Entregar folios levantados al Jefe de Inspección. |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de Sistecozome.                      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                              |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Disminuir el índice de desvío de importe de liquidación producto de venta de boletos. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Cumplir con los programas de fiscalización en el Organismo.                           |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Aumentar el importe de liquidaciones por venta de boletos                             |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mayor afluencia de usuarios y de recaudación por venta de boletos.                    |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Hoja de trabajo de Inspección   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.                               |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de Sistecozome. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                           |

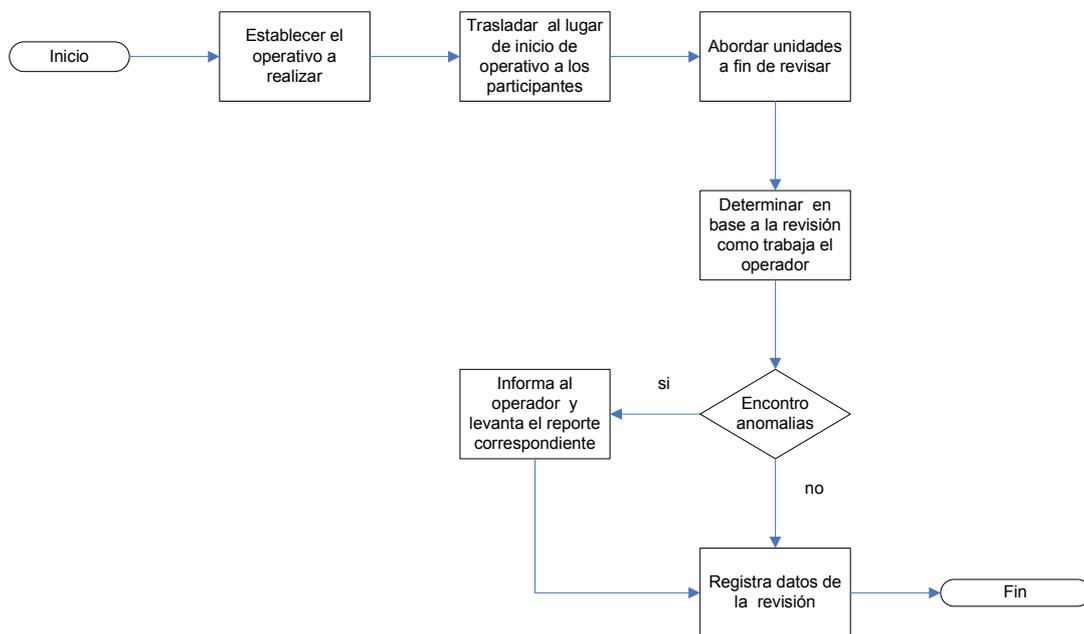
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>       |
|---|---|----------------------------|
| Supervisión y realización de operativos en rutas de Sistecozome |   |                            |
| 01  | Establecer el operativo a realizar.   | Contralor Interno          |
| 02  | Trasladar al lugar de inicio de operativo a los participantes.  | Inspectores /<br>Auditores |
| 03  | Abordar unidades a fin de revisar aspectos considerados.  | Inspectores /<br>Auditores |
| 04  | Determinar en base a la revisión la forma como esta trabajando el operador.<br>Encontró anomalías.<br>Si. Pasa a paso 5<br>No. Pasa a paso 6. | Inspectores /<br>Auditores |
| 05  | Informa al operador y levanta el reporte correspondiente.   | Inspectores /<br>Auditores |
| 06  | Se registra datos de la revisión  | Inspectores /<br>Auditores |
| 07  | Realizar informe final de incidencias.  | Inspectores /<br>Auditores |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.                               |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de Sistecozome. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                           |

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| Contralor Interno | Inspectores / Auditores |
|-------------------|-------------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado.      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                       |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Vigilar que las unidades subrogadas cumplan con lo dispuesto en el contrato. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Cumplir con los programas de fiscalización en el Organismo.                  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Levantar folios en caso de incumplimiento al contrato.                       |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Disminución de quejas por usuarios   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Folios de infracción.  |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.                                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                  |

| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>    |
|---|---|-------------------------|
| <b>Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado</b> |   |                         |
| 01  | Establecer el operativo a realizar y determinar la ruta a revisar.  | Contralor Interno       |
| 02  | Trasladar a los participantes al lugar de inicio de operativo.  | Inspectores / Auditores |
| 03  | Abordar unidades a fin de revisar aspectos considerados, estado de la unidad y documentos del operador.           | Inspectores / Auditores |
| 04  | Revisar el estado físico de las unidades en interior y exterior.  | Inspectores / Auditores |
| 05  | Solicitar los documentos revisando la acreditación del operador para conducir unidades con estas características. | Inspectores / Auditores |
| 06  | Encontró anomalías<br><b>Sí.</b> Pasa a paso 7<br><b>No.</b> Pasa a paso 8  | Inspectores / Auditores |
| 07  | Informar al operador las anomalías encontradas y levanta el folio correspondiente llenando los datos requeridos.  | Inspectores / Auditores |
| 08  | Regresar documentos.  | Inspectores / Auditores |
| 09  | Firmar el folio.  | Inspectores / Auditores |
| 10  | Solicitar al operador firme el folio.   | Inspectores / Auditores |
| 11  | Firmar el folio.  | Operador                |



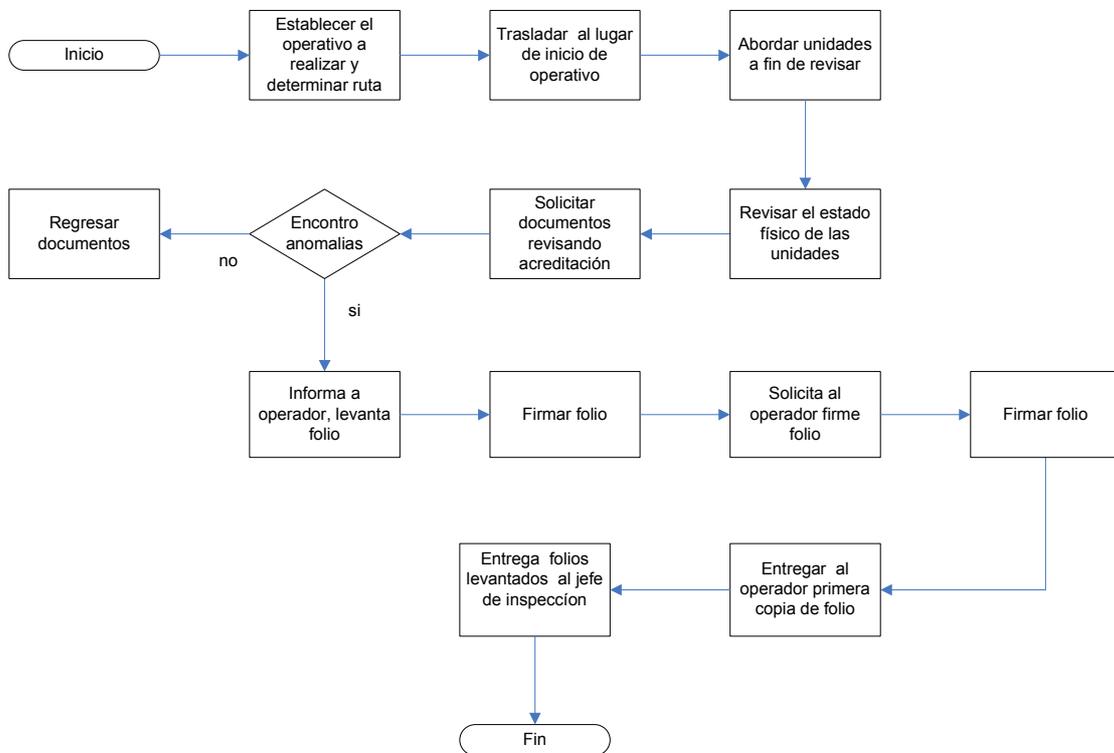
|    |   |                            |
|----|---|----------------------------|
| 12 | Entregar al operador primera copia del folio levantado. | Inspectores /<br>Auditores |
| 13 | Entregar folios levantados al Jefe de Inspección.       | Inspectores /<br>Auditores |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Operativos de inspección en rutas.                                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión y realización de operativos en rutas de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                  |

|                   |                         |          |
|-------------------|-------------------------|----------|
| Contralor Interno | Inspectores / Auditores | Operador |
|-------------------|-------------------------|----------|







## **TOMA DE INVENTARIOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## TOMA DE INVENTARIOS.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Adquisiciones y enajenaciones del Gobierno de Jalisco y su reglamento.
- Acuerdo y evaluación de la Gestión pública y colaboración en materia de desarrollo administrativo.

#### 2) Políticas Generales.

- Es importante la participación de la Contraloría Interna en la realización de los inventarios de materiales y refacciones para su validación.
- Estos inventarios deben realizarse de acuerdo a lo establecido por el Gobierno del Estado y sus Organismos fiscalizadores en tiempo y forma.



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

| <b>SUBPROCESO</b>  | <b>PROCEDIMIENTOS</b>  |
|--|--|
| 01. Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias entre conteos. | 01. Cancelar formas a utilizar de confrontas y salidas de almacén.<br>02. Contar materiales según el listado de la familia asignada.<br>03. Revisar el resultado emitido entre el primer conteo y el segundo.<br>04. Capturar el inventario. |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Toma de inventarios  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias entre conteos.             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Determinar la cantidad exacta de refacciones y materiales para Conocer el activo a fecha determinada |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Levantar el inventario en tiempo y formas establecidas.  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Determinar la cantidad real en cada tipo de refacciones y materiales para toma de decisiones.        |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Contar con un inventario real.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Block de requisiciones de confrontas, salidas de almacén, servicios                                  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Toma de inventarios  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias entre conteos. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

| <b>No.</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>   | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                 |
|--|--|--------------------------------------|
| Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias entre conteos. |  |                                      |
| 01   | Convocar antes de iniciar la toma de inventarios a las personas que resguardan block de requisiciones. | Jefe de almacén                      |
| 02   | Cancelar el siguiente tanto de folio de requisiciones para solicitar materiales o refacciones.         | Auditor                              |
| 03   | Separar del block el siguiente formato.  | Auditor                              |
| 04   | Cancelar la siguiente forma a utilizar de confrontas y salida de Almacén.                              | Auditor                              |
| 05   | Reunir todas las formas canceladas y resguardar en mesa de control.                                    | Auditor                              |
| 06   | Indicar inicio de toma de inventario.  | Responsable de la toma de inventario |
| 07   | Entregar carpeta con listados para iniciar el primer conteo al personal participante.                  | Jefe de Almacén y mesa de control    |
| 08   | Contar refacción o material según el listado de la familia asignada.                                   | Personal asignado                    |
| 09   | Anotar en listado la cantidad contada de cada refacción.   | Personal asignado                    |
| 10   | Marcar el marbete de identificación.   | Personal asignado                    |



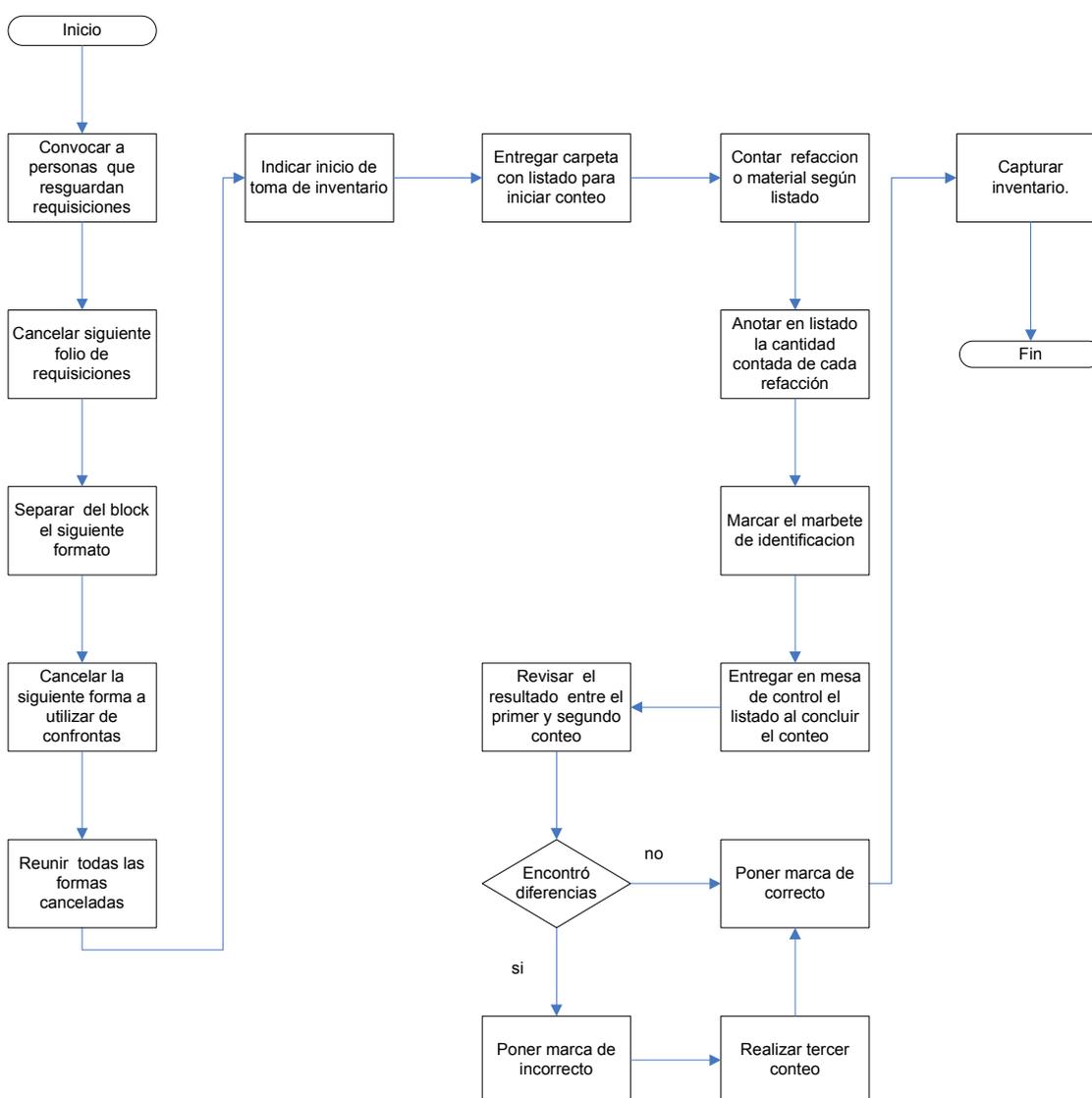
|    |   |                   |
|----|---|-------------------|
| 11 | Entregar en la mesa de control el listado al concluir el conteo de la familia asignada. | Personal asignado |
| 12 | Revisar el resultado emitido entre el primer conteo y el segundo.                       | Mesa de control   |
| 13 | Encontró diferencias.<br>Si. Pasa a paso 13<br>No. Pasa paso 14.                        | Mesa de control   |
| 14 | Poner marca de incorrecto   | Mesa de control   |
| 15 | Poner marca de correcto   | Mesa de control   |
| 14 | Realizar tercer conteo.   | Personal asignado |
| 16 | Capturar el inventario  | Auxiliar contable |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Toma de inventarios  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Realización del corte de formas conteo físico y aclaración de diferencias entre conteos. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |

|         |                 |                   |                   |
|---------|-----------------|-------------------|-------------------|
| Auditor | Mesa de control | Personal asignado | Auxiliar contable |
|---------|-----------------|-------------------|-------------------|







## **VALIDACIÓN DE INVENTARIOS**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## VALIDACIÓN DE INVENTARIOS.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno de Jalisco y su Reglamento.

#### 2) Políticas Generales.

- Los listados de toma de inventarios sean revisados a fin de encontrar posibles errores u omisiones antes de ser validados por la Contraloría Interna.

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

| <b>SUBPROCESO</b>   | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   |
|---|---|
| 01. Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable. | 01. Revisar el último conteo del inventario contra el listado de captura.<br>02. Señalar los artículos que fueron capturados con error.<br>03. Señalar los artículos que tienen diferencia entre la existencia físico y el registro contable.<br>04. Contabilizar los artículos encontrados con diferencia<br>05. Emitir listado con los artículos que fueron capturados con error<br>06. Elaborar oficio para enviar observaciones de artículos con diferencias de Inventario.<br>07. Enviar al Gerente Administrativo y/o Jefe de almacén |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Validación de inventarios   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                            |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Revisar listados de inventarios a fin de encontrar errores de captura y diferencias |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que toda validación de inventarios sea revisada de forma detallada.                 |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Dar certeza al validar y en caso de errores ay se hagan los ajustes.                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Hacer una validación confiable  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Listados de inventario  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Validación de inventarios  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                       |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA     |
|--|--|-------------------|
| Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable |  |                   |
| 01   | Recibir documentación de toma de inventario físico de almacén y sub. almacenes.                  | Auditor           |
| 02   | Revisar el último conteo del inventario contra el listado de captura.                            | Auditor           |
| 03   | Señalar los artículos que fueron capturados con error.   | Auditor           |
| 04   | Contabilizar los artículos encontrados con diferencia.   | Auditor           |
| 05   | Señalar los artículos que tienen diferencia entre la existencia físico y el registro contable.   | Auditor           |
| 06   | Emitir un listado de artículos con diferencia entre la existencia físico y el registro contable. | Auditor           |
| 07   | Emitir listado con los artículos que fueron capturados con error.                                | Auditor           |
| 08   | Contabilizar los artículos capturados con error.   | Auditor           |
| 09   | Elaborar oficio para enviar observaciones de artículos con diferencias de Inventario.            | secretaria        |
| 10   | Firmar oficio.   | Contralor Interno |
| 11   | Enviar observaciones al Gerente Administrativo y/o Jefe de almacén                               | Secretaria        |

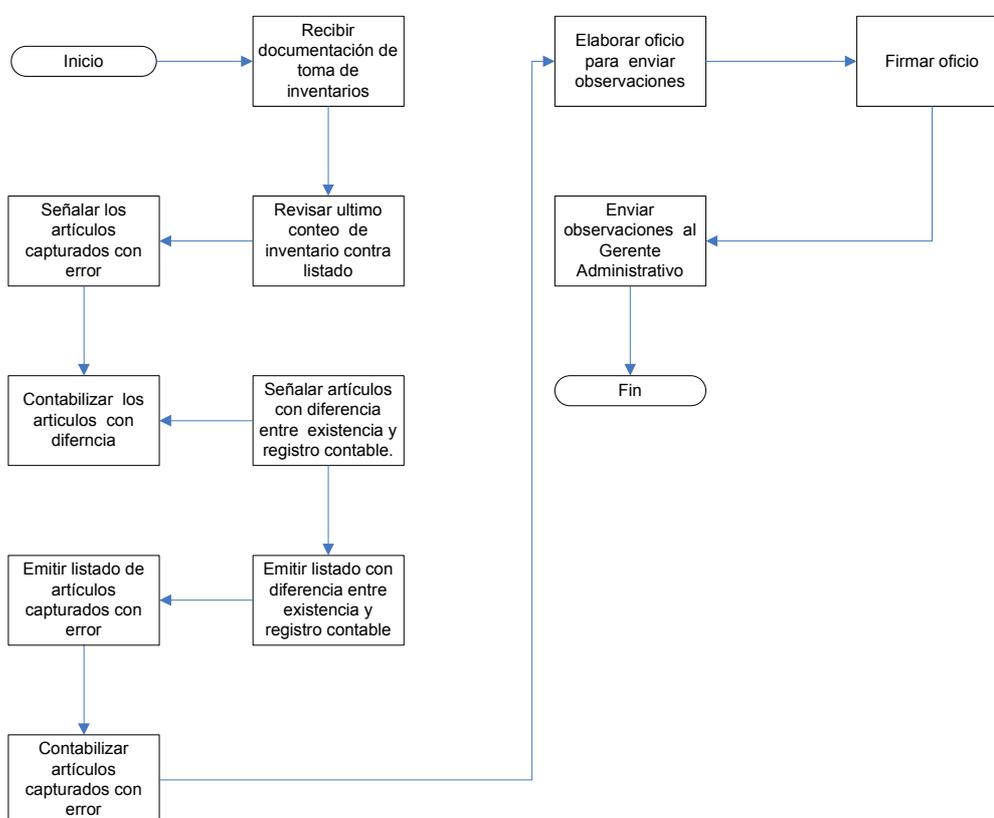




### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Validación de inventarios  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Revisión entre el conteo físico y captura, conteo físico y registro contable |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                       |

|         |            |                   |
|---------|------------|-------------------|
| Auditor | Secretaria | Contralor Interno |
|---------|------------|-------------------|







## **SUPERVISIÓN DE TRABAJOS DE LINEA ELEVADA**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## **SUPERVISIÓN DE TRABAJOS DE LINEA ELEVADA.**

### **NORMATIVIDAD.**

#### **1) Fundamentos legales.**

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y su Reglamento.

#### **2) Políticas Generales.**

- Todos los trabajos deben ser sujetos de revisiones de los activos y personal que los realiza.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO                                 | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 01. Supervisión de retiro de línea elevada | 01. Determinar el lugar donde se va a retirar el alambre de cobre de la línea elevada.<br>02. Medir físicamente del lugar de inicio al lugar de termino y se determina el total de metros de alambre a retirar.<br>03. Formular reporte de trabajo anotando cantidad en metros retirados, unificar el reporte y ficha de pesaje. |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de trabajos de línea elevada y subestaciones  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de retiro de línea elevada  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Establecer el origen y destino de materiales que forman parte del activo.   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Cumplir con los programas de fiscalización al personal.   |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que la actividad se realice con transparencia y de forma adecuada.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener a la mano existencia y control de materiales. Tener control sobre los materiales retirados utilizados y su destino. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reporte de trabajo realizado  |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de trabajos de línea elevada y subestaciones |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de retiro de línea elevada                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                   |

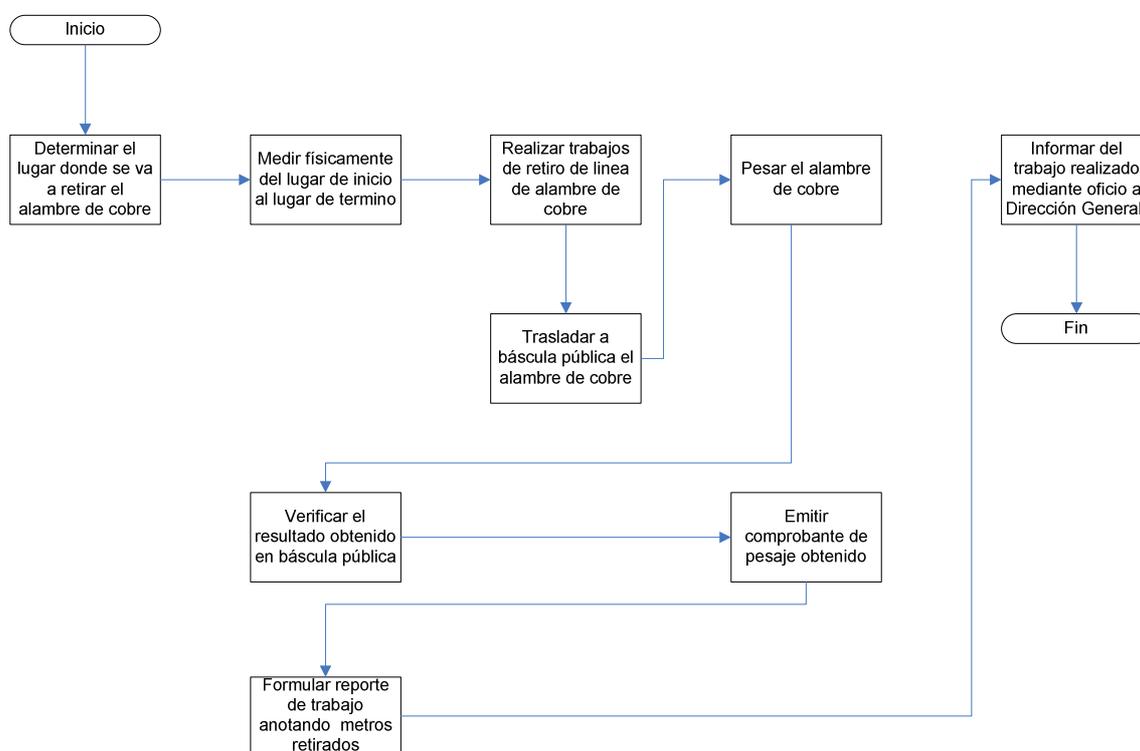
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA                   |
|---|--|---------------------------------|
| <b>Supervisión de Retiro de línea elevada</b> |  |                                 |
| 01  | Determinar el lugar donde se va a retirar el alambre de cobre de la línea elevada.                                 | Coordinador de líneas elevadas. |
| 02  | Medir físicamente del lugar de inicio al lugar de término y determinar el total de metros de alambre a retirar.    | Auditor                         |
| 03  | Realizar trabajos de retiro de línea de alambre de contacto bajando al piso, enrollando y trasladando al depósito. | Personal de línea elevada       |
| 04  | Trasladar a báscula pública el alambre de cobre retirado.  | Personal de línea elevada       |
| 05  | Pesar el alambre de cobre para determinar su peso obteniendo por escrito el resultado.                             | Personal de bascula publica     |
| 06  | Verificar el resultado obtenido en báscula pública   | Auditor                         |
| 07  | Emitir comprobante de pesaje obtenido.   | Personal de báscula pública     |
| 08  | Formular reporte de trabajo anotando cantidad y metros retirados, unificar el reporte y ficha de pesaje.           | Auditor                         |
| 09  | Informar del trabajo realizado mediante oficio a Dirección Gral. y áreas involucradas.                             | Contralor Interno               |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de trabajos de línea elevada y subestaciones |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisión de retiro de línea elevada                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                   |

|                              |         |                           |                             |                   |
|------------------------------|---------|---------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Coordinador de Línea Elevada | Auditor | Personal de Línea Elevada | Personal de báscula pública | Contralor Interno |
|------------------------------|---------|---------------------------|-----------------------------|-------------------|







## **SUPERVISIÓN DE SUMINISTRO EN ESTACION DE SERVICIO**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## SUPERVISIÓN DE SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE EN ESTACION DE SERVICIO.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.

#### 2) Políticas Generales.

- Se debe tener control sobre el manejo de combustibles a fin de hacer evaluaciones e informes periódicamente

### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO                                 | PROCEDIMIENTOS  |
|--|---|
| 01. Suministro a unidades <b>diesel</b>    | 01. Recibir vale de combustible del operador debidamente llenado.<br>02. Retirar el sello de seguridad del tapón del tanque de combustible.<br>03. Firmar ticket de suministro de combustible original y copia.<br>04. Registrar en vale, talón de vale y hoja de control los datos del suministro. |
| 02. Suministro a unidades <b>gasolina.</b> | 01. Entregar vale de suministro debidamente llenado<br>02. Recibir copia del ticket.  |
| 03. Suministro a unidades <b>gas L. P.</b> | 01. Entregar vale de suministro debidamente llenado<br>02. Recibir copia del ticket.  |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>diesel</b>  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Vigilar cada suministro a unidades que laboran en rutas del Organismo.                           |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Revisar todas las operaciones de suministro en estación de servicio.                             |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener al momento información de manera particular sobre el suministro de combustible a unidades. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que se apliquen a las unidades el suministro a fin de que no pierdan vueltas.                    |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Hoja de registro de suministro   |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>diesel</b>                               |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

| No.                                 | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA         |
|-------------------------------------|---|-----------------------|
| <b>Suministro a unidades diesel</b> |   |                       |
| 01                                  | Estacionar la unidad frente a la maquina despachadora de combustible                      | Operador              |
| 02                                  | Bajar de la unidad y presentarse con supervisor de recarga                                | Operador              |
| 03                                  | Entregar vale de combustible debidamente llenado  | Operador              |
| 04                                  | Recibir vale de combustible del operador, debidamente llenado.                            | Supervisor de recarga |
| 05                                  | Revisar que el vale este debidamente llenado  | Supervisor de recarga |
| 06                                  | Esta debidamente llenado.<br>Si. Pasar al punto 7.<br>No. Regresar al punto 3.            | Supervisor de recarga |
| 07                                  | Retirar el sello de seguridad del tapón del tanque de combustible.                        | Supervisor de recarga |
| 08                                  | Verificar que la máquina despachadora marque ceros, revisar el suministro de combustible. | Supervisor de recarga |
| 09                                  | Cotejar en la maquina de suministro la cantidad de litros abastecidos.                    | Supervisor de recarga |
| 10                                  | Obtener de la maquina el ticket del suministro original y copia.                          | Supervisor de recarga |
| 11                                  | Colocar el nuevo sello de seguridad en el tanque.   | Supervisor de recarga |



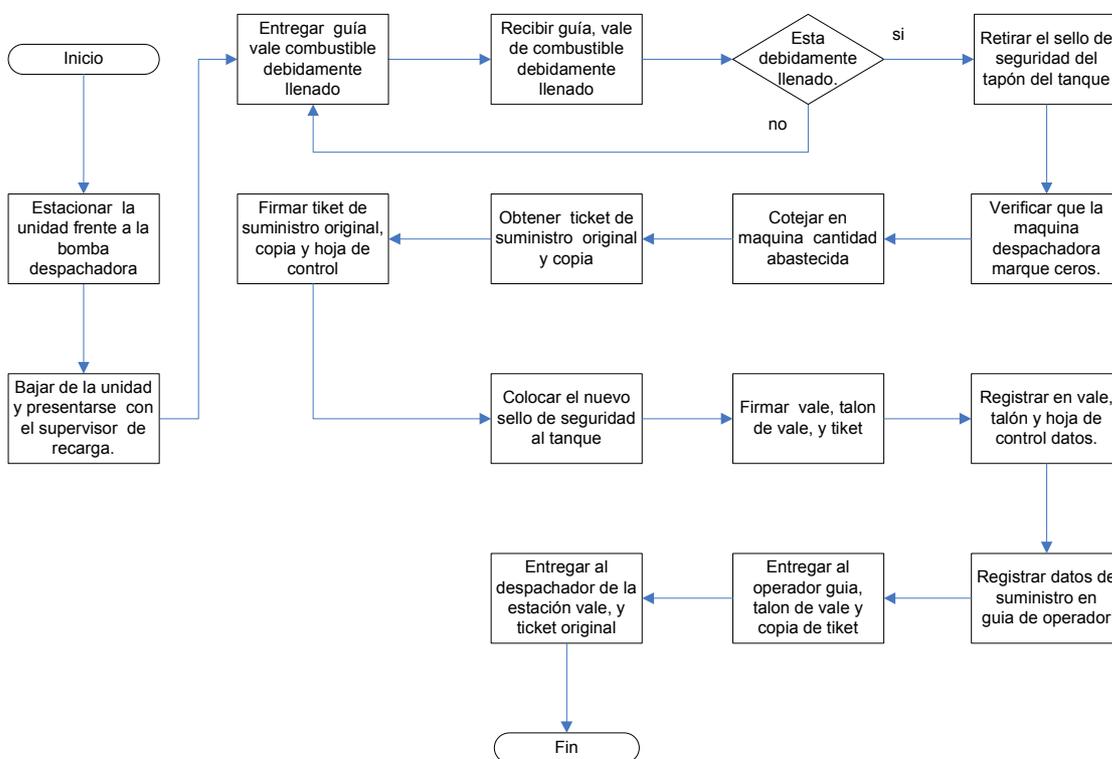
|    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 12 | Firmar ticket de suministro de combustible original y copia y hoja de control. | Operador              |
| 13 | Registrar en vale, talón de vale y hoja de control los datos del suministro.   | Supervisor de recarga |
| 14 | Firmar vale y talón de vale.   | Supervisor de recarga |
| 15 | Registrar datos de suministro en guía de operador                              | Supervisor de recarga |
| 16 | Entregar al operador guía, talón de vale y copia del ticket.                   | Supervisor de recarga |
| 17 | Entregar al despachador vale y ticket original por el suministro.              | Supervisor de recarga |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>diesel</b>                               |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

|          |                       |
|----------|-----------------------|
| Operador | Supervisor de recarga |
|----------|-----------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gasolina.</b>   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Controlar cada suministro a unidades que laboran en rutas del Organismo.                         |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Revisar todas las operaciones de suministro en estación de servicio.                             |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener al momento información de manera particular sobre el suministro de combustible a unidades. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que se suministre la cantidad de litros especificados en el vale.                                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Vale de recarga de suministro  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gasolina.</b>                            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

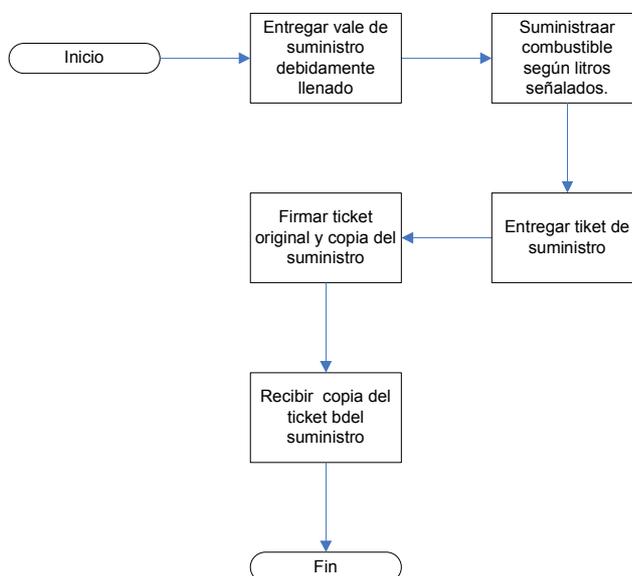
| <b>No.</b>                             | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                             | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                   |
|--|--|--|
| <b>Suministro a unidades gasolina.</b> |  |  |
| 01                                     | Entregar vale de suministro debidamente llenado.               | Usuario                                |
| 02                                     | Suministrar combustible según los litros señalados en el vale. | Despachador de la estación de servicio |
| 03                                     | Entregar ticket de suministro                                  | Despachador de la estación de servicio |
| 04                                     | Firmar ticket de suministro.                                   | Usuario                                |
| 05                                     | Recibir copia del ticket.                                      | Usuario                                |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gasolina.</b>                            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

|         |                                     |
|---------|-------------------------------------|
| Usuario | Despachador en estación de servicio |
|---------|-------------------------------------|



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio                                |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gas L. P.</b>   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Controlar cada suministro a unidades que laboran en rutas del Organismo                          |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Revisar todas las operaciones de suministro en estación de servicio.                             |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Optimización en el gasto controlando gastos de operación.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener al momento información de manera particular sobre el suministro de combustible a unidades. |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Vale de recarga de suministro  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gas L. P.</b>                            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

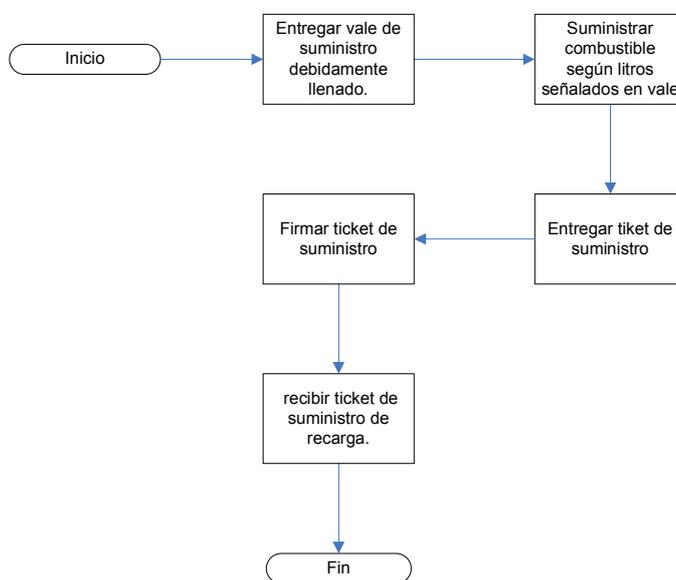
| <b>No.</b>                                    | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                             | <b>PUESTO Y ÁREA</b>                   |
|---|--|--|
| <b>Suministro a unidades <b>gas L. P.</b></b> |  |  |
| 01  | Entregar vale de suministro debidamente llenado                | usuario                                |
| 02  | Suministrar combustible según los litros señalados en el vale. | Despachador de la estación de servicio |
| 03  | Firmar ticket de suministro.                                   | usuario                                |
| 04  | Recibir copia del ticket.                                      | usuario                                |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Supervisión de suministro de combustibles en estación de servicio |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Suministro a unidades <b>gas L. P.</b>                            |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                            |

|         |             |
|---------|-------------|
| Usuario | Despachador |
|---------|-------------|







## **FISCALIZACIÓN DE FONDOS REVOLVENTES**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## FISCALIZACIÓN DE FONDOS REVOLVENTES.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Reglamento del fondo revolvente que norma el ejercicio.

#### 2) Políticas Generales.

- Se debe establecer que toda persona que maneja valores sea revisado periódicamente.
- De manera sorpresiva se deben ejecutar arquezos a fondos revolventes.



### INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

| SUBPROCESO                                       | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 01. Realización de arqueos a fondos revolventes. | 01. Presentarse con el resguardante del fondo revolvente.<br>02. Contar en presencia del resguardante el dinero en efectivo.<br>03. Revisar cada factura, nota, o comprobante de gastos.<br>04 .Determinar si existe diferencia a favor o a cargo del resguardante.<br>05. Solicitar firma en cédula de registro al resguardante |

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

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Fiscalización a fondos revolventes.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Realización de arqueos a fondos revolventes.                                 |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.                                       |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Revisar que la aplicación de los gastos se sujete al fin determinado.        |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Toda persona que administre valores sea fiscalizada                          |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | El buen manejo de valores  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | El reembolso sea oportuno  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Cheque o disposiciones de efectivo, facturas, notas, comprobantes de gastos. |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Fiscalización a fondos revolventes.          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Realización de arqueos a fondos revolventes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.       |

| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA     |
|---|--|-------------------|
| Realización de arqueos a fondos revolventes |  |                   |
| 01  | Instruir a los auditores para que realicen arqueo a fondo revolvente.                                      | Contralor Interno |
| 02  | Trasladarse al departamento asignado para realizar el arqueo al fondo revolvente.                          | Auditores         |
| 03  | Presentarse con el resguardante del fondo revolvente.  | Auditores         |
| 04  | Notificar al resguardante de la revisión express al fondo revolvente.                                      | Auditores         |
| 05  | Solicitar al resguardante el dinero en su poder del fondo revolvente en resguardo.                         | Auditores         |
| 06  | Presentar el dinero en su poder del fondo revolvente en resguardo.   | Resguardante      |
| 07  | Contar en presencia del resguardante el dinero en efectivo.  | Auditores         |
| 08  | Registrar en cedula apropiada la cantidad encontrada al momento de realizar el arqueo.                     | Auditores         |
| 09  | Solicitar documentación complementaria y comprobatoria completa de la administración del fondo revolvente. | Auditores         |
| 10  | Presentar documentación comprobatoria completa   | Resguardante      |
| 11  | Revisar cada factura, nota, o comprobante de gastos.   | Auditores         |



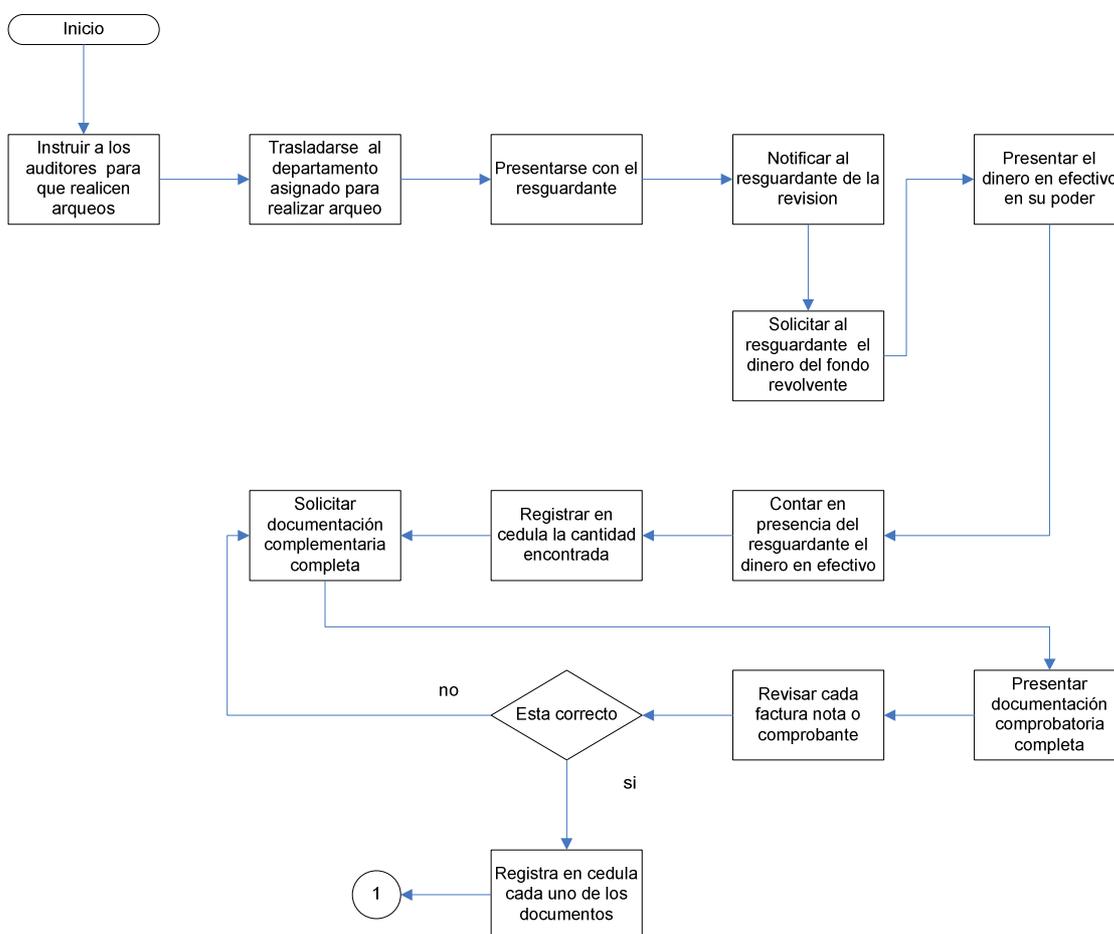
|    |   |              |
|----|---|--------------|
| 12 | Esta correcto.<br>Si. pasa a punto 13<br>No. hace la observación y pasa a punto 09.   | Auditores    |
| 13 | Registrar en cedula apropiada cada uno de los documentos presentados factura, nota, o comprobante de gastos encontrados al momento de realizar el arqueo. | Auditores    |
| 14 | Sumar las cantidades en efectivo y documentos.  | Auditores    |
| 15 | Determinar si existe diferencia a favor o a cargo del resguardante.   | Auditores    |
| 16 | Registrar todas las observaciones necesarias.   | Auditores    |
| 17 | Entregar el dinero en efectivo y la documentación comprobatoria relativa al fondo revolvente motivo del arqueo.   | Auditores    |
| 18 | Firmar en cédula de arqueo  | Resguardante |
| 19 | Firmar en cédula de arqueo  | Auditores    |
| 20 | Informar al Contralor del resultado   | Auditores    |



3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Fiscalización a fondos revolventes.              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Realización de arqueos a fondos revolventes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.           |

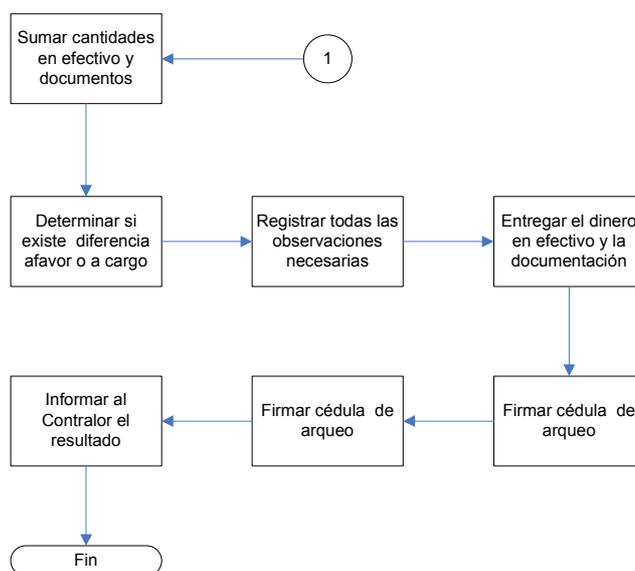
|                   |           |                                  |
|-------------------|-----------|----------------------------------|
| Contralor Interno | Audidores | Resguardante de fondo revolvente |
|-------------------|-----------|----------------------------------|





|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Fiscalización a fondos revolventes.              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | 01. Realización de arqueos a fondos revolventes. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General/Contraloría Interna.           |

|                   |           |                                  |
|-------------------|-----------|----------------------------------|
| Contralor Interno | Audidores | Resguardante de fondo revolvente |
|-------------------|-----------|----------------------------------|







## **ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN**

Fecha de elaboración: Mayo de 2011





## ACTIVIDADES DE INSPECCIÓN.

### NORMATIVIDAD.

#### 1) Fundamentos legales.

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Contrato Colectivo de trabajo.
- Manual para el manejo ejercicio y control de las partidas presupuestales de pasajes viáticos y traslado de personal.

#### 2) Políticas Generales.

- Las revisiones deben ser acordes con la confianza depositada en cada inspector como factor primordial.
- Se deberá tener en cuenta que el desarrollo de las inspecciones sea sin excepción en todas las rutas del Organismo, principalmente donde se ha detectado desvío de recursos.
- La honestidad del personal de inspección debe ser absoluta.

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

| SUBPROCESO   | PROCEDIMIENTOS   |
|--|--|
| 01. Coordinar a los inspectores en sus labores.  | 01. Asignar horarios a inspectores<br>02. Enviar inspectores a zonas detectadas con conflictos.  |
| 02. Programar inspección a las rutas de servicio Subrogado.  | 01. Indicar a los inspectores los aspectos a revisar.<br>02. Determinar aspectos a revisar a fin de que cumplan con las normas establecidas en cartabón y reglamentos de vialidad. |
| 03. Supervisar el trabajo de los Inspectores en los derroteros de las rutas  | 01. Trasladarse a diferentes puntos del recorrido en determinada ruta.<br>02. Verificar en guía de labores registros de inspectores.   |
| 04. Acciones a fin de reducir índices de desvío de recaudación y frecuencia de paso                                    | 01. Intensificar labores de inspección en horarios pico<br>02. Enviar usuarios simulados con mayor frecuencia.   |
| 05. Vigilar operadores para que brinden un trato adecuado a los usuarios.  | 01. Reportar toda queja por falta de atención de los operadores.   |
| 06. Coordinar las acciones de los usuarios simulados con el trabajo de los inspectores.                                | 01. Enviar usuarios simulado a revisar operadores con baja recaudación.<br>02. Enviar inspectores a lugares a fin de detectar operadores causando anomalías.                       |
| 07. Ejecutar los operativos sorpresa necesarios.   | 01. Determinar horarios para revisar.  |
| 08. Supervisar el seguimiento a los reportes enviados por el OCOIT.  | 01. Trasladarse con los inspectores al lugar de conflicto.<br>02. Revisar el comportamiento de operadores o unidades motivo de queja.  |
| 09. Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados, verificando los registros de inspectores | 01. Revisar el trabajo registrado por los inspectores.<br>02. Formular nuevas estrategias de trabajo.  |
| 10. Dialogar sobre la problemática detectada en rutas a fin de tomar decisiones para corregirlas.                      | 01. Escuchar a los inspectores acerca de lo relativo en el trabajo de inspección.<br>02. Tomar medidas correctivas.  |



|  |   |
|--|---|
| 11. Informar al Contralor Interno.                               | 01. Presentar informe de actividades del departamento de Inspección.<br>02. Tomar acuerdos para implementar estrategias de trabajo.   |
| 12. Instruir a la Secretaria en actividades del área a realizar. | 01. Instruir en la formulación de oficios, memorando y correspondencia, y su destino.<br>02. Dar indicaciones acerca del informe mensual y su contenido.  |
| 13. Inspección a unidades del Sistema                            | 01. Abordar la unidad.<br>02. Revisar el los boletos a los usuarios.<br>03. Es correcto.<br>Si. Asentar registro de inspección en hoja de labores.<br>No. Solicitar datos a usuarios, retiene el boleto.<br>04. Entregar hoja de labores y reporte de incidente a la Secretaria.  |
| 14. Inspección a unidades del servicio subrogado.                | 01. Trasladar a Terminal de ruta de servicio Subrogado para realizar operativo de revisión.<br>02. Solicitar al operador licencia de conductor de servicios, gafete identificación.<br>03. Revisar los documentos.<br>04. Es correcto.<br>Si. Regresar documentos al operador<br>No. Levantar folio de infracción según lo establecido en el cartabón.<br>05. Entregar a la Secretaria, al final del operativo folios levantados y gafetes y/o permisos provisionales vencidos. |
| 15. Recepción y registro de correspondencia                      | 01. Recibir correspondencia y documentación de las distintas áreas del Organismo.<br>02. Registrar en bitácora correspondencia recibida por fecha.<br>03. Turnar correspondencia al Jefe de Inspección.   |
| 16. Reportes de incidente levantados en Sistecozome              | 01. Recibir hoja de informe de inspección de cada uno de los inspectores.<br>02. Revisar los reportes que estén bien elaborados y contengan todos los datos.<br>03. Esta correcto.  |



|   |   |
|---|---|
|   | <p>Si; Turnar reportes originales al área de Contraloría, con copia a Gerencia Jurídica y Recursos Humanos.</p> <p>No; solicitar al área de Ingresos la guía para completar los datos faltantes del reporte.</p> <p>04. Enviar reportes de incidentes levantados por los inspectores a Comisión Mixta para su calificación.</p> |
| 17. Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado | <p>01. Recibir reportes de infracción levantados por los inspectores a unidades y operadores.</p> <p>02. Registrar en hoja Excel por fecha los reportes de infracción elaborados.</p> <p>03. Enviar folios para su seguimiento.</p>   |
| 18. Bitácora de control de kilometraje                      | <p>01. Capturar por día el kilometraje registrado, el número de vale de combustible, la cantidad de litros de combustible suministrado de cada uno de los vehículos asignados al departamento.</p> <p>02. Enviar bitácora mediante oficio a la Gerencia de Finanzas.</p>  |
| 19. Informe mensual de actividades de Inspección.           | <p>01. Totalizar unidades inspeccionadas en cada una de las rutas de Sistecozome.</p> <p>02. Totalizar reportes de incidentes elaborados en cada una de las rutas de Sistecozome.</p> <p>03. Elaborar gráficas de los cómputos realizados.</p> <p>04. Elaborar oficio de informe mensual de inspección.</p>                     |
| 20. Archivo de documentación.                               | <p>01. Archivar informe diario de cada inspector.</p> <p>02. Clasificar el archivo en orden alfabético.</p> <p>03. Resguardar el archivo.</p>   |
| 21. Resguardo y administración del fondo revolvente.        | <p>01. Entregar dinero para gastos requeridos a quien hace pago por un bien o servicio.</p> <p>02. Recibir notas, facturas o comprobantes por gastos.</p> <p>03. Elaborar reembolso.</p>  |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar a los inspectores en sus labores.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                    |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Optimizar el elemento humano disponible.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que sean cubiertas primordialmente las rutas detectadas con problemas de desvío de recursos |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Reducir en buena medida los actos de omisión de entrega de boletos.                         |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Optimizaron de revisiones en áreas conflictivas.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe de inspección.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar a los inspectores en sus labores.         |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

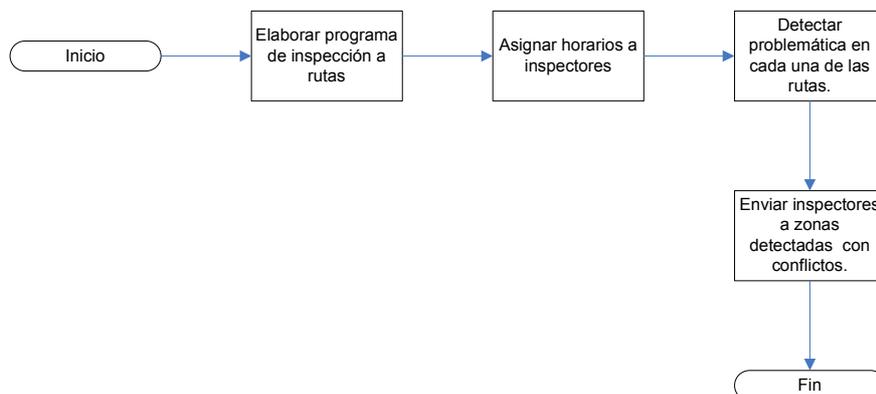
| <b>No.</b>                                  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                    | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|---|----------------------|
| Coordinar a los inspectores en sus labores. |   |                      |
| 01  | Elaborar programa de inspección a rutas               | Jefe de Inspección.  |
| 02  | Asignar horarios a inspectores.                       | Jefe de Inspección.  |
| 03  | Detectar problemática en cada una de las rutas        | Jefe de Inspección.  |
| 04  | Enviar inspectores a zonas detectadas con conflictos. | Jefe de Inspección.  |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar a los inspectores en sus labores.         |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Programar inspección a las rutas de servicio subrogado.                          |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                              |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                         |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener una programación sistemática de inspección a las diferentes rutas          |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que la frecuencia en las revisiones no sea mayor a cuarenta días para intervenir |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Propiciar que los usuarios sean transportados con más seguridad.                 |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Menos accidentes viales y quejas   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe mensual de actividades.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Programar inspección a las rutas de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.     |

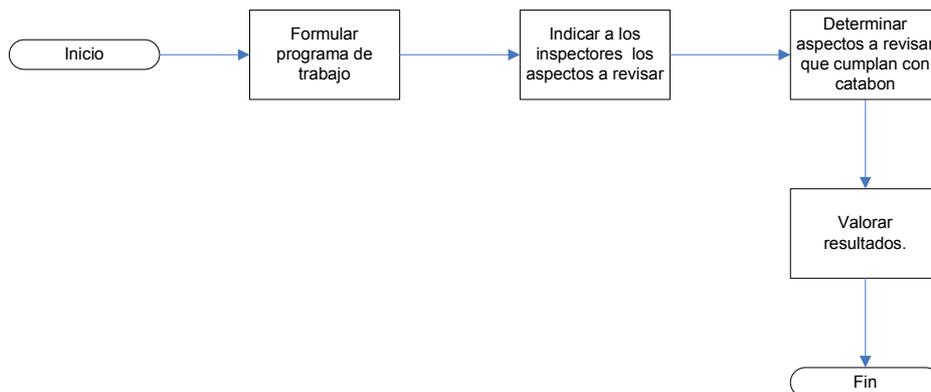
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA       |
|---|--|---------------------|
| Programar inspección a las rutas de servicio Subrogado. |  |                     |
| 01  | Formular programa de trabajo   | Jefe de Inspección. |
| 02  | Indicar a los inspectores los aspectos a revisar.  | Jefe de Inspección. |
| 03  | Determinar aspectos a revisar a fin de que cumplan con las normas establecidas en cartabón y reglamentos de vialidad | Jefe de Inspección. |
| 04  | Valorar resultados   | Jefe de Inspección. |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Programar inspección a las rutas de servicio Subrogado. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.     |

Jefe de inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el trabajo de los Inspectores en los derroteros de las rutas   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que los inspectores al ser supervisados ejerzan más vigilancia en puntos estratégicos de los derroteros.          |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el Jefe de inspección reciba en tiempo y forma reporte de las unidades sorprendidas realizando corte de ruta. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Los operadores en sus unidades cubran los derroteros establecidos.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mayor afluencia de usuarios por frecuencia de paso al evitarse corte de rutas                                     |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informes de inspectores, reportes de quejas   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el trabajo de los Inspectores en los derroteros de las rutas |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                     |

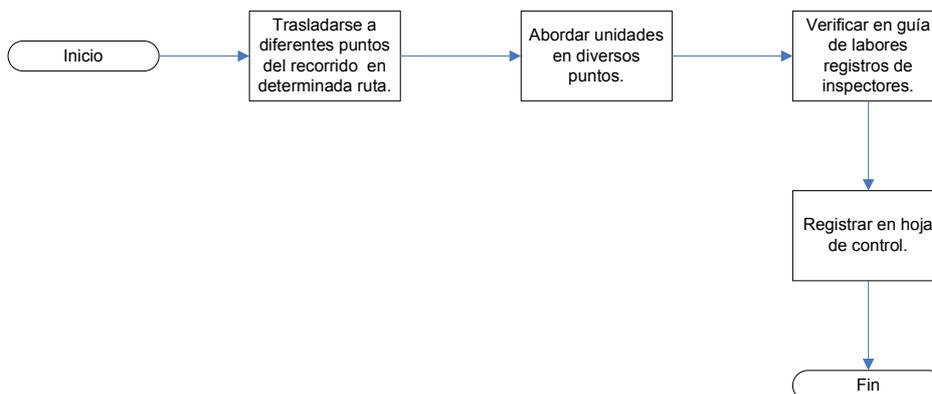
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                       | PUESTO Y ÁREA       |
|---|---|---------------------|
| Supervisar el trabajo de los Inspectores en los derroteros de las rutas |   |                     |
| 01  | Trasladarse a diferentes puntos del recorrido en determinada ruta | Jefe de Inspección. |
| 02  | Abordar unidades en diversos puntos                               | Jefe de Inspección. |
| 03  | Verificar en guía de labores registros de inspectores             | Jefe de Inspección. |
| 04  | Registrar en hoja de control                                      | Jefe de Inspección  |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el trabajo de los Inspectores en los derroteros de las rutas |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                     |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Acciones a fin de reducir índices de desvío de recaudación y frecuencia de paso                 |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Mantener estrecha vigilancia en todas las rutas y horarios.                                     |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que se incremente de manera continua la cantidad y calidad de las inspecciones que se realizan. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Inhibir el desvío de recaudación por el operador.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mayor recaudación en caja   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reporte de inspección, reporte de recaudación   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Acciones a fin de reducir índices de desvío de recaudación y frecuencia de paso |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                             |

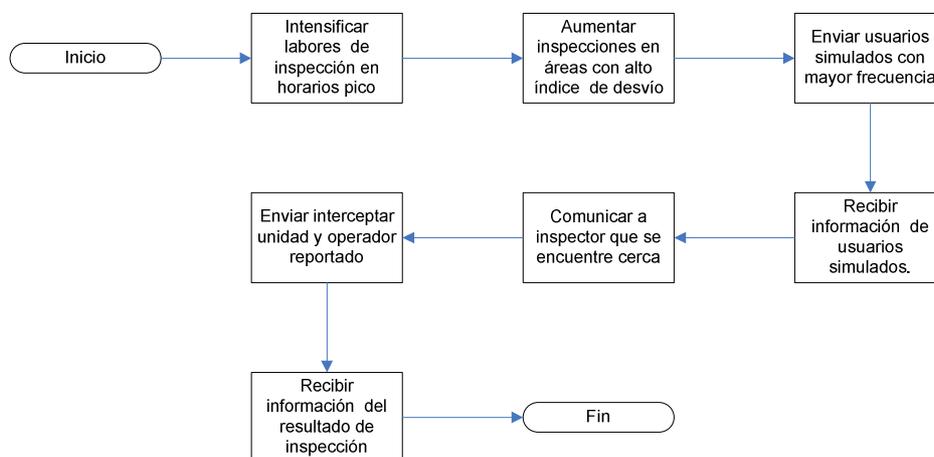
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|---|----------------------|
| Acciones a fin de reducir índices de desvío de recaudación y frecuencia de paso |   |                      |
| 01  | Intensificar labores de inspección en horarios pico                                     | Jefe de Inspección.  |
| 02  | Aumentar el número de inspecciones en áreas con alto índice de desvío de recaudación.   | Jefe de Inspección.  |
| 03  | Enviar usuarios simulados con mayor frecuencia.   | Jefe de Inspección.  |
| 04  | Recibir información telefónica de usuarios simulados de inmediato al detectar anomalías | Jefe de Inspección   |
| 05  | Comunicar al inspector que se encuentre cerca en el recorrido de la unidad reportada.   | Jefe de Inspección   |
| 06  | Enviar a interceptar la unidad y operador reportados.                                   | Jefe de Inspección   |
| 07  | Recibir información del resultado de la inspección indicada.                            | Jefe de Inspección   |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Acciones a fin de reducir índices de desvío de recaudación y frecuencia de paso |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                             |

Jefe de Inspección





### 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Vigilar operadores para que brinden un trato adecuado a los usuarios.                    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                                      |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                 |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener comunicación con los usuarios para detectar malos tratos del operador              |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que los inspectores reporten cualquier maltrato que sea de su conocimiento a la brevedad |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Menor número de quejas reportadas por los usuarios                                       |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Comentarios de usuarios satisfechos con el servicio.                                     |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reportes de Ocoit, informes de inspección  |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Vigilar operadores para que brinden un trato adecuado a los usuarios. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                   |

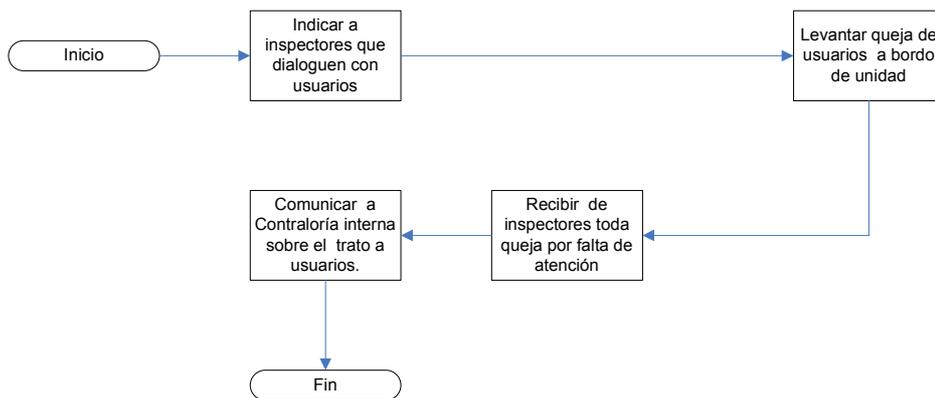
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA       |
|--|---|---------------------|
| Vigilar operadores para que brinden un trato adecuado a los usuarios |   |                     |
| 01   | Indicar a los inspectores que dialoguen con los usuarios acerca del trato que da el operador. | Jefe de Inspección. |
| 02   | Levantar reporte de queja de usuarios a bordo de unidades                                     | Inspectores         |
| 03   | Recibir de los inspectores toda queja por falta de atención de los operadores                 | Jefe de Inspección. |
| 04   | Comunicar a Contraloría Interna sobre el trato del operador a los usuarios.                   | Jefe de Inspección. |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Vigilar operadores para que brinden un trato adecuado a los usuarios. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                   |

|                    |             |
|--------------------|-------------|
| Jefe de Inspección | Inspectores |
|--------------------|-------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar las acciones de los usuarios simulados con el trabajo de los inspectores.                                       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que las anomalías detectadas por los por los usuarios simulados lleguen oportunamente a los inspectores.                  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que la coordinación entre el personal de inspección se refleje en comunicación eficaz y eficiente para una acción pronta. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Sorprender al operador señalado cometiendo anomalías.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Incremento en recaudación por venta de boletos.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reporte de inspección, informe de usuario simulado, reporte de recaudación.   |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar las acciones de los usuarios simulados con el trabajo de los inspectores. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                                 |

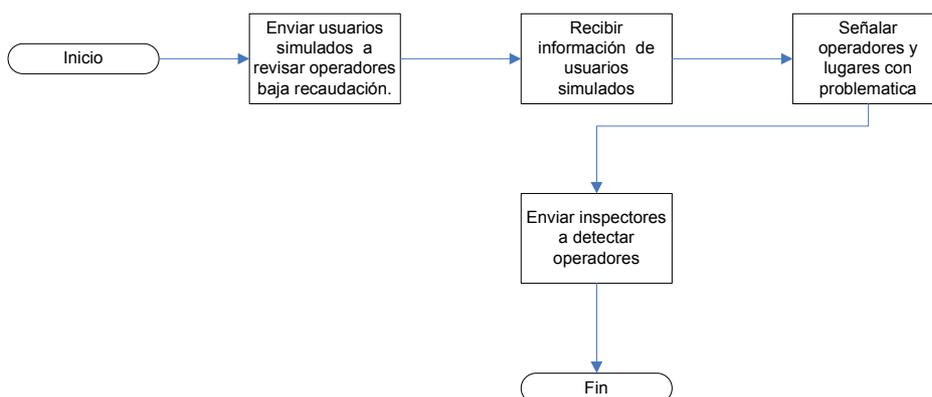
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA       |
|---|---|---------------------|
| Coordinar las acciones de los usuarios simulados con el trabajo de los inspectores. |   |                     |
| 01  | Enviar usuarios simulado a revisar operadores con baja recaudación. | Jefe de Inspección. |
| 02  | Recibir información de usuarios simulados                           | Jefe de Inspección. |
| 03  | Señalar operadores y lugares con problemática                       | Usuarios simulados  |
| 04  | Enviar inspectores a fin de detectar operadores causando anomalías. | Jefe de Inspección. |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Coordinar las acciones de los usuarios simulados con el trabajo de los inspectores. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                                 |

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Jefe de Inspección | Jefe de Inspección |
|--------------------|--------------------|





## 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Ejecutar los operativos sorpresa necesarios.   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Encontrar operadores que omiten dar boleto, contra pago no correspondiente al pago o haciendo corte de ruta. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el lugar, fecha, hora y ruta a inspeccionar se determine en base a los reportes recibidos.               |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Sorprender a los operadores que trabajan anómalamente.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Reducir anomalías e incremento de recaudación.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reportes de incidentes, informe de operativos.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Ejecutar los operativos sorpresa necesarios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

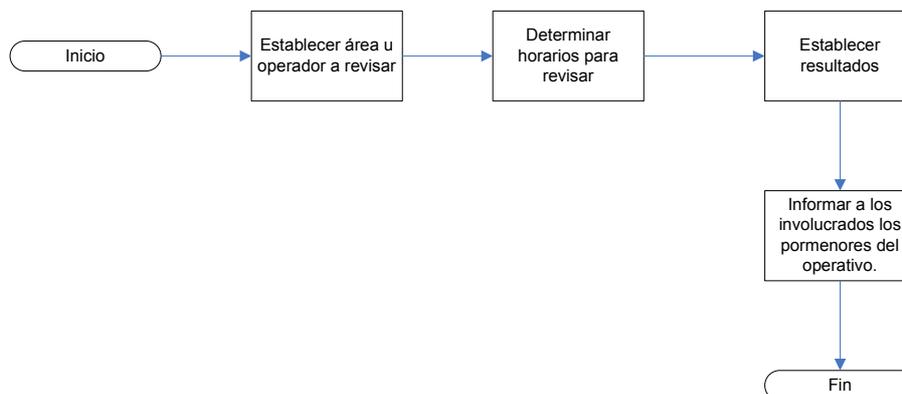
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                   | PUESTO Y ÁREA       |
|--|---|---------------------|
| Ejecutar los operativos sorpresa necesarios. |   |                     |
| 01   | Establecer área u operador a revisar                          | Jefe de Inspección. |
| 02   | Determinar horarios para revisar                              | Jefe de Inspección. |
| 03   | Establecer resultados   | Jefe de Inspección. |
| 04   | Informar a los involucrados del los pormenores del operativo. | Jefe de Inspección  |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Ejecutar los operativos sorpresa necesarios.        |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Jefe de inspección



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el seguimiento a los reportes enviados por el OCOIT.                                      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que se de cabal seguimiento a las quejas recibidas   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que haya una compleja coordinación con todos los inspectores para que se resuelvan todas las quejas. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Corregir el mayor número de anomalías  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mejor calidad en el trato de los operadores a usuarios del servicio de transporte.                   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reporte enviados por Ocoit.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el seguimiento a los reportes enviados por el OCOIT. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.             |

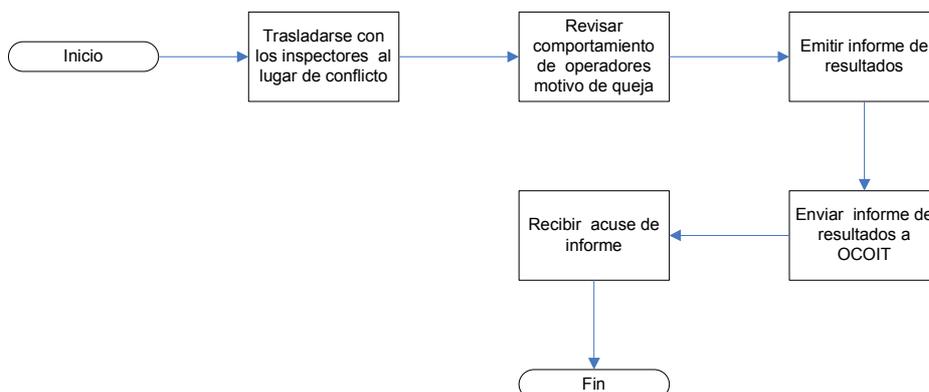
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                                 | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|--|----------------------|
| Supervisar el seguimiento a los reportes enviados por el OCOIT. |  |                      |
| 01  | Trasladarse con los inspectores al lugar de conflicto              | Jefe de Inspección.  |
| 02  | Revisar el comportamiento de operadores o unidades motivo de queja | Jefe de Inspección.  |
| 03  | Emitir informe de resultados                                       | Jefe de Inspección.  |
| 04  | Enviar informe de resultados a OCOIT                               | Jefe de Inspección   |
| 05  | Recibir acuse de informe   | Jefe de Inspección   |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                      |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Supervisar el seguimiento a los reportes enviados por el OCOIT. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.             |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados, verificando los registros de inspectores  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener una visión clara de la calidad del trabajo de los inspectores   |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que el resultado del análisis del trabajo de los inspectores determine acciones a seguir con respecto a su trabajo. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Mejorar el servicio en base al trabajo de los inspectores.  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Estadísticas de productividad de cada inspector.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informes de inspectores, reporte de incidentes.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados, verificando los registros de inspectores |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |

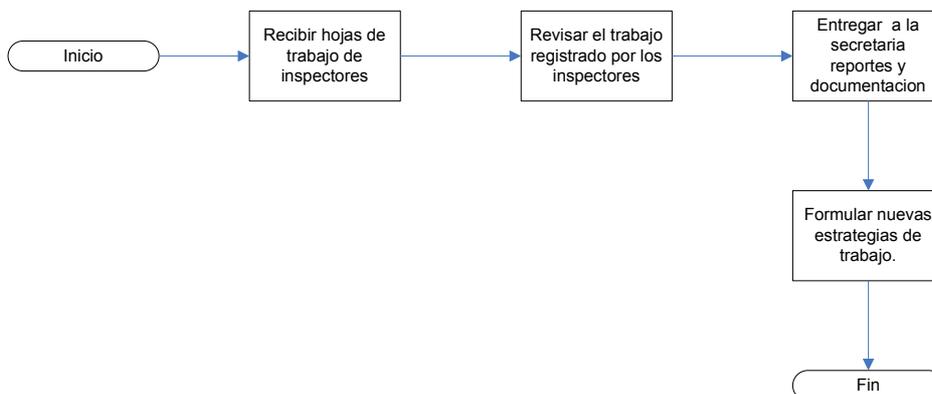
| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                       | PUESTO Y ÁREA       |
|--|---|---------------------|
| Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados, verificando los registros de inspectores |   |                     |
| 01   | Recibir hojas de trabajo de inspectores           | Jefe de Inspección. |
| 02   | Revisar el trabajo registrado por los inspectores | Jefe de Inspección. |
| 03   | Entregar a la Secretaria reportes y documentación | Jefe de Inspección. |
| 04   | Formular nuevas estrategias de trabajo            | Jefe de Inspección. |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Analizar información contenida en hojas de trabajo y reportes levantados, verificando los registros de inspectores |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Dialogar sobre la problemática detectada en rutas a fin de tomar decisiones para corregirlas. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                      |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Establecer puntos de vista a fin de mejorar el trabajo de inspección.                         |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que exista una comunicación constante y eficiente a fin de tomar desciciones.                 |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Trabajo de calidad en el trabajo de inspección.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | La comunicación continua facilita la coordinación en el trabajo.                              |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe mensual de reportes, estadísticas   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Dialogar sobre la problemática detectada en rutas a fin de tomar decisiones para corregirlas. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |

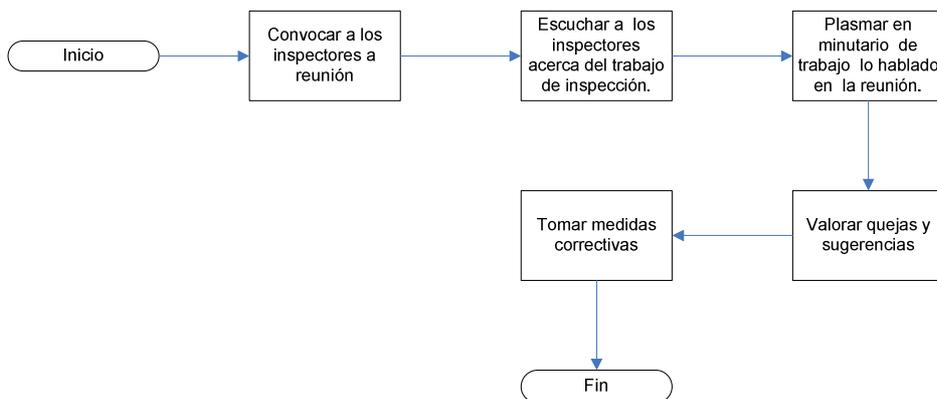
| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA      |
|---|---|--------------------|
| Dialogar sobre la problemática detectada en rutas a fin de tomar decisiones para corregirlas. |   |                    |
| 01  | Convocar a los inspectores a reunión.   | Jefe de Inspección |
| 02  | Escuchar a los inspectores acerca de lo relativo en el trabajo de inspección. | Jefe de Inspección |
| 03  | Plasmar en minuta de trabajo todo lo hablado en la reunión.                   | Jefe de Inspección |
| 04  | Valorar quejas y sugerencias.   | Jefe de Inspección |
| 05  | Tomar medidas correctivas.  | Jefe de Inspección |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Dialogar sobre la problemática detectada en rutas a fin de tomar decisiones para corregirlas. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informar al Contralor Interno.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana  |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Que el Contralor interno sea informado oportunamente de las actividades del departamento de inspección. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que se utilicen todos los medios necesarios a fin de informar constantemente.                           |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Comunicación veraz y oportuna   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Acuerdos establecidos sean eficaces   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios, memorandos   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informar al Contralor Interno.                      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

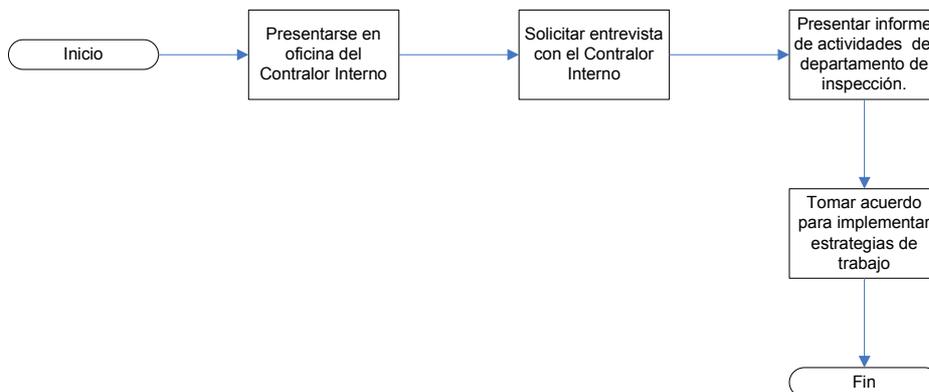
| <b>No.</b>                            | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>                               | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---------------------------------------|--|----------------------|
| <b>Informar al Contralor Interno.</b> |  |                      |
| 01                                    | Presentarse en oficina del Contralor Interno                     | Jefe de Inspección   |
| 02                                    | Solicitar entrevista con el Contralor Interno.                   | Jefe de Inspección   |
| 03                                    | Presentar informe de actividades del departamento de Inspección. | Jefe de Inspección   |
| 04                                    | Tomar acuerdos para implementar estrategias de trabajo.          | Jefe de Inspección   |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informar al Contralor Interno.                      |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Instruir a la Secretaria en actividades del área a realizar. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.          |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana     |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Dar instrucciones sobre trabajos a realizar.                 |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todas las indicaciones se den de manera específica       |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Un desempeño eficiente                                       |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Tener de manera oportuna las tareas encomendadas             |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Agenda y minutario.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Instruir a la Secretaria en actividades del área a realizar. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.          |

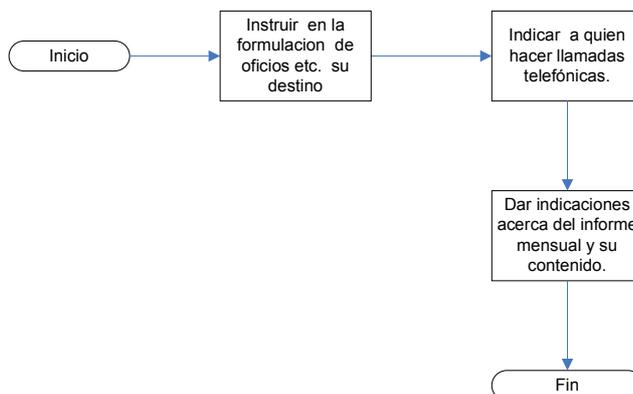
| <b>No.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b> |
|---|---|----------------------|
| Instruir a la Secretaria en actividades del área a realizar |   |                      |
| 01  | Instruir en la formulación de oficios, memorando, correspondencia y su destino. | Jefe de Inspección   |
| 02  | Indicar a quien hacer llamadas telefónicas.                                     | Jefe de Inspección   |
| 03  | Dar indicaciones acerca del informe mensual y su contenido.                     | Jefe de Inspección   |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Instruir a la Secretaria en actividades del área a realizar. |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.          |

Jefe de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del Sistema  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Revisar que los operadores realicen sus actividades según los procedimientos establecidos. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que los inspectores al realizar su trabajo lo realicen con seriedad y honestidad.          |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Mejor desempeño de los operadores  |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Aumento en la recaudación por venta de boletos.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Hoja de trabajo de inspectores reportes de incidente, guía de labores de operador.         |



2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del Sistema                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

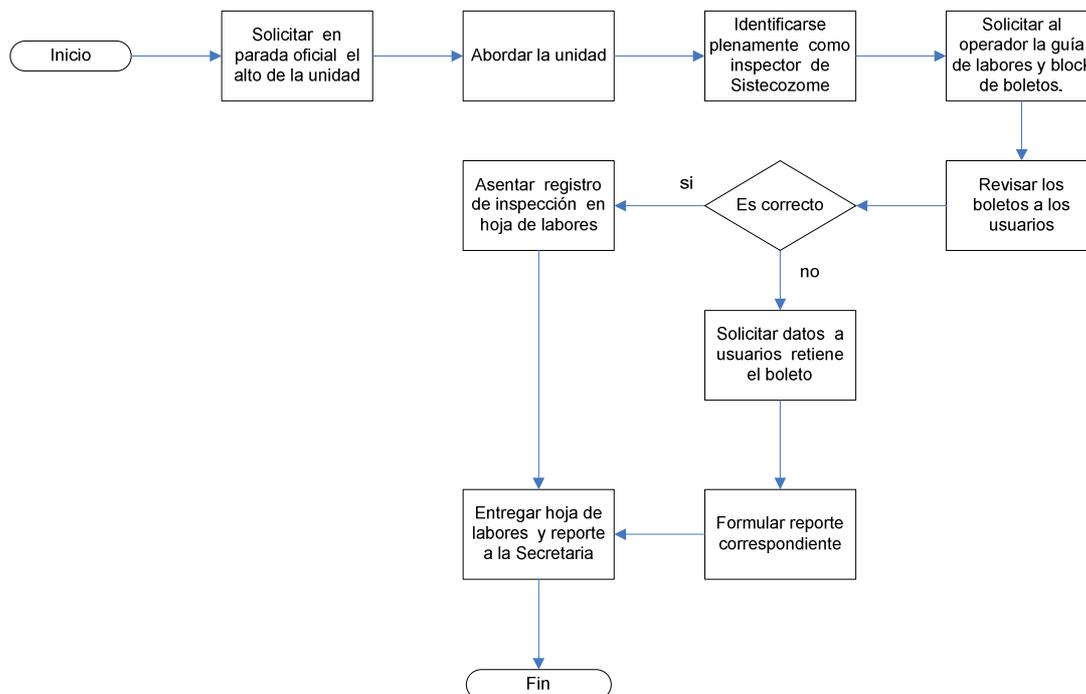
| No.                               | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|-----------------------------------|--|---------------|
| Inspección a unidades del Sistema |  |               |
| 01                                | Solicitar en parada oficial el alto de la unidad.  | Inspector     |
| 02                                | Abordar la unidad.   | Inspector     |
| 03                                | Identificarse plenamente como inspector del Sistecozome.   | Inspector     |
| 04                                | Solicitar al operador guía de labores y block de boletos revisando el folio de salida el último folio.   | Inspector     |
| 05                                | Revisar los boletos a los usuarios.  | Inspector     |
| 06                                | Es correcto.<br><b>Si.</b> Asentar registro de inspección en hoja de labores.<br><b>No.</b> Solicitar datos a usuarios, retiene el boleto.     | Inspector     |
| 07                                | Comunicar al operador el resultado y registrar incidencias de manera textual y con claves de inspección en guía de operador y hoja de trabajo. | Inspector     |
| 08                                | Formular el reporte correspondiente.   | Inspector     |
| 09                                | Entregar hoja de labores y reporte de incidente a la Secretaria.   | Inspector     |



3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del Sistema                   |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Inspector



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del servicio Subrogado.  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                                       |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Verificar que las unidades y operadores cumplan con la normatividad.                           |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que las revisiones a las unidades de Subrogado se realice sistemáticamente en todas las rutas. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Que se cumpla con en el contrato de subrogación y demás lineamientos.                          |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mayor control y menor número de folios de infracción levantados.                               |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Hoja de registro de unidades, bloc de folios, informes mensuales.                              |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del servicio Subrogado.       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA |
|--|--|---------------|
| Inspección a unidades del servicio Subrogado |  |               |
| 01   | Trasladar a terminal de ruta de servicio Subrogado para realizar operativo de revisión.                                      | Inspector     |
| 02   | Revisar hoja de control del despachador de ruta se subrogado.  | Inspector     |
| 03   | Abordar la unidad.   | Inspector     |
| 04   | Identificarse plenamente como inspector del Sistecozome.   | Inspector     |
| 05   | Solicitar al operador licencia de conductor de servicios gafete e identificación.  | Inspector     |
| 06   | Revisar los documentos gafete, licencia, permisos vigentes.  | Inspector     |
| 07   | Revisar uniforme completo del operador.  | Inspector     |
| 08   | Es correcto.<br>Si. Regresar documentos al operador<br>No. Levantar folio de infracción según lo establecido en el cartabón. | Inspector     |
| 09   | Recoger gafete permisos vencidos   | Inspector     |
| 10   | Comunicar al operador señalándole el incumplimiento de los puntos según el cartabón.   | Inspector     |



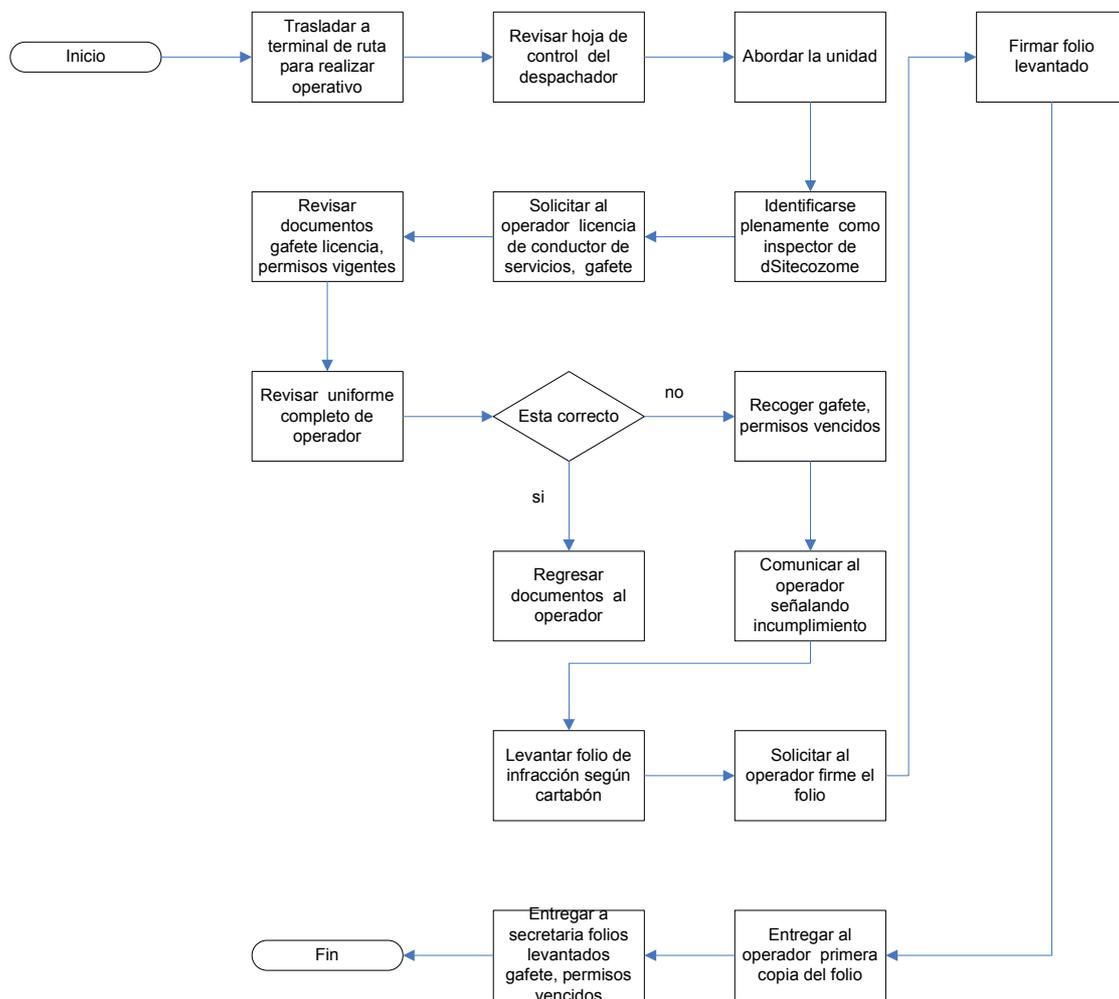
|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 110 | Solicitar al operador que firme el folio.   | Inspector |
| 12  | Levantar folio de infracción según el cartabón.   | Inspector |
| 13  | Solicitar al operador firme el folio  | Inspector |
| 14  | Firmar folio levantado.   | Operador  |
| 15  | Entregar al operador primera copia del folio levantado.   | Inspector |
| 16  | Entregar a la Secretaria, al final del operativo folios levantados y gafetes y/o permisos provisionales vencidos. | Inspector |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Inspección a unidades del servicio Subrogado.       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

|           |          |
|-----------|----------|
| Inspector | Operador |
|-----------|----------|





### 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                               |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción y registro de correspondencia                  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.      |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener control sobre cada documento recibido.             |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todo documento recibido sea registrado en bitácora.  |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Encontrar de manera rápida cada documento                |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Organización de archivos.                                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Oficios y memorandos.                                    |



## 2) Descripción Narrativa.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción y registro de correspondencia             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

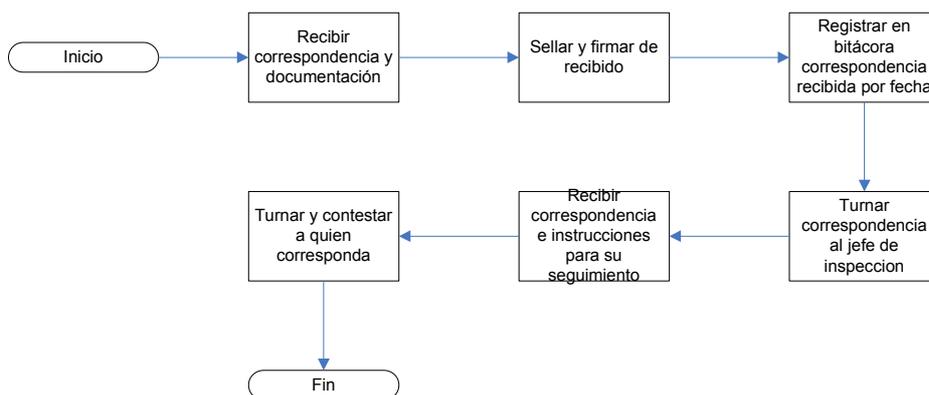
| No.                                     | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA            |
|---|---|--------------------------|
| Recepción y registro de correspondencia |   |                          |
| 01                                      | Recibir correspondencia y documentación de las distintas áreas del Organismo. | Secretaria de Inspección |
| 02                                      | Sellar correspondencia.   | Secretaria de Inspección |
| 03                                      | Registrar en bitácora correspondencia recibida por fecha.                     | Secretaria de Inspección |
| 04                                      | Turnar correspondencia al Jefe de Inspección.                                 | Secretaria de Inspección |
| 05                                      | Recibir correspondencia e instrucciones para su seguimiento                   | Secretaria de Inspección |
| 06                                      | Contestar y turnar a quien corresponda  | Secretaria de Inspección |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Recepción y registro de correspondencia             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Secretaría de Inspección





### 1) Generalidades.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de incidente levantados en Sistecozome                       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                   |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana              |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Identificar según su tipo las anomalías cometidas por los operadores  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que a todo reporte originado por los operadores se le de seguimiento. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Disminuir los reportes por anomalías cometidas                        |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Menor cantidad de reportes elaborados.                                |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Formato "reporte de incidente"  |



**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de incidente levantados en Sistecozome     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA            |
|--|---|--------------------------|
| <b>Reportes de incidente levantados en Sistecozome</b> |   |                          |
| 01   | Recibir hoja de informe de inspección de cada uno de los Inspectores.   | Secretaria de Inspección |
| 02   | Revisar que cada uno de los inspectores haya entregado su informe de inspección.  | Secretaria de Inspección |
| 03   | Levantó reportes.<br>Si. Recibir reportes de incidente levantados por los inspectores.<br>No. Registrar según la hoja de inspección el total de unidades inspeccionadas.  | Secretaria de Inspección |
| 04   | Revisar los reportes que estén bien elaborados y contengan todos los datos.   | Secretaria de Inspección |
| 05   | Esta correcto.<br><b>Si.</b> Turnar reportes originales al área de Contraloría, con copia a Gerencia Jurídica y Recursos Humanos.<br><b>No.</b> Solicitar al departamento de Ingresos la guía para completar los datos faltantes del reporte. | Secretaria de Inspección |
| 06   | Organizar los reportes de inspección por número de folio.   | Secretaria de Inspección |
| 07   | Relacionar reportes por número de folio fecha, ruta, número y nombre del inspector que lo elaboró.  | Secretaria de Inspección |
| 08   | Elaborar oficios para enviar reportes.  | Secretaria de Inspección |
| 09   | Firmar oficio de envío de reportes.   | Jefe de Inspección       |



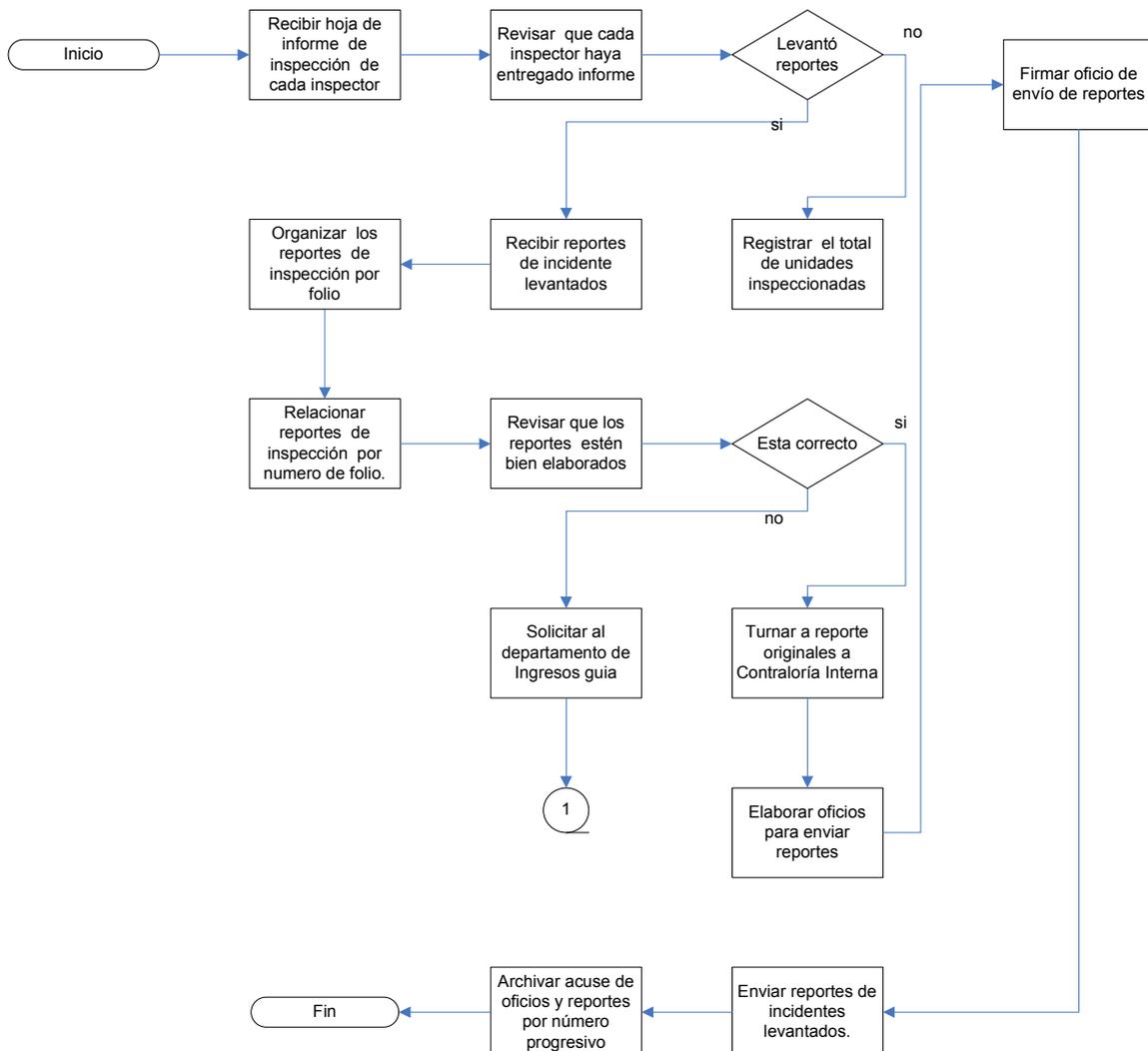
|    |   |                          |
|----|---|--------------------------|
| 10 | Enviar reportes de incidentes levantados por los inspectores a Comisión Mixta para su calificación. | Secretaria de Inspección |
| 11 | Archivar oficios y reportes por número progresivo de folio de menor a mayor.                        | Secretaria de Inspección |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de incidente levantados en Sistecozome     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

|                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| Secretaría de Inspección | Jefe de Inspección |
|--------------------------|--------------------|





### 1) Generalidades.

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.   |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.  |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana   |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Revisar las unidades y documentos de operadores a fin de detectar el estado físico y que la documentación que presentan cumpla con lo dispuesto. |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que a todos los reportes de infracción levantados a unidades del servicio Subrogado sean enviados para su aplicación.                            |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Conocer la cantidad de reportes levantados en cada ruta.   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | La correcta elaboración de los folios evita su cancelación.  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Block con Formato de infracción foliados.  |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.     |

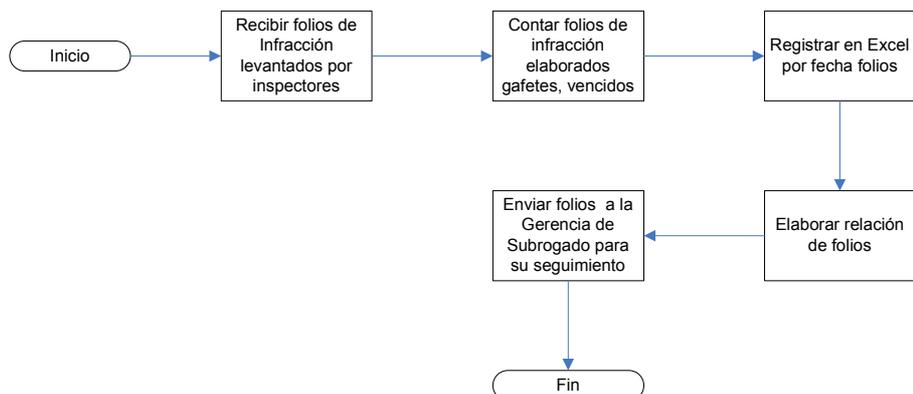
| <b>No.</b>   | <b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>  | <b>PUESTO Y ÁREA</b>     |
|--|---|--------------------------|
| <b>Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado</b> |   |                          |
| 01   | Recibir folios de infracción levantados por los inspectores a unidades y operadores.                | Secretaria de Inspección |
| 02   | Contar los folios de infracción elaborados, gafetes y permisos provisionales vencidos               | Secretaria de Inspección |
| 03   | Registrar en hoja Excel por fecha los reportes de infracción elaborados                             | Secretaria de Inspección |
| 04   | Elaborar relación de los folios de infracción levantados, gafetes y permisos provisionales vencidos | Secretaria de Inspección |
| 05   | Enviar folios a la Gerencia de Subrogado para su seguimiento.                                       | Secretaria de Inspección |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                              |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Reportes de Infracción levantados en servicio Subrogado |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.     |

Secretaría de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Bitácora de control de kilometraje  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                                 |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana                            |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Llevar un control del consumo de gasolina en el área de inspección.                 |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que se lleve un registro de consumo de gasolina de todos los vehículos en bitácora. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Eficientar el consumo de gasolina   |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Rendimiento de combustible.   |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Cedula de registro de bitácora.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Bitácora de control de kilometraje                  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

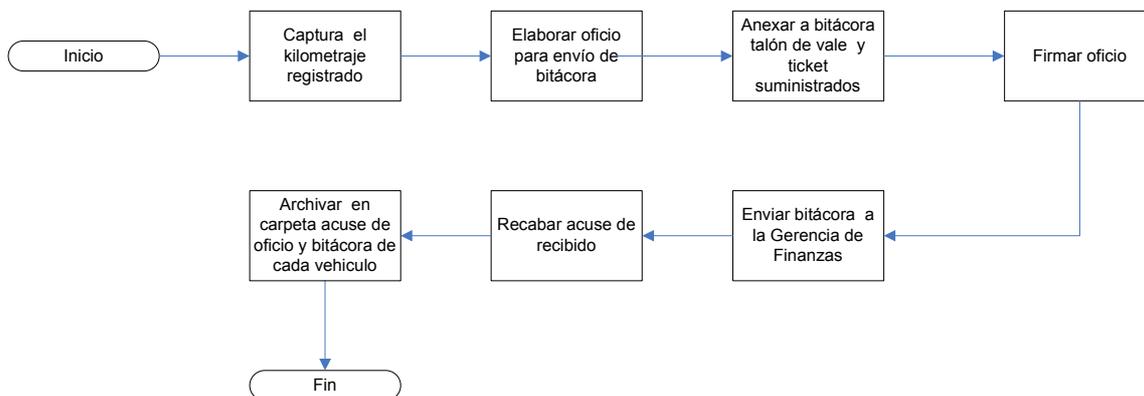
| No.                                | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD  | PUESTO Y ÁREA            |
|------------------------------------|--|--------------------------|
| Bitácora de control de kilometraje |  |                          |
| 01                                 | Capturar por día el kilometraje registrado, el número de vale de combustible y la cantidad de litros de combustible suministrado de cada uno de los vehículos asignados al departamento. | Secretaria de Inspección |
| 02                                 | Elaborar oficio para envío de bitácora de combustible.   | Secretaria de Inspección |
| 03                                 | Anexar a bitácora talón vales y ticket suministrados.  | Secretaria de Inspección |
| 04                                 | Firmar oficio.   | Jefe de inspección       |
| 05                                 | Enviar bitácora mediante oficio a la Gerencia de Finanzas.   | Secretaria de Inspección |
| 06                                 | Recabar acuse de recibido.   | Secretaria de Inspección |
| 07                                 | Archivar en carpeta acuse de oficio y bitácora en carpeta de cada vehículo.  | Secretaria de Inspección |



### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Bitácora de control de kilometraje                  |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

|                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| Secretaría de Inspección | Jefe de Inspección |
|--------------------------|--------------------|



**1) Generalidades.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informe Mensual de Actividades de Inspección.                       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.                 |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana            |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Informar de las actividades del departamento al Contralor Interno.  |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que se informe sobre las actividades y resultados del departamento. |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Presentar información de manera oportuna.                           |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Mejorar procedimientos  |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Informe de actividades.   |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informe mensual de actividades de Inspección.       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

| No.   | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA            |
|---|---|--------------------------|
| Informe mensual de actividades de Inspección. |   |                          |
| 01  | Totalizar unidades inspeccionadas en cada una de las rutas de Sistecozome,                            | Secretaria de Inspección |
| 02  | Totalizar reportes de incidentes elaborados en cada una de las rutas de Sistecozome                   | Secretaria de Inspección |
| 03  | Totalizar los reportes de incidente por cada inspector levantados a las rutas de Sistecozome          | Secretaria de Inspección |
| 04  | Totalizar las rutas de servicio Subrogado a las que se realizó operativo de revisión.                 | Secretaria de Inspección |
| 05  | Totalizar las unidades revisadas de Subrogado   | Secretaria de Inspección |
| 06  | Totalizar los folios de infracción levantados en rutas de servicio subrogado                          | Secretaria de Inspección |
| 07  | Totalizar la cantidad de gafetes y permisos vencidos que se han retenido en revisiones de operadores. | Secretaria de Inspección |
| 08  | Totalizar la cantidad de oficios que se realizaron por las distintas áreas del Organismo.             | Secretaria de Inspección |
| 09  | Elaborar gráficas de los cómputos realizados.   | Secretaria de Inspección |
| 10  | Elaborar oficio de informe mensual de inspección  | Secretaria de Inspección |
| 11  | Firmar oficio de informe mensual  | Secretaria de Inspección |



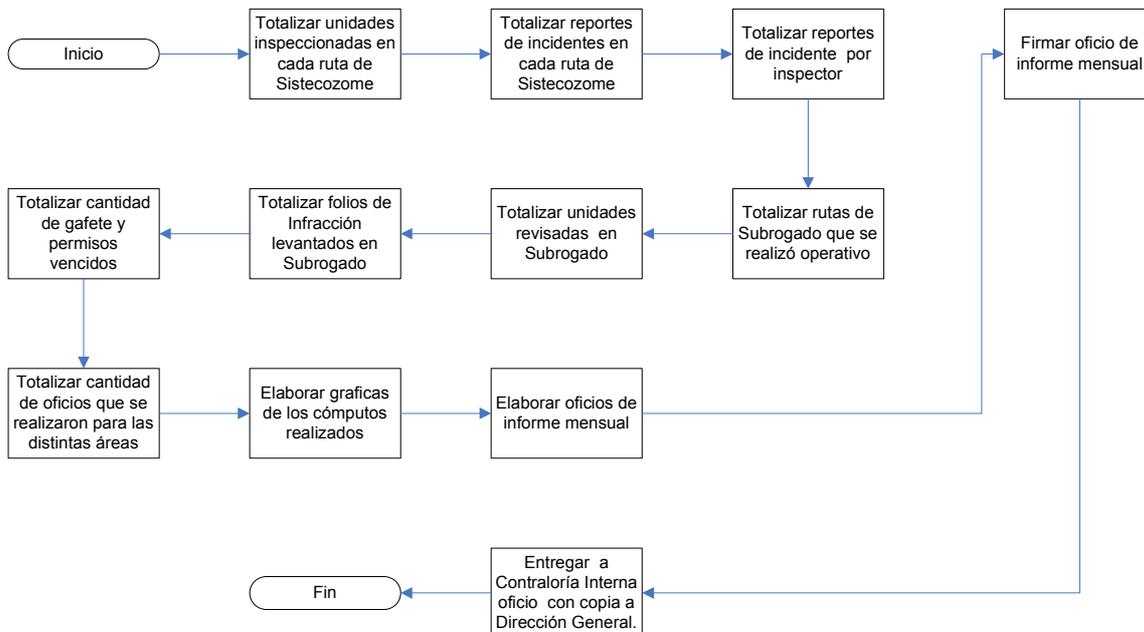
|    |   |                          |
|----|---|--------------------------|
| 12 | Entregar a Contraloría Interna oficio con copia a Dirección General | Secretaría de Inspección |
|----|---|--------------------------|



3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Informe mensual de actividades de Inspección.       |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Secretaría de Inspección



**1) Generalidades.**

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                               |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de documentación.                                |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.      |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Mantener en un orden alfabético la documentación.        |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que la documentación en archivo se conserve 5 años       |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Encontrar de manera pronta la documentación.             |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | La localización inmediata de cualquier documento.        |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Expedientes en archiveros.                               |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de documentación.                           |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

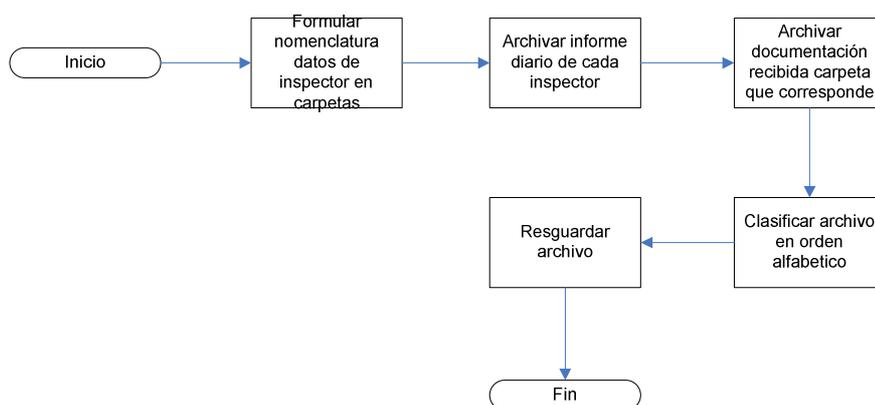
| No.                       | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD                                       | PUESTO Y ÁREA            |
|---------------------------|---|--------------------------|
| Archivo de documentación. |   |                          |
| 01                        | Formular nomenclatura con los datos de cada inspector en carpetas | Secretaria de Inspección |
| 02                        | Archivar informe diario de cada inspector                         | Secretaria de Inspección |
| 03                        | Archivar documentación recibida en carpeta que corresponde        | Secretaria de Inspección |
| 04                        | Clasificar el archivo en orden alfabético                         | Secretaria de Inspección |
| 05                        | Resguardar el archivo   | Secretaria de Inspección |



### 3) Flujoograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Archivo de documentación.                           |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

Secretaría de Inspección





## 1) Generalidades.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                                  |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resguardo y administración del fondo revolvente             |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección.         |
| <b>ALCANCE O ÁMBITO:</b>                          | Sistema de Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana    |
| <b>OBJETIVO DEL SUBPROCESO:</b>                   | Tener un fondo revolvente para gastos emergentes.           |
| <b>POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:</b>                  | Que todos los gastos urgentes sean solventados              |
| <b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>                      | Tener al momento dinero en efectivo para gastos emergentes. |
| <b>INDICADOR DE ÉXITO:</b>                        | Que no se obstruyan las actividades del departamento        |
| <b>DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:</b>               | Reembolso de fondo revolvente.                              |

**2) Descripción Narrativa.**

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resguardo y administración del fondo revolvente     |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

| No.  | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD   | PUESTO Y ÁREA                                    |
|--|---|--|
| Resguardo y administración del fondo revolvente. |   |  |
| 01   | Recibir mediante cheque o transferencia electrónica dinero para realizar gastos | Secretaria de Inspección                         |
| 02   | Entregar dinero para gastos requeridos a quien hace pago por un bien o servicio | Secretaria de Inspección                         |
| 03   | Formular recibo provisionales   | Secretaria de Inspección                         |
| 04   | Firmar recibo provisional   | Quien realiza pago por compra de bien o servicio |
| 05   | Recibir notas, facturas, o comprobantes por gastos                              | Secretaria de Inspección                         |
| 06   | Elaborar reembolso  | Secretaria de Inspección                         |
| 07   | Elaborar memorando para envío de reembolso                                      | Secretaria de Inspección                         |
| 08   | Firmar reembolso y memorando.   | Jefe de Inspección                               |
| 09   | Entregar memorando y reembolso a Contraloría Interna para validación.           | Secretaria de Inspección                         |
| 10   | Recibir acuse de memorando y reembolso  | Secretaria de Inspección                         |
| 11   | Archiva acuse de memorando y reembolso  | Secretaria de Inspección                         |





### 3) Flujograma del Subproceso.

|   |   |
|---|---|
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>                        | Actividades de Inspección.                          |
| <b>NOMBRE DEL SUBPROCESO:</b>                     | Resguardo y administración del fondo revolviente    |
| <b>DIRECCIÓN GENERAL RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> | Dirección General /Contraloría Interna/ Inspección. |

|                          |                      |                    |
|--------------------------|----------------------|--------------------|
| Secretaría de Inspección | Quien realiza compra | Jefe de Inspección |
|--------------------------|----------------------|--------------------|

