



MANUAL DE SERVICIOS

**ORGANISMO COORDINADOR DE LA OPERACIÓN
INTEGRAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE
PÚBLICO DEL ESTADO**

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS
FECHA ELABORACIÓN:	14-ABR-2011 V. 01
FECHA ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011 V. 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 2 DE 20

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 3 DE 20

Bitácora de Revisiones:

No.	Fecha del cambio	Referencia del punto modificado	Descripción del cambio
1	14 Abril 2011	Todo el documento	Se cambia el Manual debido a la nueva imagen y control documental que se estableció en la Secretaría de Administración.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 4 DE 20

ÍNDICE

	Página
1. Introducción	5
2. Objetivo del Manual de Servicios	6
3. Inventario General de Servicios	7
4. Descripción de los Servicios	8
a) Dirección de Movilidad Motorizada	8
b) Dirección de Comunicación	11
5. Directorio	16
6. Anexos	17
7. Glosario	19
8. Autorización del Documento	20

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 5 DE 20

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicios es un instrumento que facilita la descripción clara de los servicios sustantivos que proporciona la Dependencia, los requisitos para otorgarlos, los procedimientos a seguir por los usuarios-ciudadanos para obtenerlo y la especificación de las características y estándares de calidad requeridos.

Es de suma importancia que el Organismo Coordinador de la Operación Integral del Servicio de Transporte Público del Estado (OCOIT), cuente con un documento que permita fortalecer la estrategia de movilidad urbana y al mismo tiempo que la ciudadanía cuente con información que le puede ser de utilidad para su vida diaria en los desplazamientos que realice.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 6 DE 20

2. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Describir los servicios vitales de la Dependencia especificando sus compromisos de calidad, así como difundirlos entre la población en general.
- Proporcionar a las áreas encargadas de atender al público un documento que sirva de guía para informar y orientar correcta y oportunamente a los usuarios de los servicios.
- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en el proceso de otorgar los servicios.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de los servicios.
- Definir los compromisos de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse al otorgar los servicios.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 7 DE 20

3. INVENTARIO DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL	PROCESO	SERVICIO	PÁGINA	USUARIO
DIRECCIÓN DE MOVILIDAD MOTORIZADA	ATENCIÓN A CONCESIONARIOS	Emisión de Dictámenes Técnicos de Vialidad sobre Rutas de Transporte Público	9	Secretaría de Vialidad y Transporte
DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	ATENCIÓN AL USUARIO	Centro de Información al Usuario (CIU)	12	Público en general
		Atención de Quejas	14	Público en general

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 8 DE 20

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Dirección de Movilidad Motorizada

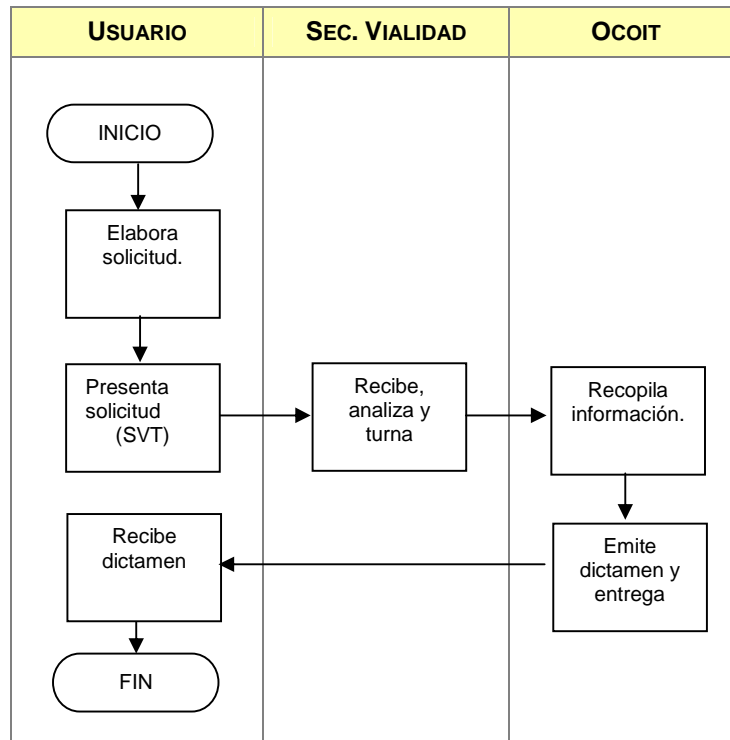
ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 9 DE 20

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Emisión de Dictámenes Técnicos de Vialidad sobre Rutas de Transporte Público y servicio de taxis, en la Zona Metropolitana e interior del Estado.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Dirección de Movilidad Motorizada.
DOMICILIO:	Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jalisco.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Generar dictámenes sobre modificación, apertura, cancelación de rutas y/o derroteros de los servicios de transporte, con el fin de que el Estado de Jalisco cuente con un transporte más eficiente y acorde a las necesidades sociales.</p>	
VIGENCIA:	
<p>Los dictámenes tienen una vigencia de 3 meses posteriores a la entrega del solicitante. Un dictamen queda sin efecto si el solicitante ha omitido, alterado información que pueda ser de utilidad para la emisión de dicho dictamen.</p>	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: de 8:00 a 16:00 hrs. Domicilio: Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100 Tel. 01 (33) 13778888 Fax 01 (33) 38333364</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario-ciudadano deberá elaborar y presentar escrito a la Secretaría de Vialidad y Transporte (S.V.T) incluyendo fecha, ruta, tipo de servicio (taxi o transporte urbano) así como la problemática a atender, 2. La petición será remitida al Organismo Coordinador de la Operación Integral del Servicio de Transporte Público del Estado (OCOIT). 	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 10 DE 20

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Dictámenes impresos en formatos oficiales	10 días hábiles posteriores a la recepción física del documento	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Ing. Martín Pérez García, Director de Movilidad Motorizada, localizado en
 Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100
 Tel. 01 (33) 13778888
 Fax 01 (33) 38333364
 Correo: martin.perez@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 11 DE 20

Dirección de Comunicación

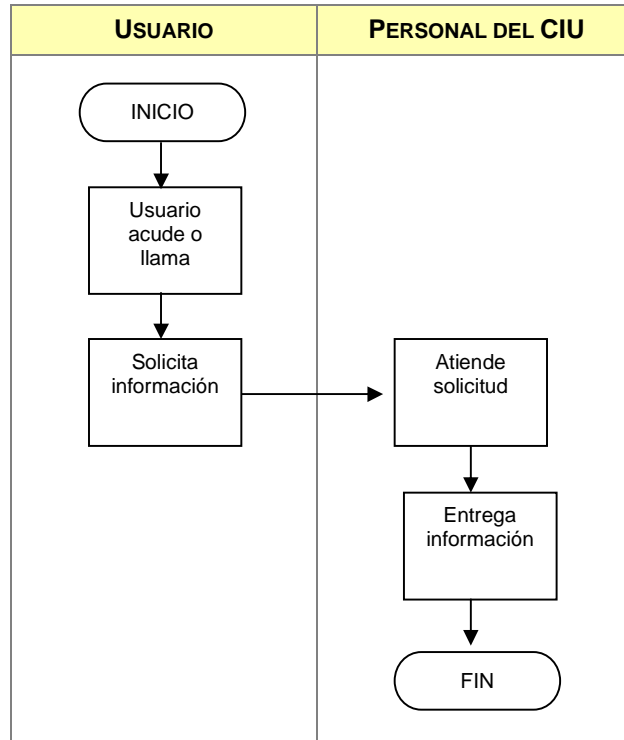
ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 12 DE 20

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Centro de Información a Usuarios (CIU).
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Dirección de Comunicación.
DOMICILIO:	Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jalisco.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Proporcionar la información que el público en general requiera sobre rutas de transporte, información en general, venta de transvales y servicios que presta el OCOIT, con el fin de mantener informada a los usuarios-ciudadanos.</p>	
VIGENCIA:	
<p>Los servicios de información no tienen vigencia ni pueden quedar sin efecto ya que toda esta comunicación es de manera verbal.</p>	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: de 8:00 a 21:00 hrs. Domicilio: Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100 Tel. 01 (33) 13778888 Fax 01 (33) 38333364</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>1. El usuario-ciudadano deberá llamar al número 38 33 73 33 y deberá exponer sus necesidades de información y posteriormente proporcionar su nombre, ocupación, edad, colonia y teléfono.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 13 DE 20

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Información detallada de acuerdo a necesidades de los usuarios-ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> En el momento de la solicitud 	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Bernardo Sánchez Gutiérrez, Director de Comunicación, localizado en
 Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100
 Tel. 01 (33) 13778888
 Fax 01 (33) 38333364
 Correo: bernardo.sanchez@jalisco.gob.mx

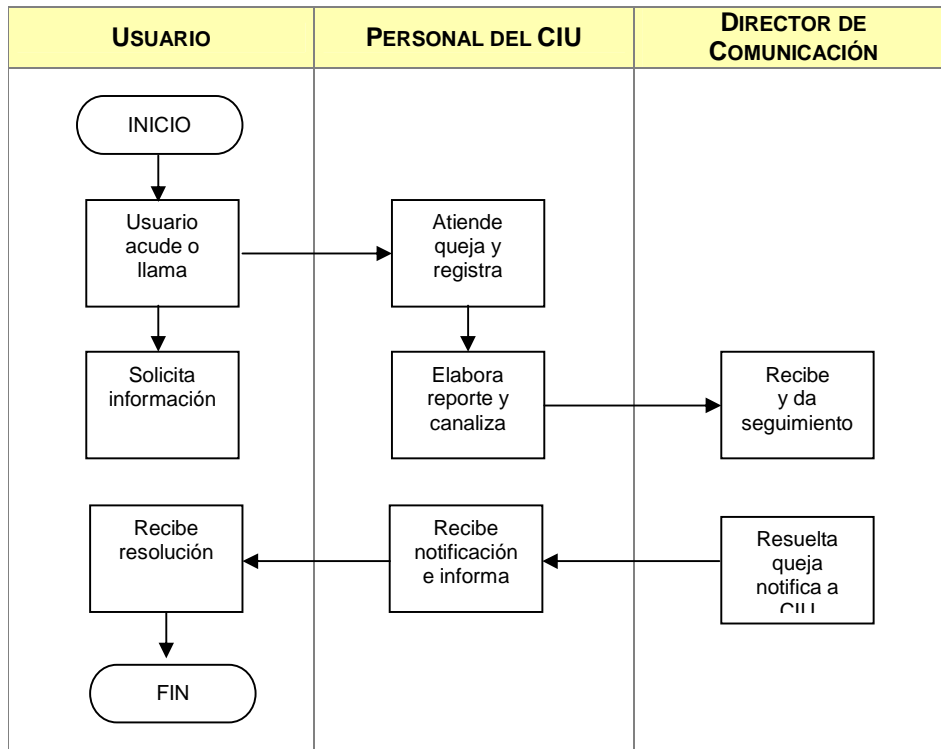
ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 14 DE 20

DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL SERVICIO:	Atención a Quejas.
ÁREA RESPONSABLE DEL SERVICIO:	Dirección de Comunicación.
DOMICILIO:	Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jalisco.
DESCRIPCIÓN Y FINALIDAD DEL SERVICIO:	
<p>Atender con oportunidad cualquier inconformidad que tengan los usuarios respecto a los servicios de transporte, con el fin de asegurar que los usuarios-ciudadanos cuenten con un servicio de transporte eficiente.</p>	
VIGENCIA:	
<p>Los servicios de información no tienen vigencia ni pueden quedar sin efecto ya que toda esta comunicación es de manera verbal.</p>	
LUGARES DE GESTIÓN Y HORARIO:	
<p>Para mayor información del servicio:</p> <p>Horario: de 8:00 a 21:00 hrs. Domicilio: Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100 Tel. 01 (33) 13778888 Fax 01 (33) 38333364</p>	
REQUISITOS PARA OBTENER LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:	
<p>1. El usuario-ciudadano deberá llamar al número 38 33 73 33 y deberá exponer su queja o inconformidad proporcionando nombre de la persona, colonia, teléfono, ocupación, edad, número de ruta, número de unidad, Empresa a la que pertenece la unidad que reporta, número de boleto y placas de la unidad, así como, fecha, hora y la ubicación en donde ocurrió el incidente.</p>	

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 15 DE 20

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO:



COMPROMISOS DE CALIDAD:

Características	Tiempo	Costo
Seguimiento ya tención de queja de acuerdo a lo manifestado por los usuarios-ciudadanos	1 semana	Trámite gratuito

MECANISMOS ANTE INCUMPLIMIENTO:

Ante cualquier incumplimiento señalado con anterioridad, favor de comunicarlo de inmediato con:
 Lic. Bernardo Sánchez Gutiérrez, Director de Comunicación, localizado en
 Ramón Corona 180, Colonia Centro, Zapopan Jal. C.P. 45100
 Tel. 01 (33) 13778888
 Fax 01 (33) 38333364
 Correo: bernardo.sanchez@jalisco.gob.mx

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 16 DE 20

5. DIRECTORIO

SERVICIOS	RESPONSABLE DEL SERVICIO	CARGO Y ÁREA	DIRECCIÓN GENERAL	TELÉFONO
Emisión de Dictámenes Técnicos de Vialidad sobre Rutas de Transporte Público.	Ing. Martín García Pérez	Director de Movilidad Motorizada	Dirección del Organismo Coordinador de la Operación Integral del Servicio de Transporte Público del Estado (OCOIT)	1377-8888 Con 8 líneas
Centro de Información al Usuario (CIU).	Lic. Bernardo Sánchez Gutiérrez	Director de Comunicación		
Atención de Quejas.				

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 17 DE 20

6. ANEXOS

ANEXO 1

BUZÓN DE COMENTARIOS

Fecha: 20/04/2009

Folio:INTT-7RB54Z

Nombre Completo*:	<input type="text"/>
Sexo*:	-Seleccionar- <input type="button" value="v"/>
Edad*:	<input type="text"/>
Colonia*:	-Seleccionar- <input type="button" value="v"/>
Municipio	-Seleccionar- <input type="button" value="v"/>
Teléfono:	<input type="text"/>
Correo Electrónico:	<input type="text"/>
Ocupación:	-Seleccionar- <input type="button" value="v"/>
Ubicación del Evento:	<input type="text"/>
Fecha Evento:	20/04/2009 <input type="button" value="IE"/> (dd/mm/aa)
Tipo de Comentario:	-Seleccionar- <input type="button" value="v"/>

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 18 DE 20

ANEXO 2

REPORTE DE RUTAS VÍA TELEFÓNICA

ORGANISMO COOPERATIVO DE LA OPERACIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE PUEBLA			
HORA		TIPO DE LLAMADA	
TELÉFONO DE LA LLAMADA	CONSULTA <input type="checkbox"/>		
	REPORTE <input type="checkbox"/>		
	SUGERENCIA <input type="checkbox"/>		
EMPRESA		FECHA	HORA
DESTINO			
DESCRIPCIÓN			
SEXO		EDAD	
M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>		
OCUPACIÓN			
NOMBRE DEL USUARIO:			
COLONIA:			TELÉFONO

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 19 DE 20

7. GLOSARIO

OCOIT	Organismo Coordinador de la Operación Integral del Servicio de Transporte Público del Estado.
CEIT	Centro Estatal de Investigación de la Vialidad y el Transporte, Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado.
CIU	Centro de Información a Usuarios.
Dictámenes de Vialidad	Estudio técnicos que se realizan para determinar la viabilidad para aperturar, modificar o cancelar rutas de transporte.

ELABORÓ:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	
FECHA DE ELABORACIÓN:	14-ABR-2011	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	14-ABR-2011	VERSIÓN: 01
CÓDIGO:	OC-AF-SG-MS-01	PÁGINA 20 DE 20

8. AUTORIZACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<hr/> Firma, nombre y puesto Ing. Luis Nazario Ramírez Ortega Director de Administración y Finanzas	<hr/> Firma, nombre y puesto Lic. Flavio Guillermo Tavera Muñoz Director General	<hr/> Firma, nombre y puesto CP. José Ricardo Serrano Leyzaola Secretario de Administración

La Secretaría de Administración certifica que el presente manual se ajusta a las políticas establecidas en las guías técnicas emídas previamente por la misma dependencia, quedando validada para su publicación por los medios electrónicos en términos del Acuerdo Gubernamental DIGELAG/ACU/028/2007.