

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

1. PROPÓSITO.

Describir y/o referir los manuales y procesos de la prestación del Servicio de Transportación de Pasajeros en el Sistema Macrobús (STPSM) y sus procesos operativos de apoyo, especificando también los procedimientos de control que le competen.

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.

Ser un documento normativo que estandarice y determine las especificaciones a cumplir en esta etapa y los responsables de su aplicación y cumplimiento.

2. ALCANCE.

Este manual aplica de forma directa a las siguientes estructuras y niveles organizacionales:

Operadora Macrobús.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con la ejecución del programa diario de servicios, operadores y unidades tanto troncales como alimentadoras en condiciones óptimas, para la transportación de pasajeros en el Sistema Macrobús.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para este servicio, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Concesionario EB.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con la disponibilidad del Sistema de Peaje y el Sistema de Recaudo en su interacción con el pasajero y la operación en estaciones y unidades alimentadoras en condiciones óptimas, para la transportación de pasajeros en el Sistema Macrobús.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para el servicio de peaje, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Concesionario de Publicidad.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con la colocación, mantenimiento y retiro de publicidad en los espacios asignados para ese propósito de todo el Sistema Macrobús. Además realiza y coordina la prestación del servicio de limpieza en las estaciones del Sistema Macrobús.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para publicidad en todo el sistema y limpieza de estaciones, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Contratista de Servicios de Vigilancia y Seguridad.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con la disponibilidad del Vigilancia, Seguridad de todas las instalaciones del Sistema Macrobús las 24 horas todos los días del año. Además proporcionar

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

información personalizada adecuada a solicitud de pasajeros en estaciones durante el horario de operación al público del Sistema Macrobus.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para el Servicio de Vigilancia y Seguridad, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Contratista de Servicios de Limpieza.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas con los servicios de limpieza de todas las instalaciones del Sistema Macrobus asignadas, antes, durante y después del horario de operación al público del Sistema Macrobus.

Propone y ejecuta los controles que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para el Servicio de Limpieza, aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Sistema Macrobus.

Aplica a los responsables de todas las etapas de operaciones.

Incluye responsabilidades y seguimiento aplicable a todas las áreas y funciones de operaciones, desde la planificación, ejecución, control y mejora; de los servicios de transportación de pasajeros y sus procesos de apoyo, hasta su reporte, seguimiento, medición del desempeño, así como la respuesta a incidentes y contingencias a través de la gestión del Centro de Control, la base de datos BECC, la gestión de incidentes y la gestión de contingencias.

Diseña, determina y supervisa los controles propios y con terceros que se ejercen en base a los niveles de cumplimiento de los estándares y especificaciones establecidas para este servicio y sus procesos de apoyo; aplica además a los responsables de hacer operativas estas especificaciones y controles.

Los procesos que el personal de Operaciones Macrobus tiene a su cargo son:

Proporcionados por Operaciones Macrobus.

- Programación de servicios de transportación en función de la demanda.
- Operación del Centro de Control, monitoreo y gestión de incidentes y contingencias de la prestación de servicios del Sistema Macrobus a pasajeros.
- Mantenimiento de señalética, infraestructura y sus equipos.
- Inspección y auditoría a la plantilla y servicio, tanto de proveedores como de concesionarios.
- Reporte del desempeño del sistema.

Con el concesionario Operadora Macrobus que proporciona el servicio de transportación de pasajeros.

- Adecuación de servicios para satisfacer con efectividad la demanda de mercado.
- Plan de servicios diario y mensual.
- Monitoreo de la disponibilidad y conservación optima de unidades vinculadas tanto alimentadoras como troncales para satisfacer el plan de servicios diario.
- Monitoreo de la vinculación de operadores y su desempeño al conducir unidades, para satisfacer las especificaciones del servicio de transportación de pasajeros.
- Satisfacción de especificaciones de peaje de unidades alimentadoras.
- Reporte de servicios realizados, condiciones operativas, incidentes y contingencias.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

Con el concesionario EB Jalisco que proporciona los servicios de peaje y recaudo.

- Monitoreo del cumplimiento de especificaciones de peaje de unidades alimentadoras para salida de flota y durante el servicio.
- Facilitar el recaudo en todos los equipos de peaje.
- Apoyar el mantenimiento de equipos y servicios peaje, así como su señalética.
- Reporte de servicios realizados, condiciones operativas, incidentes y contingencias.

Con el concesionario de Publicidad.

- Monitoreo de la conservación de los anuncios publicitarios del Sistema Macrobus.
- Apoyo en la instalación de publicidad a petición de acuerdo al manual de señalética y manual de mantenimiento de infraestructura y equipos.
- Reporte de incidentes y solicitudes de mantenimiento de publicidad.

Con el proveedor de Limpieza.

- Generación de especificaciones de limpieza.
- Monitoreo del cumplimiento de especificaciones de limpieza de infraestructura y en las inmediaciones del Sistema Macrobus.
- Reporte de servicios realizados, condiciones operativas, incidentes y contingencias.

Con el proveedor de Seguridad.

- Generación del Manual de Seguridad.
- Monitoreo de las funciones del personal de seguridad del Sistema Macrobus.
- Reporte de servicios realizados, condiciones operativas, incidentes y contingencias.

3. POLÍTICAS.

- Este manual es un complemento de la concesión, motivo por el cual deberá de estar alineado en todo momento al mismo y ser el documento que explique a detalle especificaciones y prácticas que se siguen para el cumplimiento eficaz de la concesión vigente y por ningún motivo podrá contravenirla o invalidarla en sección alguna u obligaciones establecidas en la misma.
- Este manual por ningún motivo podrá contravenir lo establecido en el decreto ley de SITEUR o revisiones vigentes del mismo de forma parcial o total.
- Las unidades tanto alimentadoras como troncales, instalaciones, operadores y procesos logísticos previo a iniciar el ciclo operativo deberán de cumplir con las especificaciones y estándares establecidos en las especificaciones referidas en este manual y los manuales aquí referidos.
- Cualquier excepción a lo contemplado en la sección de condicionamiento incluida en las especificaciones que se negocie, en común acuerdo con Operadora Macrobus, deberá documentarse y ser previamente autorizada por el Director de Macrobus.
- Este Manual deberá de ser revisado al menos cada dos años, con la finalidad de mantenerse vigente y actualizado de acuerdo a las prácticas vigentes.
- Se considera este documento como manual vigente una vez autorizado por la Dirección de Macrobus y acordado con el concesionario del servicio involucrado.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

- 3.7** Solo los titulares de los puestos que revisaron y aprobaron este manual, son las personas autorizadas para ejercer revisiones y actualizaciones cuando apliquen.
- 3.8** Solo equipos, unidades y operadores adecuadamente vinculados podrán ser utilizados en la prestación del servicio.
- 3.9** Resolver cualquier situación que ponga en riesgo la integridad física de personal o pasajeros y/o la integridad de los activos es prioritaria sobre la operación. Las afectaciones derivadas se manejan según el proceso de incidentes y/o contingencias.
- 3.10** Ninguna unidad alimentadora con el sistema de peaje inoperable podrá prestar servicio.
- 3.11** Todas las personas que colaboran en el Sistema Macrobus están obligadas a contribuir a fortalecer un ambiente cordial y de alta productividad en la relación empresa-SITEUR.
- 3.12** Todo colaborador que preste servicios en el Sistema Macrobus, deberá ser competente para atención a pasajeros y cumplir o exceder las especificaciones de Atención a Pasajeros para lograr su satisfacción.

4. RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Operación Macrobus para el ejercicio de sus funciones contará con las jefaturas, coordinaciones o secciones así como con el personal técnico y administrativo que las necesidades del servicio requieran y se consigne en la plantilla y en el presupuesto de egresos autorizados para el área.

Responsabilidades específicas:

4.1. Gerente de Operación Macrobus

- Asegurar en forma diaria la funcionalidad adecuada de los servicios de operaciones del Sistema Macrobus, sus componentes y ejecución de planes de operaciones de acuerdo con las especificaciones y manuales definidos.
- Asegurar cumplimiento de las funciones operativas de la concesión.
- Construir y fortalecer como su principal responsable, un ambiente cordial y de alta productividad en la relación de SITEUR con concesionarios y prestadores de servicios de operaciones de Macrobus.
- Generar y actualizar especificaciones, controles, y planes de servicios diarios utilizados en la operación del Sistema Macrobus y para la interacción con concesionarios y con contratistas.
- Resolver incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Generar reportes de desempeño de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de Macrobus, así como otros acordados con áreas Staff, gerencias de Macrobus y concesionarios del Sistema Macrobus.
- Promover de la mejora de procesos a su cargo y la satisfacción de los pasajeros.
- Revisar y tomar acción por situaciones que le correspondan por su participación en el sistema de operaciones.
- Asignar el personal para realizar diariamente las diversas inspecciones y auditorias de operaciones del Sistema Macrobus.
- Inspección excepcional, siempre que sea requerida ó necesaria por fallas técnicas graves ó accidentes con unidades, personas, infraestructura y equipos.
- Asegurar la inspección funcional diaria en la salida de los patios y/o durante la operación para evaluar el funcionamiento de los equipos y especificaciones de seguridad y limpieza.

4.2. Jefe de Supervisión SITEUR

- Atender incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Proponer mejoras a los procesos que incrementen la satisfacción con el servicio y/o su productividad.
- Reportar avance e inconsistencia que lo ameriten al Gerente de Operación.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

- Contribuir a fortalecer un ambiente cordial y de alta productividad en la relación SITEUR con concesionarios y prestadores de servicios de Macrobus.
- Asegurar cumplimiento de plantillas de supervisión y metas del área.
- Administra el personal para realizar diariamente las inspecciones programadas.
- Notificar condiciones de inicio de operación en todo el sistema a centro de control.
- Asegurar la inspección técnica periódica y vinculación adecuada, de cada vehículo del Sistema Macrobus, su funcionalidad, componentes, así como la ejecución de planes de mantenimiento preventivo y reparaciones realizados por la empresa operadora, para que estén de acuerdo con las especificaciones predeterminadas.
- Asegurar disponibilidad de unidades comprometidas sin condiciones de rechazo y operadores suficientes para la prestación del Servicio de Transportación de Pasajeros del Sistema Macrobus, en su caso notificar modificaciones requeridas a plan de salidas.
- Asegurar que todo incidente que lo amerite sea comunicado a Centro de Control.
- Validar el cierre eficaz de los reportes en BECC.
- Disponibilidad para uso inmediato de sistemas y formatos para reportes de Supervisión.
- Revisa en forma regular el desempeño de los procesos de operaciones para su reporte y mejora.

4.3. Jefe de Monitoreo SITEUR

- Supervisión del Centro de Control.
- Supervisar el cumplimiento de la Programación y Plantillas de apoyo a la Operación del Sistema.
- Asegurar la correcta y oportuna respuesta del Centro de control en caso de incidente y/o contingencia y apoyar cuando como sea requerido para recuperar la normalización del servicio del Sistema Macrobus a la brevedad posible.
- Cuando sea requerido en caso de incidente y/o contingencia al Centro de Control y asegurar su correcta y oportuna respuesta.
- Asegurar cumplimiento de las plantillas de monitoreo y metas a su cargo.
- Apoyar cuando sea requerido en caso de incidente y/o contingencia al Centro de Control.
- Atender incidentes llevados a su atención y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Proponer mejoras a los procesos que incrementen la satisfacción con el servicio y/o su productividad.
- Reportar avance e inconsistencias que lo ameriten al Gerente de Operación de Macrobus.
- Contribuir a fortalecer un ambiente cordial y de alta productividad en la relación de SITEUR con concesionarios y contratistas del Sistema Macrobus.
- Asegurar que el sistema está en condiciones de Inicio de Operaciones y autorizar o no el Inicio de Operaciones.
- Disponibilidad para uso inmediato de sistemas y formatos para reportes de Monitoreo.

4.4. Facilitador y ayudante de SITEUR

- Realizar las inspecciones y auditorias encomendadas a: unidades, desempeño de las personas, instalaciones y condiciones de operación del Sistema Macrobus; para asegurar cumplimiento de los procedimientos y estándares correspondientes.
- Emitir altas en centro de control de incidentes, contingencias, hallazgos, rechazos y/o condicionamientos.
- Dar seguimiento a órdenes registradas en BECC hasta su eficaz atención y cierre.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

- Reportar cualquier desviación a los procesos establecidos.
- Reportar en forma diaria el desempeño de su inspección.
- Generar recomendaciones de mejora sobre los procesos.

4.5. Coordinador de mantenimiento de operaciones SITEUR.

- Realizar las inspecciones, auditorías y el mantenimiento, con personal propio o por servicios contratados; de las instalaciones y condiciones de operación del Sistema Macrobús; para asegurar cumplimiento de los procedimientos y estándares correspondientes.
- Dar seguimiento y resolver las solicitudes de servicio de mantenimiento registradas en BECC hasta su eficaz atención y cierre.
- Reportar cualquier desviación a los procesos establecidos.
- Administrar los inventarios de refacciones, herramientas y equipos para asegurar su utilización exclusivamente para dar servicio a instalaciones y equipos del Sistema Macrobús.
- Reportar en forma diaria el desempeño de sus actividades.
- Generar recomendaciones de mejora sobre los procesos.

4.6. Gerente de Tráfico Operadora

- Propone y acuerda con SITEUR la forma de cumplir las funciones operativas de la concesión, programación y el plan de servicios que correspondan a la empresa operadora.
- Asegurar la disponibilidad de la programación de servicios, unidades, operadores y prestación adecuada del STPSM.
- Resolver situaciones que le sean llevadas a su atención.
- Crear un ambiente que propicie las relaciones adecuadas entre SITEUR y operadora.
- Apoyar las mejoras que necesite el proceso.
- Asegurar el mantenimiento adecuado y oportuno de la flota de unidades troncales y alimentadoras comprometidas con SITEUR.
- Dar seguimiento y resolver los reportes registrados en BECC que apliquen a Operadora Macrobús hasta su eficaz atención y cierre.

4.7. Controlador de Tráfico Operadora

- Mantener un ambiente armonioso y productivo en la relación operadora-Macrobús.
- Verificar las unidades que le sean reportadas listas para salida y asegurar cumplimiento de los procedimientos y estándares correspondientes. Poner a disposición de SITEUR las unidades que le sean requeridas para Inspección de Salida de Flota y/o Auditoría a Flota.
- Proponer mejoras a los procesos.
- Dar seguimiento a órdenes registradas en BECC que le apliquen hasta su eficaz atención y cierre.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

4.8. Gerente de Mantenimiento de Unidades Operadora

- Asegurar la realización del mantenimiento adecuado y oportuno de la flota de unidades troncales y alimentadoras comprometidas con SITEUR.
- Mantener un registro histórico actualizado del mantenimiento realizado a cada unidad vinculada, ya sea troncal o alimentadora con fecha y kilometraje correspondiente a cada acción de mantenimiento.
- Facilitar a personal de SITEUR la revisión del registro histórico de mantenimiento de cualquier unidad vinculada al Sistema Macrobus cuando se le solicite.

4.9. Coordinador de personal de Limpieza.

- Asegurar la realización de la limpieza adecuada y oportuna de la infraestructura e inmediaciones del Sistema Macrobus.
- Asegurar el cubrimiento de la plantilla de mantenimiento.

4.10. Coordinador de personal de Vigilancia.

- Asegurar la realización del servicio de vigilancia conforme a su manual en todos los puntos designados por plantilla antes durante y después del horario de operación del sistema Macrobus.
- Asegurar el cubrimiento de la plantilla de seguridad.

4.11. Coordinador de personal de concesionario de Publicidad.

- Asegurar la instalación, exhibición y conservación de la publicidad y su estructura de montaje se realiza de acuerdo a los términos de la concesión y el Manual de Señalética.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 Asistencia de Plantillas Comprometidas.
- 5.2 Reclamos por deficiencias del servicio de concesionarios y/o contratistas.
- 5.3 Reclamos repetitivos.
- 5.4 Personal separado por su responsabilidad en acciones u omisiones.
- 5.5 Hallazgos en auditorías a servicios de operaciones.
- 5.6 Hechos delictivos a propiedad.
- 5.7 Hechos delictivos a pasajeros.

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	07/07/12	---	Emisión Inicial del Documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Normatividad de dependencias externas a Macrobus.

Dependencias que emiten	Normas, Leyes y Reglamentos aplicables
Secretaría de Vialidad y Transporte del Estado de Jalisco	Requerimientos vigentes para unidades de servicio público de pasajeros

Normatividad interna de Macrobus.

Dependencias que emiten	Normas, Leyes y Reglamentos aplicables
SITEUR	Reglamento Interior de Trabajo SITEUR
SITEUR.	Reglamento de pasajeros vigente.
SITEUR.	Reglamento interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano
SITEUR	CONCESIÓN DE LA OPERACIÓN DE TRANSPORTE ALIMENTADOR DEL TREN URBANO "MACROBÚS"

GOM-PC-003	Proceso de Planificación de la Programación.
GOM-PC-004	Proceso de Programación (Polígono de Cargas).
GOM-RE-011	Estándar de interpretación de Concesión para Operadora-Macrobus.
GOM-RE-012	Estándar de interpretación de Concesión para sanción a Operadores y Operadora.
JMO-PC-001	Proceso de Jefatura de Monitoreo de Macrobus.
JMO-PC-002	Proceso del Centro de Control
JMO-PC-003	Proceso de Respuesta a Incidentes y/o Contingencias
JMO-PC-005	Proceso de Uso del Carril Confinado.
JMO-PC-006	Proceso de vinculación de operadores
JMO-PC-007	Proceso de vinculación de unidades
JMO-PC-008	Proceso de inicio de operación.
JSU-EV-001	Estándar de limpieza unidades alimentadoras
JSU-EV-002	Estándar de imagen unidades alimentadoras
JSU-EV-003	Estándar de mantenimiento unidades troncales y alimentadoras
JSU-EV-004	Estándar de seguridad de unidades troncales y alimentadoras
JSU-EV-005	Estándar de limpieza unidades troncales
JSU-EV-006	Estándar de imagen unidades troncales
JSU-EV-008	Estándar de Inspección de Equipo de Peaje Alimentadora en Salida de Flota
JSU-EV-011	Estándar de Operación y Conducción de Unidades.
JSU-PC-001	Proceso de Jefatura de Supervisión de Operaciones.
JSU-PC-002	Proceso de Salida de Flota
JSU-PC-003	Proceso de Servicio de Operación y Conducción de Unidades Macrobus
JSU-PC-004	Proceso de auditoría a flota
JSU-PC-005	Proceso de auditoría a instalaciones y periféricos
JSU-PC-006	Proceso de Servicio de Limpieza de Infraestructura
JSU-PC-007	Proceso de Servicio de Vigilancia Macrobus.
JSU-PC-008	Proceso del Vigilante 1: Resguardo y Custodia de Bienes.
JSU-PC-009	Proceso del vigilante 2: Atender, Proteger y Orientar a los Pasajeros.
JSU-PC-010	Proceso de auditoría a operación y conducción en ruta

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

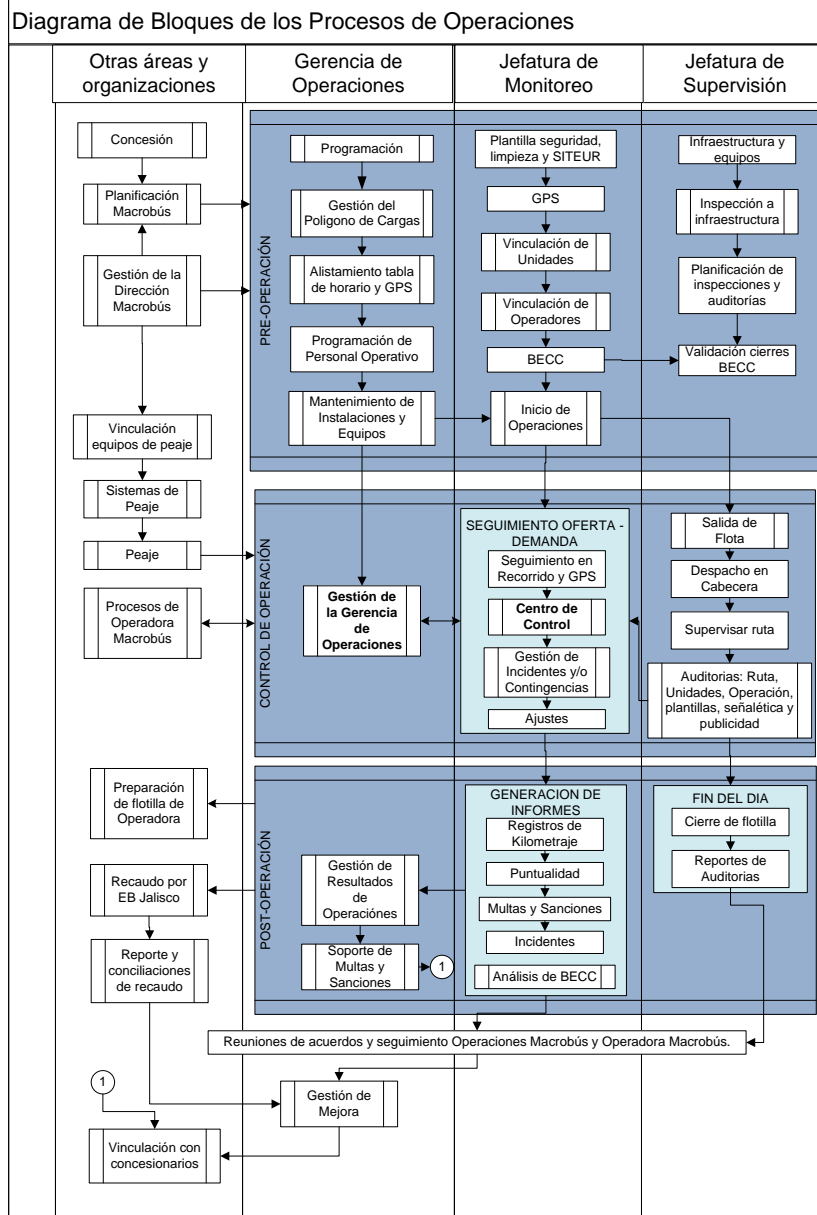
8. FORMATOS REQUERIDOS

JMO-RE-001	Formato de Códigos de Operación.
JMO-RE-002	Formato de Reporte Electrónico BECC.
JMO-RE-003	Formato de Gafete de Vinculación de Operadores
JMO-RE-004	Formato de Gafete de Vinculación de Unidades
JMO-RE-005	Formato de Asistencia Personal de Seguridad
JMO-RE-006	Formato de Asistencia Personal de Limpieza
JMO-RE-007	Formato de Bitácora de Estación para el vigilante.
JMO-RE-008	Formato de Objetos Extraviados.
JSU-RE-001	Formato Carnet de Mantenimiento de Unidades.
JSU-RE-002	Formato del Carnet del Validador de Peaje en Unidades Alimentadoras.
JSU-RE-003	Formato de Guía de Trabajo Operadora.
JSU-RE-004	Formato de Inspección Vehicular.
JSU-RE-005	Formato de Carga de Trabajo Operadora.
JSU-RE-006	Checklist de Auditoría de Unidades
JSU-RE-007	Checklist de Auditoría de Operación y conducción
JSU-RE-008	Checklist de Inspección de Salida de Flota Alimentadoras.
JSU-RE-009	Checklist de de Inspección de Salida de Flota Troncales.
JSU-RE-010	Formato de Siniestro en Vía.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO


Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobús	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobús

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA OPERACIÓN DE MACROBÚS	DMA	07/07/2012	07/07/2012	00	GOM-PC-001

Elaborado por:

Rigoberto Castillo Cervantes
Gerente de Operación Macrobus

Ramón Alejandro Gómez Veloz
Jefe de Tráfico Operadora Macrobus S.A. de C.V.

José de Jesús López González
Subgerente General de Operadora Macrobus S.A. de C.V.

Dictaminado por:

Raúl Avilez Rivera
Gerente de Calidad SITEUR

Autorizado por:

Jaime Cuenca González
Gerente General de Operadora Macrobus S.A. de C.V.

Hugo Higareda Macías
Representante Legal de Operadora S.A. de C.V.

Luis Alonso Martínez Sáenz
Director de Macrobus

Rodolfo Pérez Mercado
Director Administrativo SITEUR

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Rigoberto Castillo Cervantes Gerente de Operación Macrobus	Raúl Avilez Rivera Gerente de Calidad SITEUR Rodolfo Pérez Mercado Dirección Administración SITEUR	Luis Alonso Martínez Sáenz Director Macrobus

Toda impresión de este documento sin sello de "Documento Controlado" se considera como Copia No Controlada