

PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE ESTACIONES AL SERVICIO DE PASAJEROS

CODIGO:	JIS-PR-018
UBICACIÓN DOCUMENTO:	GOP-13
FECHA DE EMISION:	28/05/2011
No. / FECHA DE REVISION:	00 / 28/05/2011
COPIA No.	
SELLO:	

ELABORÓ:

ING. OSCAR GARCÍA MONROY
JEFE DE INGENIERÍA DE SERVICIO

APROBÓ:

ING. GUSTAVO PÉREZ ROMERO
GERENTE DE OPERACIÓN

AUTORIZÓ:

ING. JORGE ROBLES VALDÉZ
DIRECTOR TÉCNICO

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	FECHA DE EMISION 28/05/11	FECHA DE REVISION 28/05/11	NUMERO DE REVISION 00	CODIGO JIS-PR-018
--	--	---	--------------------------------------	------------------------------

1. PROPÓSITO

Verificar que las estaciones abiertas al servicio de pasajeros cuenten con los componentes del ciclo de servicio funcionando, en condiciones seguras y óptimas para su uso.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para personal de ingeniería de servicio, estaciones, vigilancia pública y/o privada, seguridad e higiene, centro de control y demás áreas del sistema que se vean involucradas en el aseguramiento del buen funcionamiento de las fases del ciclo de servicio.

3. POLÍTICAS

Las estaciones abiertas para el servicio de trenes deberán garantizar la integridad y seguridad de los pasajeros; las averías de infraestructuras que sean detectadas al inicio y durante las labores del personal operativo de ingeniería de servicio, estaciones, vigilancia pública y/o privada, deberán reportarse al centro de control para que éste informe al personal correspondiente para su pronto restablecimiento.

4. RESPONSABILIDADES

Personal de infraestructura: dar mantenimiento preventivo a los equipos e instalaciones de las estaciones (máquinas de tarjetas inteligentes, torniquetes, lámparas de alumbrado, etc.) Para evitar fallas, en los casos que se presenten averías deberán trasladarse a la brevedad a la estación donde se suscite, para su pronta reparación. En el caso de que la avería haya sido ocasionada por una persona y ésta se encuentre retenida deberá trasladarse al lugar para dar un avalúo de daños.

Auxiliar de Ingeniería de servicio: es responsabilidad del auxiliar de ingeniería de servicio dar un rondín al inicio Y durante sus labores en la estación que le corresponda, esto con la finalidad de corroborar que las instalaciones y equipos sean seguros y se encuentren en óptimas condiciones para su uso; en caso contrario reportar a centro de control para su pronta reparación.

Personal de vigilancia privada y/o pública: es responsabilidad del personal de vigilancia privada y/o pública hacer un rondín por toda la estación que le corresponda, al iniciar su turno y antes de que se retire el elemento del turno anterior, para verificar el buen funcionamiento de los equipos e instalaciones así como corroborar que la estación sea segura para nuestros pasajeros y personal que en ella labora. En caso de encontrar una falla o anomalía reportar a centro de control para su pronta atención, y anotarla en bitácora de estación.

Supervisores de estaciones: es responsabilidad del personal del departamento de estaciones reportar a centro de control cualquier avería que observen durante sus rondines por las diferentes estaciones; en el caso de averías con daños a instalaciones es su responsabilidad trasladarse al lugar del incidente y darle el seguimiento correspondiente.

Supervisores de Ingeniería de servicio: es responsabilidad del supervisor de ingeniería de servicio corroborar que las averías que se consideren prioritarias tengan una pronta atención, así como brindar apoyo en los casos de atención de averías y a pasajeros, a los auxiliares del departamento que así lo requieran.

Personal de centro de control: es responsabilidad del personal de centro de control atender con prontitud y eficiencia los reportes de averías e incidentes que les sean reportados, así como informar a las áreas correspondientes para su pronta atención.

Personal de limpieza: es responsabilidad del personal de limpieza de las estaciones coadyuvar a que las condiciones de la estación sean de limpieza y seguridad, esto es, realizar con prontitud y esmero sus labores así como evitar riesgos, colocando su material en los lugares indicados para ello.

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	FECHA DE EMISIÓN 28/05/11	FECHA DE REVISIÓN 28/05/11	NUMERO DE REVISIÓN 00	CODIGO JIS-PR-018
---	--	---	------------------------------------	-----------------------------

Personal del departamento de seguridad e higiene: es responsabilidad del personal del departamento de seguridad e higiene responder a los reportes de centro de control con prontitud, trasladándose al lugar del incidente y determinar la gravedad del mismo así como su seguimiento.

5. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	28/05/11	---	Emisión Inicial del Documento

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Reporte de ingeniería de servicio.
Reporte de incidentes.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

7.1 PERSONAL DE INGENIERIA DE SERVICIO.

Se traslada a la(s) estación(es) correspondiente(s) y llena el formato check list, verificando el estado y buen funcionamiento de instalaciones y equipos de toda la estación(es), al detectar algo fuera de servicio que representa un riesgo a la salud, integridad del pasajero o que afecta el ciclo de servicio, inmediatamente reporta a C.C.

En caso de incidentes con detenidos, solicitará por medio de centro de control la presencia del personal de estaciones que se hará cargo del mismo, además de anotar en la bitácora de la estación y en su reporte de check list los datos correspondientes.

7.2 AUXILIAR DE CENTRO DE CONTROL.

Personal de centro de control: Una vez recibido el reporte de la avería de infraestructura, con la información sobre la misma, como: la estación, vía, ubicación de ésta y posible motivo, registrar la falla en la BECC asignando número de avería y/o consecutivo.

Informar al personal del área correspondiente para su inmediata reparación, en el caso de que la avería haya sido ocasionada por una persona y ésta se encuentre retenida, se deberá de informar al supervisor de estaciones del tramo afectado, al encargado del turno del personal de la policía auxiliar del grupo SITEUR así como de ser necesario a los conductores de trenes que circulan en la línea afectada cuando el daño interfiere en la circulación de trenes.

7.3 PERSONAL DE INFRAESTRUCTURA.

Se traslada a la estación o lugar para el restablecimiento de la falla, si hay persona detenida por causar los daños, proporciona el avalúo a personal de estaciones y a C. C.

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	FECHA DE EMISION 28/05/11	FECHA DE REVISION 28/05/11	NUMERO DE REVISION 00	CODIGO JIS-PR-018
--	--	---	--------------------------------------	------------------------------

7.4 PERSONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE.

Se traslada al lugar y acordona el área de ser necesario, en casos extremos solicita a C. C. apoyo de servicios externos de emergencia.

7.5 PERSONAL DE ESTACIONES.

Si se tiene retenida una persona por causar daños al equipo o instalaciones del tren eléctrico se trasladará a la estación o lugar para atender el incidente, en caso de trasladar a la secretaría de Seguridad Pública al infractor, lo acompañará para ratificar daños. Informando a C. C. los datos recabados y el término de la atención.

7.6 AUXILIAR DE CENTRO DE CONTROL.

Registra los datos proporcionados y cierra la avería.

7.6 PERSONAL DE D. S. P.

Apoya en la retención y traslado a la secretaría de seguridad pública al (los) pasajero(s) transgresor(es) levantando acta correspondiente.

7.7 SUPERVISOR DE INGENIERIA DE SERVICIO.

Captura los datos registrados del formato check list en CAP para generar estadística y mejoras al proceso.

8. DEFINICIONES.

Infraestructura: es todo aquello que tiene que ver con las instalaciones de SITEUR ya sea estructural, eléctrica, hidráulica, electromecánica.

Ínter estación: es el tramo comprendido de una estación a otra por ejemplo: mallas, domos, respiraderos, salidas de emergencia, vías, barreras, mecanismos de barrera, MQ (Mecanismo de control de cruce), semáforos, paletones, etc.

Material rodante: trenes.

Consecutivo: número de reporte a la compañía de seguros.

Averías: número de control e identificación de reportes.

C. C.: Centro de Control.

BECC: Bitácora electrónica de Centro de control.

CAP: Centro de Atención a Pasajeros.

9. ESPECIFICACIONES.

Se considera como servicio a pasajeros desde el momento en que ingresa a la estación, durante su obtención del peaje, su traslado y salida en la estación destino.