

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

1. Índice

		Página
1.	Índice	1
2.	Presentación	2
3.	Objetivos del Manual de la Organización	3
4.	Rumbo de Gobierno	4
5.	Antecedentes Históricos	4
6.	Normativa	5
	6.1. Fundamentos Legales	5
	6.2. Otras Normas aplicables	5
7.	Estructura Orgánica	8
	7.1. Descripción de la estructura	8
	7.2. Organigrama	8
8.	Filosofías	9
9.	Proyectos Estratégicos del SITEUR	12
10.	Mapa de Procesos	13
11.	Listado de Manuales	14
12.	Aprobación y Dictaminación	14

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

2. Presentación

El Manual de la Gerencia de Programas Especiales es una herramienta necesaria que contiene de forma ordenada y sistemática la información general sobre la normativa, fundamento legal, atribuciones y estructura orgánica que le permite cumplir con sus objetivos.

El presente Manual muestra una panorámica general de la Gerencia de Programas Especiales y presenta a la vez una guía de todas las áreas que reportan a esta Gerencia, en relación a sus funciones y responsabilidades para el logro de sus objetivos del Manual.

3. Objetivos del Manual de la Organización

- 3.1 Ofrecer una visión de la Gerencia de Programas Especiales y de las jefaturas que la componen.
- 3.2 Precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada unidad de servicio y/o Staff que reportan a la Gerencia de Programas Especiales
- 3.3 Servir como marco de referencia para la evaluación de resultados.
- 3.4 Actuar como medio de información, comunicación y difusión para apoyar las acciones del personal y orientar al nuevo ingreso en el contexto del Organismo.

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

4. Rumbo de Gobierno

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 presentado el 29 de diciembre de 2007 está estructurado en cinco ejes rectores: 1. Estado de Derecho y seguridad. 2. Economía competitiva y generadora de empleos. 3. Igualdad de oportunidades. 4. Sustentabilidad ambiental. 5. Democracia efectiva y política exterior responsable.

Este Plan asume como premisa básica la búsqueda del Desarrollo Humano Sustentable; esto es, del proceso permanente de ampliación de capacidades y libertades que permita a todos los mexicanos tener una vida digna sin comprometer el patrimonio de las generaciones futuras. El plan puede consultarse en la página de internet:

http://www.oei.es/quipu/mexico/pnd_mexico_transformacion_educativa.pdf

La elaboración de este Plan estuvo sustentada en gran medida en la perspectiva del futuro que queremos los mexicanos a la vuelta de 23 años, de acuerdo con lo establecido en el proyecto **Visión México 2030**.

“Hacia el 2030, los mexicanos vemos a México como un país de leyes, donde nuestras familias y nuestro patrimonio están seguros, y podemos ejercer sin restricciones nuestras libertades y derechos; un país con una economía altamente competitiva que crece de manera dinámica y sostenida, generando empleos suficientes y bien remunerados; un país con igualdad de oportunidades para todos, donde los mexicanos ejercen plenamente sus derechos sociales y la pobreza se ha erradicado; un país con un desarrollo sustentable en el que existe una cultura de respeto y conservación del medio ambiente; una nación plenamente democrática en donde los gobernantes rinden cuentas claras a los ciudadanos, en el que los actores políticos trabajan de forma corresponsable y construyen acuerdos para impulsar el desarrollo permanente del país; una nación que ha consolidado una relación madura y equitativa con América del Norte, y que ejerce un liderazgo en América Latina”.

En el Eje 2. Economía competitiva y generadora de empleos, sección 2.10 Telecomunicaciones y Transportes, Objetivo 14, del Plan Nacional de Desarrollo señala “incrementar la cobertura, calidad y competitividad de la infraestructura... en los sectores de comunicaciones y transportes tanto a nivel nacional como regional, a fin de que los mexicanos puedan comunicarse y trasladarse de manera ágil y oportuna en todo el país y con el mundo”.

Las actividades de SITEUR, contribuyen al eje estratégico de “Desarrollo Social” del **Plan Estatal de Desarrollo (PED) Jalisco 2030**, Sección 7.5. Programas y Subprogramas Especiales, estrategia 20 Movilidad y particularmente en su Proyecto Especial 4.1.12, “Movilidad en Jalisco”. En el mismo plan las unidades de servicio de SITEUR están referidas en las secciones de introducción a la movilidad de transporte público y en las secciones: 4.1.12.4. Sistema BRT o Macrobús y 4.1.12.5. Tren Eléctrico.

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

El PED señala con respecto a la Estrategia 20.Movilidad: “El Gobierno de Jalisco generará acciones y estrategias tendientes a garantizar el desplazamiento de personas con mayor rapidez y frecuencia, frente a mayores distancias, con un profundo respeto hacia el medio ambiente y, para generar seguridad y comodidad, dando preferencia en la vialidad en el siguiente orden de prioridad, 1. Peatón, 2. Ciclista, 3. Transporte público y 4. Transporte particular. Se desarrollará la planeación y el diseño de las rutas del servicio de transporte público, así como acciones que promuevan el desarrollo y ejecución de la operación, supervisión y control del mismo; además de realizar estudios y análisis para modificar y adecuar la infraestructura vial a las necesidades urbanas y rurales. Asimismo, se trabajará en la instalación y el mantenimiento de dispositivos de control de tráfico, buscando una señalización permanente y visible tanto horizontal como vertical, para agilizar la circulación. Será de relevancia despertar la conciencia en la sociedad sobre la utilización de las vialidades y en el respeto a la normatividad vigente”.

5. Antecedentes Históricos

El Tren Eléctrico de Guadalajara inicia operaciones en Septiembre 1989 con la Línea 1 del Sistema del Tren Eléctrico Urbano (SITEUR), actualmente es la mayor de las unidades de servicio de este Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, creado por Decreto de Ley1 vigente el 14 de enero 1989, cuyo objeto primordial es la prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

En la actualidad la estructura de SITEUR se compone de un corporativo que coordina la operación de tres unidades de servicio: Tren Eléctrico de Guadalajara, Macrobús y Pretren; que atienden diariamente en promedio a 340 mil pasajeros en la ZMG que representan el 12.2% de los pasajeros que utilizan transporte colectivo público. Lo integran siete directores y un total de 897 empleados (incluye eventuales), también laboran 454 colaboradores subcontratados en servicios como vigilancia y limpieza.

A partir del 2009 el Gobierno del Estado determina incorporar la unidad de servicio Macrobús al Sistema SITEUR que da inicio a la transformación de servicio público especializado para movilidad general bajo concepto corporativo, esto genera tres cambios substanciales:

- Desprender parte de la estructura administrativa del Tren Eléctrico para integrarla a la estructura corporativa para atender funciones de apoyo a todas las unidades de servicio.
- La cultura de calidad y competitividad para focalizar e integrar al personal en torno a un proyecto de identidad común.
- El enfoque de movilidad intermodal para la zona metropolitana de Guadalajara, aspecto que es mayormente responsabilidad de otros organismos.

La cultura del Tren Eléctrico desde su fundación facilita la transición al modelo corporativo, ahora en proceso de consolidación en el nuevo SITEUR

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

6. Normativa

6.1. Fundamentos Legales

Para los efectos de atribuciones y funciones propias de SITEUR se deberá referir a los siguientes documentos:

- Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano

La Gerencia de Programas Especiales 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 por el Consejo.

6.2 Otras Normativas

1.0 REQUISITOS SITEUR		REFERENCIA
1.1	Contrato Colectivo de Trabajo SITEUR	SITEUR
1.2	Reglamento Interno SITEUR	SITEUR

2.0 EMISIONES A LA ATMOSFERA		REFERENCIA
2.1	Licencia de funcionamiento	RPCCA Art 18,19 y 20
2.2	Inventario de emisiones	RLEEPA Art 43
2.3	Periodicidad de evaluaciones a la atmósfera de acuerdo a tipo, capacidad y combustible en fuentes fijas	NOM-043-ECOL, NOM-085-ECOL
2.4	Estudios de monitoreo perimetral	LGEEPA F. V Art 17
2.5	Bitácora de los sistemas de control de equipos que produzcan emisiones contaminantes a la atmósfera	RLEEPA f. VI Art 42

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

3.0 DESCARGAS DE AGUA		REFERENCIA
3.3	Cumplimiento de la calidad del agua al descargar de acuerdo a los límites máximos permisibles marcados por la NOM o las condiciones particulares de descarga.	NOM-001-ECOL-96, NOM-002-ECOL-96

4.0 MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS		REFERENCIA
4.1	Manifiesto de empresa generadora de Residuos Peligrosos	RRPLGEEPA F I. Art 8
4.2	Manifiesto de entrega, transporte y recepción de Residuos Peligrosos	RRPLGEEPA Art 23
4.3	Informe semestral de envío de residuos peligrosos para su disposición final	RRPLGEEPA Cap. II F XI. Art 8
4.4	Bitácora mensual de la generación de residuos peligrosos	RRPLGEEPA Cap. II F II Art 8
4.5	Bitácora de movimientos en almacén de residuos peligrosos	RRPLGEEPA Cap. III Art 21
4.6	Caracterización de los residuos generados para determinar si éstos son peligrosos	RRPLGEEPA Cap. I Art 6 NOM-052-ECOL-93, NOM-053-ECOL-93
4.7	Plan de reducción y reciclado de materiales	Buena práctica

5.0 MANEJO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS		REFERENCIA
5.1	Manifiesto de empresa generadora de residuos sólidos no peligrosos	LEEEPA Art. 74
5.2	Registro de empresa generadora de residuos sólidos no peligrosos	LEEEPA Art. 74
5.3	Plan de reciclado de materiales y reducción de residuos	LEEEPA. Art 75
5.4	Caracterización de los residuos sólidos no peligrosos	RRPLGEEPA Cap. I Art 6
5.5	Bitácora de seguimiento de la disposición final de residuos sólidos no peligrosos	Buena práctica

6.0 DIVERSOS		REFERENCIA
6.1	Análisis de riesgo	LGEEPA Tit IV Cap. V Art 147 y 149
6.2	Programa de prevención de accidentes, en actividades altamente riesgosas	LGEEPA Tit. IV Cap. V Art 147
6.5	Estudios de ruido, vibraciones, energía térmica, lumínica, olores y contaminación visual.	LGEEPA Tit. IV Cap. IV Art 155 y 156
6.6	Plan de emergencia por accidentes ambientales	LEPC Art. 5 - 7, 15 y 46
6.7	Auditoría Ambiental	LGEEPA Sección VII Art. 38
6.8	Estudios de reconocimiento y evaluación del medio ambiente de trabajo (Ruido, Polvos, Contaminantes, Químicos, Condiciones Térmicas, Niveles de Iluminación, , Etc.).	NOM-011-STPS-1993, NOM-024-STPS-1993, NOM-012-STPS-1993, ART.79 Y 80 RFSHMAT, ART.93 RFSHMAT, NOM-015-STPS-1993, NOM-016-STPS-1993, ART.96 RFSHMAT, NOM-025-STPS-1993
6.9	Manual de procedimientos para el almacenamiento, transporte, y manejo de sustancias corrosivas, irritantes y tóxicas.	PUNTO 5.3 NOM-005-STPS-1998

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

7.0 SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL		REFERENCIA
7.1	Integración de la Comisión de Higiene y Seguridad	6.0 NOM-019-STPS-1993
7.2	Programa Anual de Verificación de la Comisión de Seguridad e Higiene	7.1 NOM-019-STPS-1993
7.3	Avisos de riesgos ocurridos	ART.504,FRACC V.LFT, ART. 17 FRACC XII, ART. 127 RFSHMAT, PUNTO 3.1.1, NOM-021-STPS-1993
7.4	Estadísticas de riesgos de trabajo	ART.128 RFSHMAT
7.5	Registro de bitácora médica	LEY GRAL DE SALUD, ART. 149 RFSHMAT
7.6	Programa de vigilancia epidemiológica, registros de exámenes médicos de ingreso periódicos y especiales	CAP V ART.128-132 LEY GRAL DE SALUD,ARTS 14,81,83,88,92,94,97 RFSHMAT
7.7	Hojas de datos de seguridad de sustancias peligrosas	NOM-114-STPS-1995 Y NOM-005-STPS-1998
7.8	Manuales de procedimientos para estiba y desestiba	NOM-006-STPS-1993 Y NOM-023-STPS-1993, ART.69 RFSHMAT. P.121-0020.GDL.SSO
7.9	Manual de procedimiento para prestar primeros auxilios	NOM-005-STPS-1998
7.10	Manuales de instalación, operación y mantenimiento y los procedimientos de seguridad para la maquinaria	NOM-021-STPS
7.11	Programa de prevención de accidentes y enfermedades de trabajo	BUENA PRACTICA
7.12	Instrucciones por escrito para la utilización y control de las herramientas	ART.53 RFSHMAT P.121-0022.GDL.SSO
7.13	Planos autorizados de instalación de recipientes sujetos a presión	NOM-122-STPS-1996
7.14	Bitácora autorizada de recipientes sujetos a presión	NOM-122-STPS-1996
7.15	Relación de maquinaria y equipo	BUENA PRACTICA
7.16	Identificación de tanques de almacenamiento (Contenido, Volumen, Riesgo)	NOM-005-STPS-1998
7.17	Código de colores en ductos	NOM-026-STPS-1996
7.18	Señalamientos de seguridad	NOM-026-STPS-1996
7.19	Estudios para la determinación de grado de riesgo de incendio o explosión de cada una de las sustancias que se manejen	ART.28-I RFSHMAT, NOM-002-STPS-1993
7.2	Programa de prevención y protección contra incendio	PUNTO 3.1-C NOM-002-STPS-1993
7.21	Capacitación y adiestramiento para la prevención y combate contra incendio	PUNTO 3.1-E NOM-002-STPS-1993
7.22	Plan de emergencia para evacuación en caso de incendio	PUNTO 3.1-H NOM-002-STPS-1993
7.23	Bitácora de mantenimiento de equipo contra incendio	NOM-002-STPS-1993
7.24	Plano de ubicación de equipo contra incendio	BUENA PRACTICA
7.25	Prácticas de simulacros y paros en caso de emergencia	ART.28-VI RFSHMAT
7.26	Contar con una brigada contra incendio de acuerdo al tipo y grado de riesgo del centro de trabajo	ART.28-V RFSHMAT

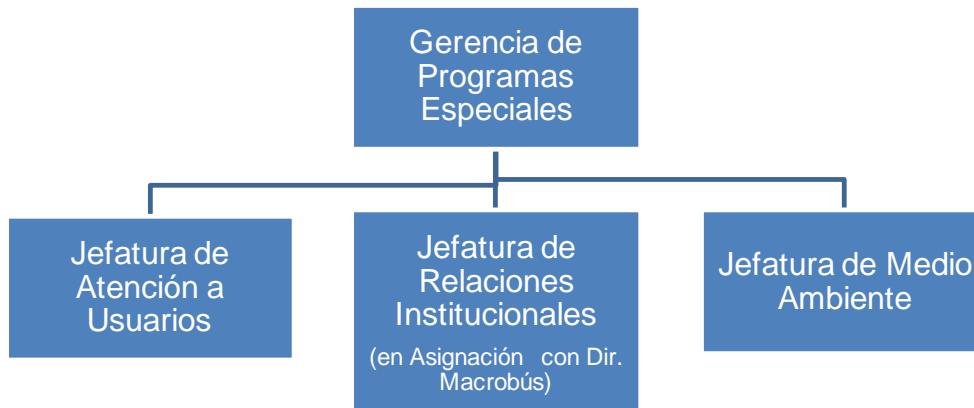
Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

7. Estructura Orgánica

7.1. Descripción de la Estructura Orgánica

- 7.1.1. Jefatura de Atención a Usuarios
- 7.1.2. Jefatura de Medio Ambiente
- 7.1.3. Jefatura de Relaciones Institucionales

7.2. Organigrama



Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobus

8. Filosofías

Contribución a las Filosofías del SITEUR

Misión SITEUR

Brindar a la sociedad Jalisciense y a sus visitantes El Sistema Eje Intermodal de Transporte Público masivo y semi-masivo de calidad conforme a los más altos estándares de servicio, confiabilidad y respeto al medio ambiente.

Contribución de Macrobus a Misión:

Transportar pasajeros en la ZMG a través de un sistema de transporte público masivo, de forma segura, rápida y confiable, sustentado en el plan multimodal de movilidad urbana, controlado, planificado y regulado, mediante un sistema competitivo, comprometido con la sociedad, preservando el medio ambiente y generando una mejor calidad de vida.

Visión SITEUR

Ser el organismo público líder en materia de transporte masivo y de movilidad urbana intermodal, que favorezca la calidad de vida, la competitividad y el desarrollo sustentable de la región.

Contribución de Macrobus a Visión:

El Sistema Macrobus operará una Red de Corredores Troncales, totalmente integrada con otros modos de transporte en la ZMG, consolidado como opción efectiva de transporte público, que propicia el uso racional del auto, reduce la contaminación ambiental y accidentalidad en nuestros corredores y contribuye a mejorar la calidad de vida en una ciudad más ordenada y competitiva.

Principios

El Cliente: Consideramos al cliente interno y externo como la persona central de nuestro servicio, nuestro compromiso es anticipar y satisfacer sus necesidades, por lo cual estamos en la búsqueda permanente de la excelencia de nuestros procesos.

Responsabilidad Social: Somos conscientes de nuestra responsabilidad social y pretendemos mejorar la calidad de vida de nuestra fuerza laboral, sus familias y las comunidades vecinas a nuestras operaciones. Aplicamos una política clara en lo relativo a prácticas de empleo, salud y seguridad ocupacional, participación en la comunidad, así como también en nuestras relaciones con clientes y proveedores.

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

Desempeño ambiental sostenible: Luchamos por preservar el medio ambiente para las generaciones futuras, buscando el equilibrio entre el crecimiento económico y una mejora constante de nuestra gestión ambiental y responsabilidad social.

Corresponsabilidad: En SITEUR todos tenemos la responsabilidad compartida de definir y mantener el rumbo de nuestra organización para el cumplimiento de nuestra misión así como para avanzar día con día en hacer de nuestra visión una realidad.

Solidaridad: Consideramos la unión de esfuerzos individuales en colaboración unos con otros, para construir y alcanzar metas de progreso que beneficien al organismo.

Valores

Servicio: Tenemos la disposición de brindar una atención oportuna y adecuada con el fin de beneficiar a otros.

Integridad: Actuamos moralmente y conforme a las normas legales vigentes, aspiramos a la eficacia, calidad y perfección humana y demostramos constantemente actitudes positivas.

Responsabilidad: Tenemos el cuidado de cumplir con nuestras obligaciones y funciones con calidad y en el momento oportuno para el logro de los objetivos.

Respeto: Reconocemos la dignidad y el valor de las personas y lo hacemos palpable en la consideración, la aceptación y el trato de nuestros compañeros, clientes y proveedores.

Honestidad: Dentro de un marco de ética, tenemos un comportamiento adecuado, correcto, justo y desinteresado en nuestro actuar dentro y fuera del organismo, siendo congruentes entre lo que pensamos, lo que decimos y lo que hacemos.

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

Código de Ética

1. Respetamos la dignidad de la persona y reconocemos su libertad y privacidad, buscamos la equidad y rechazamos la discriminación por razones de género, estado civil, religión, raza, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley.
2. En la atención a nuestros clientes estamos comprometidos a ofrecerles siempre un trato profesional, transparente, honesto, amable, y respetuoso.
3. En congruencia con nuestros valores, procuraremos en todo momento que nuestra cartera de proveedores esté compuesta por aquellos que compartan los valores éticos de nuestra organización y posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.
4. Debemos cumplir con las leyes y reglamentos que nos resulten aplicables y ofrecer un trato respetuoso, cordial y de colaboración con las autoridades, reconociendo sus funciones como tales.
5. Debemos abstenernos de tener interés en negocios que compren, vendan o proporcionen productos o servicios a la empresa.
6. No debemos alterar la información y/o registros contables, o falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.
7. Evitar y/o denunciar cualquier tipo de hostigamiento o acoso sexual, mediante la utilización de buzones distribuidos en puntos estratégicos de SITEUR.
8. Nos responsabilizamos de la custodia y buen uso de los activos que se encuentran bajo nuestro control, salvaguardando así los mismos.
9. Reconocemos, como parte de nuestra Responsabilidad Social, la protección del Medio Ambiente.
10. Consideramos como prioridad la salud y la seguridad del personal y de nuestros clientes.

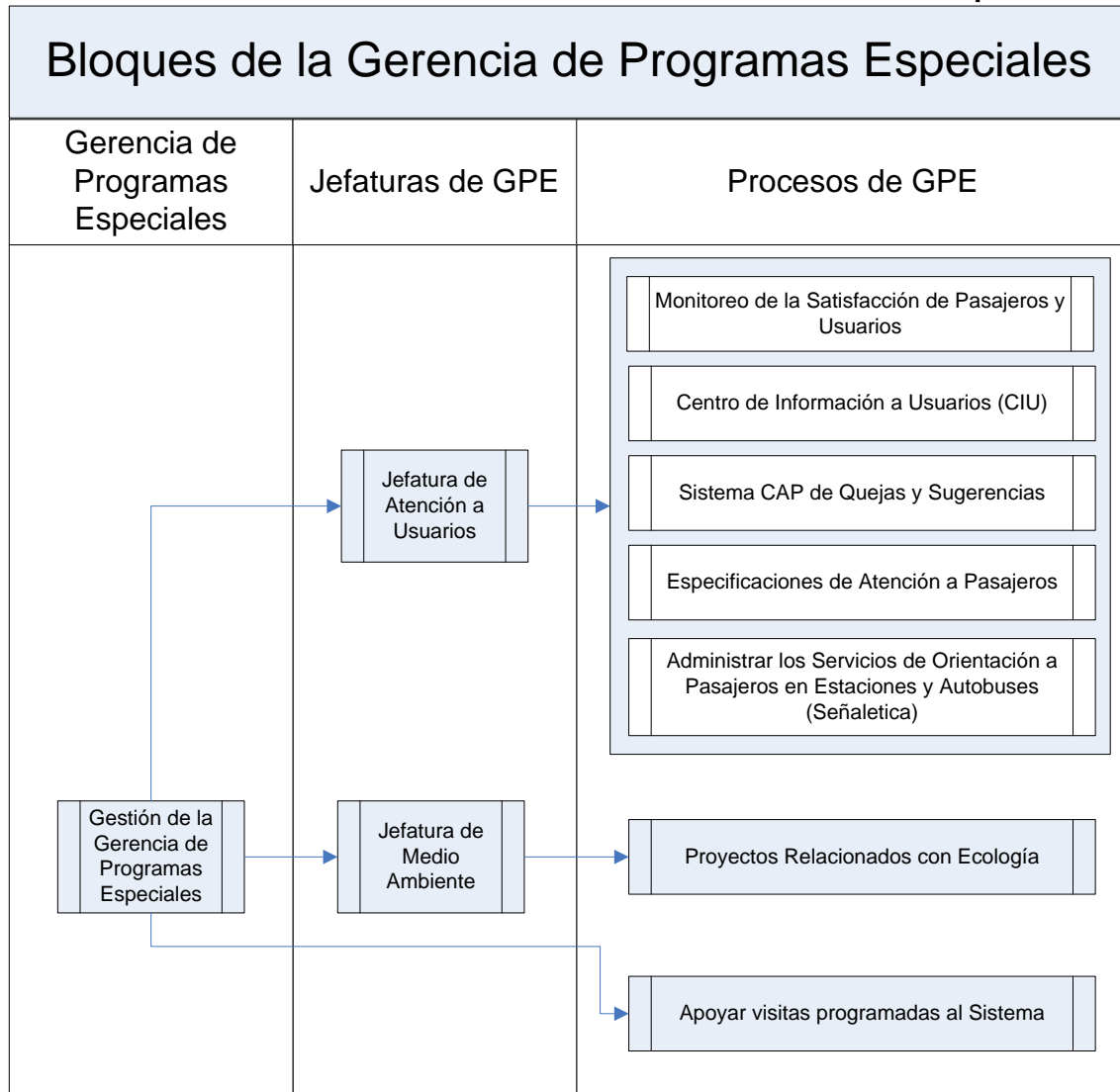
Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

9. Proyectos Estratégicos

Estrategia SITEUR.				Despliegue Macrobús	
Nombre	Descripción	Que queremos lograr	Indicador	Aportación Macrobús.	Medición (cualquier valor en rojo pone el índice en rojo)
Consolidar Cultura SITEUR	Implantar Modelo de Calidad y Competitividad SITEUR y despliegue a todas las unidades Staff y de servicio.	Generar identidad e institucionalizar la cultura de servicio SITEUR para consolidar su posición competitiva y sustentable.	Índice de Cultura SITEUR. (Staff + 4 UDS x No. personal).	Diseño, Desarrollo e Implantación del Sistema de Calidad	Diseño, desarrollo, institucionalización e implantación del SGC. % Satisfacción de pasajeros. % Percepción de Vivencia de filosofía SITEUR x pasajero.
Contribuir a la movilidad de la ZMG.	Sistema de peaje, intermodalidad y crecimiento de la RED SITEUR de la ZMG.	Mejorar la Calidad de Vida de la ZMG al mejorar su movilidad.	Índice de Contribución a la Movilidad SITEUR. (UDS según pasajeros y estudios de entidades externas).	Asegurar la operación eficaz del proceso operativo, relación con pasajeros sistema de peaje y comunicación. Participar y promover la construcción de alternativas de movilidad tipo BRT, con énfasis en aspectos operativos y sustentabilidad.	Costo total de viaje. Tiempo ahorrado x Km. Nivel de contaminación. % participación movilidad urbana. Crecimiento de Red Eficiencia de transporte público (vehículos públicos /1000 habs).
Sistema de Gestión de Alianzas SITEUR	Establecer el Sistema institucionalizado de Gestión de Alianzas SITEUR, efectivo e incluyente de toda la cadena de valor que aproveche tecnologías sustentables.	Mejorar la posición competitiva de SITEUR y crear valor a todos los grupos de interés.	Índice de Alianzas SITEUR. (Staff + 4 UDS según aplique).	Consolidar sistema de gestión de concesionarios, asegurar cumplimiento de las concesiones con Operadora, EB y publicidad.	% de cumplimiento con cláusuras de las Concesiones.
Sistema de Competitividad SITEUR	Indicadores de competitividad y sustentabilidad ligados a referencias competitivas, análisis, seguimiento y mejora.	Tomar decisiones en base a hechos y datos. Evaluar y mejorar la posición competitiva, sustentabilidad e imagen de SITEUR.	Índice de Competitividad SITEUR. (Staff + 4 UDS según aplique).	Gestionar el desempeño y mejora de los procesos de Macrobús, a través del Tablero de Control Institucional.	Tablero de control institucionalizado y desplegado a las gerencias de Macrobús. % de Indicadores clave que satisfacen su meta en tableros de control. % de indicadores clave con referencia competitiva en Tablero de Control SITEUR publicado. % cumplimiento a compromisos de minuta.
Sustentabilidad Económica	Generar ingresos tarifarios, no tarifarios y eficientar costos para soportar el gasto operativo, reemplazo de equipo y expansión de red.	Autosuficiencia económica progresiva desde la operación hasta la expansión de red.	Índice de sustentabilidad económica SITEUR. (Staff + 4 UDS según aplique).	Auditar y dar seguimiento al cumplimiento eficaz del proceso de peaje, administrado con censionario EB. Planeación efectiva de la oferta de espacios.	Numero de pasajeros / proyectados. ingreso \$/pasajero vs. Plan. \$\$ Ingresos no tarifarios vs plan. Desempeño Financiero.?? Productividad x empleado (\$ ingresos /no. empleados). Productividad pasajero recorrido (\$/pasajero/Km). Fondo de reposición vs. plan.
Continuidad de Servicio.	Generar y desplegar el sistema de Gestión de Riesgos.	Confiabilidad y seguridad social.	Índice de Continuidad de Servicio SITEUR. (Staff + 4 UDS según aplique).	Diseñar, Implantar y mejorar sistema de gestión de incidencias y contingencias en el sistema Macrobús.	Calificación de simulacros. Evaluación de riesgos. Respuesta a incidentes y accidentes. Desempeño en auditorías al sistema de riesgos. Accidentes y/o incidentes. Hechos delictivos. Reincidencias.

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

10. Mapa de Procesos



11. Listado de Manuales

Codificación	Dirección
GPE-PC-001	Proceso de Atención a Usuarios

Manual de la Gerencia de Programas Especiales de Macrobús

GPE-PC-002	Proceso para la administración de la señalética en Macrobús
GPE-PC-003	Proceso de la Jefatura de Medio Ambiente

12. Aprobación y Dictaminación

Elaborado por:

José Abraham Cisneros Gómez
Nombre Completo y Firma
Gerente de Programas Especiales

Dictaminado por:

Raúl Avilez Rivera
Nombre Completo y Firma
Gerente de Calidad SITEUR

Rodolfo Pérez Mercado
Nombre Completo y Firma
Director Administración SITEUR

Autorizado por:

Luis Alonso Martínez Sáenz
Nombre Completo y Firma
Director de Macrobús