

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

## ÍNDICE

	Página
1. Nuestra Empresa	02
2. Marco Competencial	03
3. Compromiso con la Calidad	05
4. Descripción del Servicio	05
5. Compromiso de Calidad	10
6. Descripción del Sistema de Gestión de la Calidad	12
7. Información al Pasajero	19
8. Pasajeros con Movilidad Reducida	19
9. Aprobación del Documento	20

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

## 1. Nuestra Empresa

Durante los años 70's, SITEUR comienza a tener presencia en el tema del transporte público de pasajeros. En 1974, el Gobierno del Estado de Jalisco, en conjunto con la Secretaría de Obras Públicas, autorizó el proyecto para detonar en la ciudad una red de trolebuses.

Para noviembre de 1976, se inauguró el túnel de 5 kilómetros de Norte a Sur, teniendo su recorrido por debajo de Calzada Federalismo, dividido en 5 estaciones subterráneas y 2 de superficie. (Actualmente por donde pasa la Línea 1 del Tren Ligero).

En 1984 se llegó a 7 kilómetros, dando servicio de trolebús desde la Estación Washington hasta la Avenida 18 de Marzo. Para el 7 de marzo de 1988, se cerraron las estaciones Norte-Sur de Calzada Federalismo y Colón para dar paso a la construcción del Tren Ligero.

Es así como en el mes de septiembre de 1989, inicia operaciones El Tren Eléctrico de Guadalajara a través de la Línea 1 y bajo el nombre de Sistema de Tren Eléctrico Urbano (SITEUR).

Considerado como un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Jalisco, creado por Decreto de Ley número: 13555, aprobado el 28 de diciembre de 1988, publicado el 14 de enero de 1989 y con vigencia a partir del 15 de enero de 1989, cuyo objetivo primordial es la prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

Por su naturaleza y funcionamiento, el Tren Eléctrico de Guadalajara tiene distribuidas diversas áreas en instalaciones a lo largo de las dos líneas, cuyas terminales son:

Línea 1: Periférico Norte y Periférico Sur

Línea 2: Juárez y Tetlán

Siendo las principales:

- Oficinas Generales y Base de Mantenimiento Tetlán: Oficinas Administrativas, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo, Revisión General y Almacén General.
- Edificio Federalismo: Oficinas Administrativas.
- Estación Juárez: Oficinas Administrativas y Operativas.
- Estación División Del Norte: Oficinas Administrativas y Operativas.
- Estación Mexicaltzingo: Oficinas de Ingresos.

En la actualidad, el SITEUR es un corporativo que coordina la operación de tres unidades de servicio: Tren Eléctrico de Guadalajara, Macrobús y PreTren; atendiendo diariamente en promedio a 340 mil pasajeros en la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) y que representa el 12.20% de los pasajeros que utilizan transporte colectivo público.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

La estructura base, con la cual operamos en el Sistema del Tren Eléctrico Urbano, está integrada por siete directores y un total de 897 empleados incluyendo eventuales; asimismo colaboran 454 personas subcontratadas en los servicios como vigilancia y limpieza. El organigrama de SITEUR puede consultarse vía internet en [www.siteur.gob.mx](http://www.siteur.gob.mx).

Cabe aclarar, que el alcance del presente manual es únicamente para el Tren Eléctrico y sus dos líneas, quedando excluidos, en este momento, Macrobus y PreTren.

## 2. Marco Competencial (Normativas y Reglamentos vigentes)

<b>NORMAS Y REGLAMENTOS (PRINCIPALES)</b>
Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco
Ley de adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco
Auditorías de la Contraloría del Estado
Ley de los Servicios de Vialidad, Tránsito y Transporte del Estado de Jalisco
Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano
Ley de Fiscalización Superior y Auditoría Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Deuda Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
Ley de Hacienda del Estado de Jalisco
Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco
Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco y sus Municipios
Código de Procedimientos Penales para el Estado Libre y Soberano de Jalisco
Código Fiscal de la Federación
Ley del Impuesto Sobre la Renta
Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta
Ley del Impuesto al Valor Agregado
Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación
Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
Reglamento de la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado de Jalisco
Ley General de Contabilidad Gubernamental
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Decreto de creación del SITEUR
Código Penal Federal
Tabulador de Salarios Mínimos Generales. A partir del 1° de Enero de 2014.
Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación Atmosférica
Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
Reglamento de Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
Ley de Aguas Nacionales

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
Reglamento de Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Residuos Peligrosos
Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
Reglamento de la Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente
Ley Estatal de Protección Civil
Contrato Colectivo de Trabajo SITEUR
Reglamento Interno SITEUR
Licencia de Funcionamiento
Inventario de Emisiones
Periodicidad de Evaluaciones a la Atmósfera de Acuerdo a Tipo, Capacidad y Combustible en Fuentes Fijas
Estudios de Monitoreo Perimetral
Bitácora de los Sistemas de Control de Equipos que Produzcan Emisiones Contaminantes a la Atmósfera
Permiso de la Comisión Nacional del Agua para Descarga de Aguas Residuales
Procedimientos de Muestreo y Análisis de Agua Deberán Ajustarse a los Procedimientos Establecidos en las NOM's
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
Manifiesto de Empresa Generadora de Residuos Peligrosos
Manifiesto de Entrega, Transporte y Recepción de Residuos Peligrosos
Informe Semestral de Envío de Residuos Peligrosos para su Disposición Final
Bitácora Mensual de la Generación de Residuos Peligrosos
Bitácora de Movimientos en Almacén de Residuos Peligrosos
Caracterización de los Residuos Generados para Determinar si éstos son Peligrosos
Plan de Reducción y Reciclado de Materiales
Manifiesto de Empresa Generadora de Residuos Sólidos no Peligrosos
Registro de Empresa Generadora de Residuos Sólidos no Peligrosos
Plan de Reciclado de Materiales y Reducción de Residuos
Caracterización de los Residuos Sólidos no Peligrosos
Bitácora de Seguimiento de la Disposición Final de Residuos Sólidos no Peligrosos
Análisis de Riesgo
Programa de Prevención de Accidentes, en Actividades Altamente Riesgosas
Informe Preventivo de Impacto Ambiental
Manifestación de Impacto Ambiental
Estudios de Ruido, Vibraciones, Energía Térmica, Lumínica, Olores y Contaminación Visual.
Plan de Emergencia por Accidentes Ambientales
Auditoría Ambiental
Estudios de Reconocimiento y Evaluación del Medio Ambiente de Trabajo (Ruido, Polvos, Contaminantes, Químicos, Condiciones Térmicas, Niveles de Iluminación, entre otros).
Manual de Procedimientos para el Almacenamiento, Transporte, y Manejo de Sustancias Corrosivas, Irritantes y Tóxicas.
Integración de la Comisión de Higiene y Seguridad
Programa Anual de Verificación de la Comisión de Seguridad e Higiene
Avisos de riesgos ocurridos
Estadísticas de Riesgos de Trabajo
Registro de Bitácora Médica

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Programa de Vigilancia Epidemiológica, Registros de Exámenes Médicos de Ingreso Periódicos y Especiales
Hojas de Datos de Seguridad de Sustancias Peligrosas
Manuales de Procedimientos para Estiba y Desestiba
Manual de Procedimiento para Prestar Primeros Auxilios
Manuales de Instalación, Operación, Mantenimiento y los Procedimientos de Seguridad para la Maquinaria
Programa de Prevención de Accidentes y Enfermedades de Trabajo
Instrucciones por Escrito para la Utilización y Control de las Herramientas
Planos Autorizados de Instalación de Recipientes Sujetos a Presión
Bitácora Autorizada de Recipientes Sujetos a Presión
Relación de Maquinaria y Equipo
Identificación de Tanques de Almacenamiento (Contenido, Volumen, Riesgo, entre otros).
Código de colores en ductos
Señalamientos de seguridad
Estudios para la determinación de grado de Riesgo de Incendio o Explosión de cada una de las Sustancias que se manejen
Programa de prevención y protección contra incendio
Capacitación y Adiestramiento para la Prevención y Combate contra Incendio
Plan de Emergencia para Evacuación en caso de Incendio
Bitácora de Mantenimiento de Equipo contra Incendio
Plano de Ubicación de Equipo contra Incendio
Prácticas de Simulacros y Paros en caso de Emergencia
Contar con una Brigada contra Incendio de Acuerdo al Tipo y Grado de Riesgo del Centro de Trabajo

### 3. Compromiso con la Calidad

Política de Calidad:

La responsabilidad del SITEUR con la Sociedad Jalisciense, es promover un transporte público masivo que sea seguro y eficiente a través de la mejora continua; resultando en un modelo que favorezca la movilidad urbana intermodal, contribuyendo al bienestar, la competitividad, la calidad de vida y el desarrollo sustentable de la región.

El compromiso de mejorar, constituye el soporte de un sistema de gestión basado en la Norma UNE-EN 13816, que tiene por objeto la mejora continua de la calidad del servicio de transporte, poniendo especial interés en las necesidades y expectativas de los pasajeros.

### 4. Descripción del Servicio

SITEUR presta el servicio de transporte público masivo en la Zona Metropolitana de Guadalajara, en los municipios de Guadalajara, Zapopán y Tlaquepaque, a través de sus tres unidades de servicio; Macrobus, PreTren y Tren Eléctrico a través de sus dos líneas:

La Línea 1 corre de Sur a Norte y tiene su origen-destino en las terminales de Periférico Sur y Periférico Norte respectivamente, con un recorrido total de 15.5 kilómetros. Asimismo, cuenta con 17 estaciones de paso, a saber: Santuario de los Mártires de Cristo, España, Patria, Isla Raza, 18 de Marzo, Urdaneta, Unidad Deportiva, Santa Filomena, Washington, Mexicaltzingo y Juárez. Misma

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

que a su vez es la transferencia con la Línea 2; Refugio, Mezquitán, Ávila Camacho, División del Norte, Atemajac y Dermatológico.

De las 19 estaciones que conforman Línea 1, 12 se encuentran a nivel de superficie y 7 subterráneas, teniendo un tiempo de traslado de 30 minutos entre terminales.

La línea 2 tiene como origen la terminal Tetlán y el recorrido es de 8.5 km hasta su destino en Juárez 2, que adicionalmente es la transferencia con Línea 1. Cuenta en su haber con ocho estaciones de paso, todas subterráneas, las cuales son: La Aurora, San Jacinto, San Andrés, Cristóbal de Oñate, Oblatos, Belisario Domínguez, San Juan de Dios y Plaza Universidad; con un recorrido de 15 minutos.

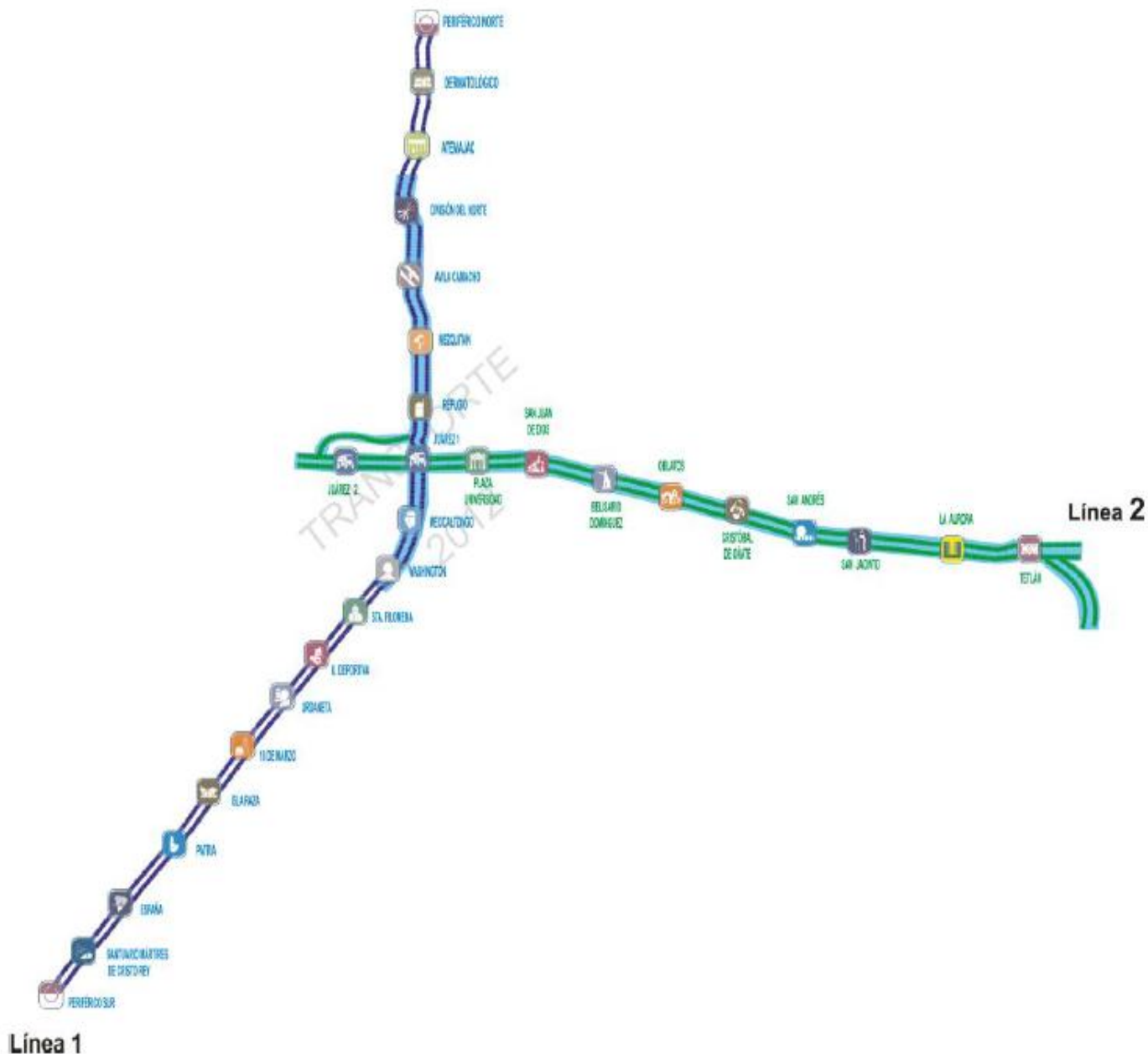
Todas las estaciones de la red están estratégicamente ubicadas para responder a las necesidades de transporte de los trabajadores, los estudiantes, del turismo, del esparcimiento y de la actividad comercial. Siempre hay sitios de relevancia cerca del tren. Gracias a ello, la línea 1 transporta diariamente más de 120,000 pasajeros y la línea 2 más de 80,000 pasajeros.

Es importante señalar que el sistema cuenta también con dos talleres especializados en el mantenimiento de trenes, uno ubicado en Periférico Sur y el otro en la Base Tetlán.

Más de dos décadas de servicio eficiente, seguro, confiable y respetuoso del medio ambiente, sólo se entienden cuando se tienen claros el origen, el presente y el futuro de una empresa sólida.

A continuación de muestra el derrotero y estaciones de ambas líneas:

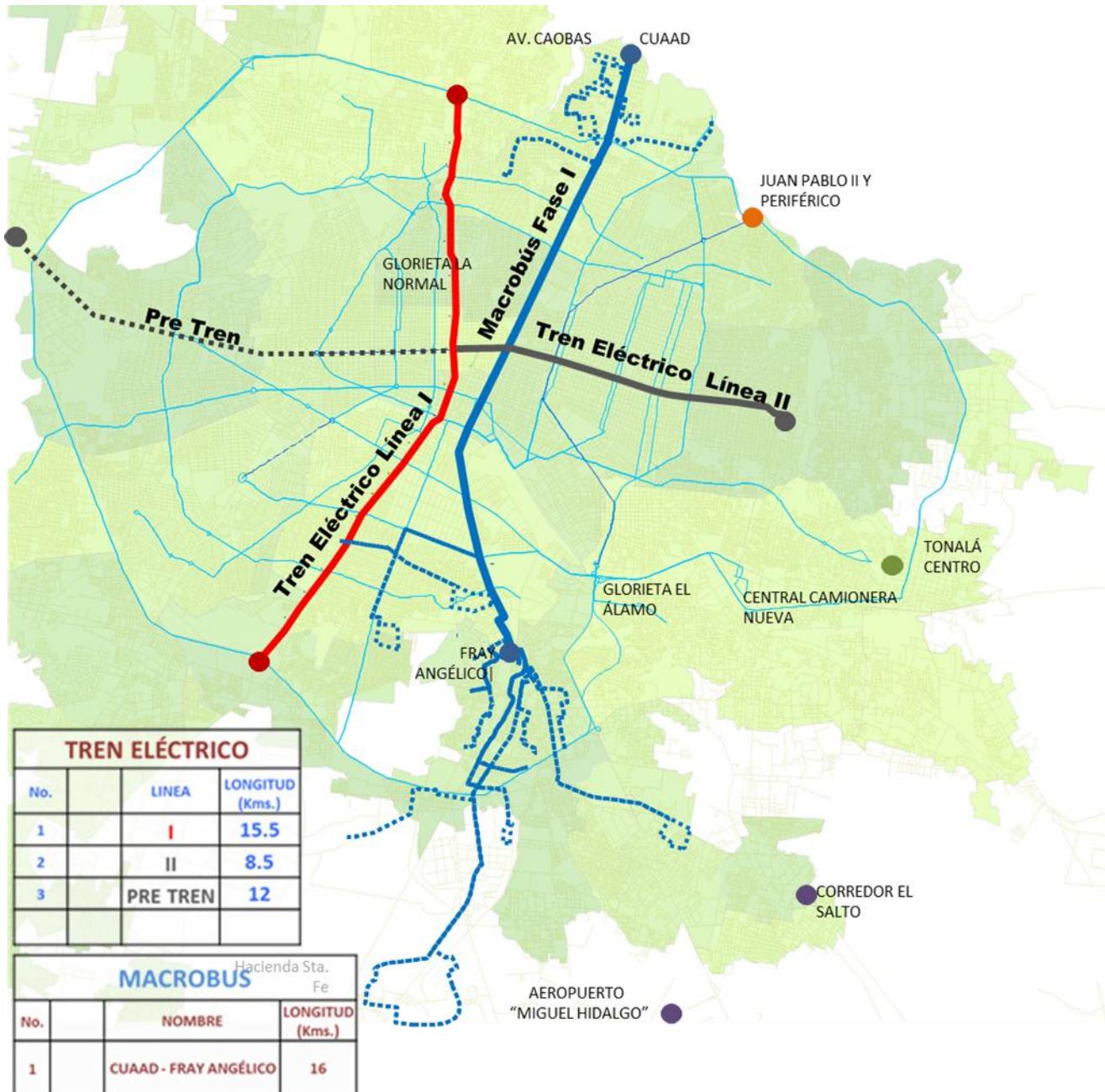
Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002



Las conexiones y transbordos con las otras unidades de servicio del SITEUR, se llevan a cabo en: San Juan de Dios con Macrobus, Juárez I y II con PreTren; asimismo, a lo largo de todas las estaciones, hay enlaces con las líneas de transporte convencional.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Mapa de conexiones y transbordos con otras unidades de servicio:



### Características del Material Rodante:

En el Sistema de Tren Eléctrico Urbano se le denomina Material Rodante al parque vehicular compuesto por 48 vehículos; de los cuales 16 (001-016) son modelo TLG 88 (Tren Ligero Guadalajara 88) y los restantes 32 (017-048) son modelo TEG 90 (Tren Eléctrico Guadalajara 90).



Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Los TLG 88 se encuentran en servicio desde el 01 de septiembre de 1989 y los TEG 90 desde el 01 de julio de 1994.

Un tren o vehículo se compone de dos carros con cabina de conducción M-1 y M-2, los cuales van montados sobre tres carretillas, a las extremas se les denomina carretillas motoras y a la central carretilla portadora, formando una unidad indivisible.

Se designa como M-1 el carro que contiene el pantógrafo, los dos carros están unidos por medio de una articulación que permite la circulación de los pasajeros entre ellos y podrán acoplarse los vehículos en caso de requerirlo la operación, hasta un máximo de 5.

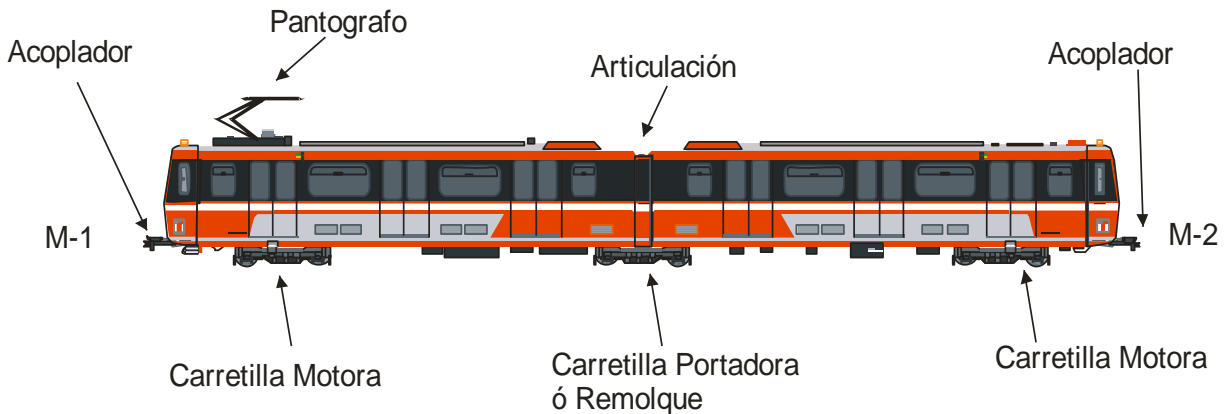
En términos operativos a un vehículo se le denomina tren cuando circula por vías principales con un número asignado. Se le denomina vehículo cuando se encuentra en vías secundarias tales como: vías de garaje, vías de lavado y/o en vías de las naves de talleres y ahí se les nombra por su número de fabricación (M001- M048).

#### Características generales de los vehículos TLG 88 Y TEG 90:

	TLG-88	TEG-90
Tara del tren	40,000 KGS	40,000 KGS
Ancho de los asientos dobles	905 M.M.	905 M.M.
Ancho de los asientos individuales	408 M.M.	408 M.M.
Numero de cabinas de conducción	2	2
Numero de puertas sencillas por tren	4	
Numero de puertas dobles por tren	8	12
Tensión nominal de alimentación	750 VCC	750 VCC
Rango de variación mínima	600 V	525 V
Rango de variación máxima	900 V	900 V
Número de motores de tracción	2	2
Potencia total de los motores de tracción	460 KW	520 KW
Tensión de los circuitos de control	24 VCC	24 VCC
Tensión de los circuitos de ventilación	220 VCA	220 VCA
Frecuencia	60 HZ	60 HZ
Modo de operación	BI-Direccional	BI-Direccional
Captación de corriente	Catenaria	Catenaria
Lámparas de alumbrado normal	36	36
Ventiladores de los carros	14	14
Fanales de alta y baja	8	8
Plafones rojos de vigilancia	8	4
Escaleras de emergencia	2	2
Palancas de emergencia	12	12
Bocinas de anuncio a usuarios	6	12
Carteros amarillos	4	4
Carteros rojos	4	
Carteros verdes		4

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

### Formación de un vehículo (tren):



## 5. Compromiso de Calidad

Es compromiso de SITEUR cumplir los estándares de la Norma UNE- EN 13816, mismos que a continuación se describen:

### 5.1 Servicio Ofertado:

Se realiza una programación anual a través del polígono de carga entre la oferta y la demanda, el cual se ajusta de acuerdo a los resultados.

En caso de averías en la ruta, los pasajeros podrán utilizar vehículos habilitados por SITEUR, para finalizar su trayecto, con el mínimo de retraso posible.

No se suspenderá ni se modificará ningún servicio programado sin previo aviso, salvo causas excepcionalmente justificadas.

### 5.2 Accesibilidad:

En las estaciones subterráneas se cuenta con orugas para dar servicio a pasajeros de movilidad reducida y se tiene programado la instalación de elevadores para la atención y servicio de los pasajeros con discapacidad y de la 3ra edad; los cuales se colocarán en el transcurso del año 2014 y serán instalados en las estaciones de Juárez (4), San Juan de Dios (2), Plaza Universidad (2) y Tetlán (1).

Asimismo, están programados los trabajos en las estaciones de superficie de Línea 1 para que los accesos sean universales e incluyentes, tomando como modelo Urdaneta, la cual fue acondicionada en el 2013.

Los tiempos en los que se llevarán a cabo los trabajos para cumplir con el proyecto de modernización son los siguientes:

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

2014.- Se inician los trabajos de remodelación de estaciones de superficie de Línea 1.

2015.- Se tendrán terminadas al 100%, 7 estaciones con acceso universal (Dermatológico, Atemajac, Santuario, Patria, 18 Marzo, Unidad Deportiva y Periférico Norte).

2016.- se tendrán terminadas al 100%, las 4 estaciones restantes (Santa Filomena, Isla Raza, España, Periférico Sur).

### 5.3 Información:

Todos los vehículos incluyen información de origen-destino o denominación.

El 100% de los empleados de estaciones está en condiciones de atender dudas relativas al trayecto del pasajero en cualquier etapa del ciclo del servicio.

El total de estaciones tiene información que permite identificar el servicio prestado, el esquema o itinerario en el sentido del trayecto e indicadores de la localización de las estaciones.

### 5.4 Tiempo:

Los horarios de salida y de paso por estación, corresponden con lo establecido por la Gerencia de Operaciones y difundido con los pasajeros.

Cuando se detecte un retraso de 15 minutos y/o 3 unidades, se iniciarán acciones correctivas y preventivas. Como ejemplo, se otorga el servicio de PreTren (salvo en casos en que las causas del retraso sean por caso fortuito o ajenas a la organización)

### 5.5 Atención al Pasajero:

Los pasajeros tienen al alcance, una línea telefónica, buzones en estaciones, una cuenta de correo electrónico para realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones. El número telefónico, lugares de los buzones y dirección electrónica están especificados y adecuadamente divulgados.

Con el fin de asegurar la correcta atención al usuario, los empleados de estaciones conocen el protocolo de atención al pasajero.

La página web de la organización cuenta con un apartado en donde el pasajero puede realizar consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones garantizando la accesibilidad las 24 horas del día.

### 5.6 Confort:

A todos los vehículos se les aplica el Proceso de Limpieza en Trenes (JTR-PC-003), garantizando su correcta limpieza y conservación.

Los colaboradores del área de transporte, realizan una conducción profesional que transmite seguridad y confort a los pasajeros.

Todas las motrices cuentan con asientos exclusivos para personas que presentan alguna discapacidad, 3era edad, limitación, entre otros.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

### 5.7 Seguridad:

Los trenes disponen de elementos de seguridad acordes con sus características técnicas y la reglamentación aplicable.

Cuentan con el equipo, correctamente señalado, en caso de accidente.

El 100% de los conductores y del personal de estaciones está instruido de acuerdo al Manual para Conducción de Trenes (JT-MA-001), Procedimiento para la Atención a Pasajeros (JIS-PR-012), Instructivo de Alertas Rápidas (JTR-IN-001) para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.

### 5.8 Impacto Ambiental:

Se cumple con las condiciones técnicas y legales vigentes en cuanto a la emisión de contaminantes. Los residuos generados son tratados por empresas contratadas para ello, mediante el Procedimiento de Manejo y Disposición Temporal de Residuos Peligrosos (JSH-PR-015).

Se establecieron indicadores de consumo energético para los vehículos que se destinan al servicio de transporte de pasajeros. De los datos obtenidos se realiza un seguimiento que permite optimizar el consumo energético.

## 6. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad

### 6.1 Sistema de Gestión de Calidad:

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC), comprende la estructura organizacional, funciones, actividades, recursos y documentación necesaria para asegurar que el servicio satisface las expectativas de los pasajeros, los requisitos reglamentarios y legales relativos a la actividad.

Aporta el control necesario para alcanzar los compromisos de calidad en el servicio, disminuyendo los posibles riesgos que puedan presentarse durante la prestación del mismo, acorde con la Norma UNE-EN 13816 y con la Norma ISO 9001:2008, consta de 4 etapas:

#### 6.1.1 Identificación de la Calidad Esperada:

Se identifican las necesidades respecto a las características del servicio de transporte.

#### 6.1.2 Definición de la Calidad y su Objetivo:

Está definida en función de:

- Las necesidades y expectativas identificadas.
- Las limitantes legales, políticas, financieras, técnicas y de otro tipo.
- Los niveles de calidad existentes y las áreas de mejora potenciales.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

### 6.1.3 Gestión de la Calidad Producida:

Se logra midiendo el nivel de prestación implementando acciones correctivas.

### 6.1.4 Evaluación de la Calidad Percibida por el Pasajero:

Esto se realiza por medio de encuestas y con un Plan de Acciones de Mejora que permite reducir las diferencias entre la calidad producida / calidad percibida y la calidad esperada.

Forman parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad:

- Manual del Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio a Pasajeros

Detalla la política y los compromisos de calidad, la estructura básica de la organización y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestión eficiente, siguiendo las directrices de la Norma UNE-EN 13816, utilizada como modelo de referencia.

El Gerente de Sistemas de Calidad, en representación de la Dirección General, es el encargado de la elaboración y revisión anual de las ediciones del documento de referencia; sin embargo es la Dirección General, la responsable de aprobar el documento.

- Procesos

Un proceso es un documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un proceso se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que necesitan y los resultados que se esperan.

- Procedimientos

Un Procedimiento es un documento mucho más detallado en las actividades que deben desempeñarse. La finalidad de un procedimiento es unificar la forma de realizar una determinada actividad y evitar lagunas o improvisaciones en las actividades, que puedan afectar la calidad del servicio.

- Registros

Para llevar el control de la organización y en la gestión de la calidad, es preciso demostrar que se han llevado a cabo ciertas actividades, o que se han cumplido con unos requisitos determinados. Esta información es la que se conoce como **Registros de Calidad** y puede presentarse en formato papel o digital.

En la documentación de nuestro SGC, se han fijado los registros necesarios para una gestión de la calidad eficiente, definiendo el tiempo y lugar donde deben conservarse.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Todos los registros son recuperables y la protección de los mismos, independientemente del formato en que se presenten, está asegurada por las prácticas habituales en estos casos. Al igual que ocurre con la documentación del sistema, los registros de calidad son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición.

La documentación del SGC se actualiza cuando a juicio del Gerente de Sistemas de Calidad hay motivos para ello (reorganización, cambios en los procesos, entre otros). Las actividades del SGC que normalmente originan las actualizaciones de documentación, son la realización de una auditoría, la reunión anual de revisión del sistema, las indicaciones de un responsable de algún departamento, entre otras.

Los documentos del SGC son fácilmente identificables mediante su codificación, nombre y fecha de edición. El Gerente de Sistemas de Calidad, cuenta con una Lista de Control y Distribución de Documentación del Sistema (en la que figuran todos los documentos del SGC con su edición vigente y sus destinatarios), con una sistemática para la revisión, aprobación de documentos y datos antes de su distribución, esto para asegurar que se dispone de los mismos en los lugares adecuados y en la edición vigente.

## 6.2 Responsabilidad de la Dirección:

### 6.2.1 Política de Calidad

La línea general de actuación de la organización en materia de calidad, se conoce como **Política de Calidad** y las características del servicio se concretan en la **Definición de la Calidad Objetivo** del servicio.

La política de calidad tiene por objeto conseguir la satisfacción de los pasajeros. Debe ser entendida y asumida por todos, considerando la Dirección como la primera en liderar y asumir el cumplimiento de las directrices descritas.

### 6.2.2 Identificación de Expectativas del Pasajero

La identificación de las expectativas (explícitas e implícitas) que el pasajero tiene sobre el servicio que ofrecemos, es crucial para conseguir prestar un servicio de calidad. Por lo tanto, se realizan las mediciones, análisis y evaluaciones necesarias que nos ayuden a identificar y determinar las características del servicio que cumplan con las expectativas del pasajero.

### 6.2.3 Revisión del Sistema por la Dirección

La Dirección se compromete formalmente a observar el cumplimiento de los compromisos de calidad. Revisar el SGC a intervalos planificados y de modo verificable documentalmente, para asegurarse de su conveniencia, eficacia, adecuación y eficiencia continuas.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

Una vez al año la Dirección y los responsables de cada departamento, mantendrán una reunión para que todo lo relativo a la calidad funcione como se espera y se emite un acta de dicha reunión.

#### 6.2.4 Gestión de los Recursos

Los recursos proporcionados por la Dirección son adecuados y suficientes para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados por la organización. Esto con la finalidad de permitir la producción de un servicio de calidad.

La importancia de los recursos humanos fundamenta el necesario seguimiento de la competencia profesional. Con ese fin, se realizan actividades de formación o de otro tipo para el personal que ejecuta actividades que son determinantes en la calidad del servicio (sobre todo los conductores). Un objetivo de la competencia profesional, es concientizar al personal de la utilidad e importancia de los trabajos que desempeñan y de cómo estos contribuyen al logro de los objetivos de calidad.

Conscientes de la trascendencia de las infraestructuras en la prestación del servicio, se realiza y se supervisa el correcto mantenimiento y conservación de aquellas que participan directamente en la producción del servicio (sobre todo los vehículos). La limpieza es un aspecto de especial importancia, es primordial el mantenimiento y conservación de la infraestructura.

#### 6.2.5 Prestación del Servicio

La Dirección establece compromisos de calidad relacionados con la política de calidad. Atañen normalmente características del servicio, se fija una meta a alcanzar en un tiempo determinado y con indicadores que deben ser medibles. Los compromisos de calidad se revisan en las reuniones periódicas con el Responsable de Calidad, en la revisión anual del sistema y su evolución es difundida al personal. Abarcan los 8 ámbitos previstos en la Norma UNE-EN 13816.

- Servicio ofertado

Para adecuar la prestación del servicio a las necesidades de los pasajeros, se realiza una evaluación del ajuste entre la oferta y la demanda. Los resultados que se obtienen se incorporan en los Proyectos Quick Hit, Proyectos KAIZEN o Proyectos Estratégicos. Así mismo, se analizan otros datos que justifiquen peticiones de ampliación o modificación de horario, entre otros; que permitan mejorar la efectividad y eficiencia de la adecuación entre la oferta y la demanda.

- Accesibilidad

La flota de vehículos y las instalaciones seguirán renovándose e incorporando elementos que permitan una mayor accesibilidad a las personas con movilidad reducida. Para ello, se seguirá lo acordado en los proyectos estratégicos que dan respuesta a ello.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

- Información

Tres aspectos son los fundamentales al gestionar la información al pasajero:

1. La información en los vehículos (identificación del servicio, destino, denominación, entre otros)
2. La información en las estaciones (horarios, esquema / itinerario en el sentido del trayecto e indicación de la localización en las estaciones).
3. La información en oficinas y dependencias del SITEUR.

- Seguridad

La seguridad en el servicio se aborda con varias herramientas:

1. Los trenes disponen de elementos de seguridad acorde a sus características técnicas y la reglamentación aplicable.
2. El 100% de los trenes tienen señalizado el equipamiento a utilizar en caso de accidente.
3. El 100% de los conductores y del personal de estaciones, está instruido de acuerdo al Manual para Conducción de Trenes (JT-MA-001), Procedimiento para la Atención a Pasajeros (JIS-PR-012), Instructivo de Alertas Rápidas (JTR-IN-001), para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas.

- Evaluación del cumplimiento horario

Se evalúa el cumplimiento del horario, registrando las incidencias (ya sean usuales o excepcionales), que afecten la regularidad o la puntualidad, según sea el caso, de cada trayecto. El resultado de la evaluación puede dar origen a propuestas o peticiones que permitan mejorar la efectividad y la eficiencia del cumplimiento horario.

- No Conformidad y Acciones Correctivas

La detección de una no conformidad (cualquier incumplimiento de algún requisito del SGC del servicio), supone la implementación inmediata que la resuelva.

La no conformidad será analizada con posteridad para la elaboración y adopción de acciones correctivas que eviten que se repita de nuevo. El análisis de los procedimientos afectados por la no conformidad puede dar origen a la adopción de acciones preventivas, estas se tratarán de prevenir posibles disfuncionalidades y no conformidades.

- Averías en ruta

El vehículo se verifica antes de prestar el servicio para asegurar la inexistencia de deficiencias que puedan originar averías en ruta o accidentes. A pesar de la verificación, en caso de producirse una avería en ruta, existe un protocolo de actuación y respuesta que garantiza que los pasajeros puedan finalizar el trayecto con un vehículo habilitado por SITEUR con el mínimo de retraso posible.



Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

- Tratamiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones

Las quejas, sugerencias y reclamaciones que se realicen por escrito (en buzones) o través de la página web, los pasajeros o cualquier otra parte afectada por la actividad del servicio que presta SITEUR, serán recogidas y tratadas según el procedimiento definido JIS-PR-007 Atención de Comentarios, Quejas y/o Sugerencias.

- Medio ambiente

El respeto al medio ambiente es un compromiso que SITEUR garantiza mediante el Procedimiento de Manejo y Disposición Temporal de Residuos Peligrosos (JSH-PR-015). Este procedimiento establece las actuaciones necesarias para asegurar el tratamiento adecuado de los residuos resultantes de la actividad. También se cuenta con indicadores de consumo energético para controlar los vehículos destinados al servicio.

El SGC cuenta con una sistemática para garantizar que los servicios se llevan a cabo bajo condiciones controladas. Existe una planificación de despacho de trenes y una Jefatura de Transporte que gestiona la buena marcha de los mismos y resuelve las incidencias en el servicio. También están implantadas las actividades sistémicas de mantenimiento preventivo que permiten asegurar y mantener la capacidad de transporte de la organización.

La sistemática de control de la prestación del servicio se ha desarrollado en el Manual para Conducción de Trenes (JT-MA-001), siendo el conductor el máximo responsable, con el apoyo de la Jefatura de Transporte, que le servicio se desarrolle con toda normalidad. El Manual para Conducción de Trenes describe a detalle, el día a día del trabajo del conductor. En él se describen las instrucciones a seguir en las diferentes situaciones del servicio, documentación, controles al inicio, fin de jornada, durante el trayecto, emergencias y pautas de conducta, entre otros.

Las formas de actuar ante previsibles problemas y contingencias que pueden surgir durante el desarrollo del servicio están previstas y controladas a través de varias actividades sistémicas: Manual para Conducción de Trenes (JT-MA-001), Procedimiento para la Atención a Pasajeros (JIS-PR-012), Instructivo de Alertas Rápidas (JTR-IN-001), para los casos en los que tenga lugar un incidente o accidente que ponga en peligro la integridad de las personas. En caso de producirse problemas para los que no se ha previsto una acción predeterminada y para aquellos que se consideren de relevancia importante, el personal debe elaborar un informe de la incidencia o reclamación, sobre el que se van anotando las gestiones realizadas con el fin de restituir la normalidad en el servicio.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

## 6.2.6 Medición, Análisis y Mejora

### 6.2.6.1 Análisis de las Acciones Correctivas

El SGC gobierna las secuencia de procesos que conforman la actividad de la organización. Para cada uno de ellos, existen criterios de aceptación / rechazo, acciones para asegurar que el proceso es correcto y puede pasarse a la siguiente etapa. La calidad en el servicio es el resultado del funcionamiento eficaz y coordinado de cada uno de los procesos.

Para tener una idea de lo acertado o no que es el funcionamiento, SITEUR ha establecido indicadores internos (los cuales se administran a través del Tablero de Control). Cuando en algún indicador no se alcanzan los resultados esperados o se detectan incumplimientos en los compromisos (no conformidades), se llevan a cabo acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con la calidad objetivo. Una vez adoptadas las medidas necesarias para corregir las no conformidades, es necesario revisar las acciones correctivas / preventivas adoptadas para asegurar que producen el efecto esperado. Estas acciones deben reflejarse en el Seguimiento a Resultados, apartado que se ubica en la parte inferior del propio Tablero de Control.

### 6.2.6.2 Acciones Preventivas

No se requiere esperar a que un pasajero se queje formalmente para llevar a cabo acciones correctivas. Podemos avanzar si se analizan las no conformidades, las quejas verbales de los pasajeros, o cualquier otro input extraído de la participación del pasajero que usa el servicio y de los empleados. El análisis de esta información nos permite tomar medidas que eviten la insatisfacción del pasajero.

Tanto las acciones correctivas como las preventivas se adoptan con el fin de eliminar las causas de los problemas, reales o potenciales y prevenir su aparición u ocurrencia. La necesidad de tomar este tipo de acciones puede surgir tanto de no conformidades internas (incidencias en el servicio, diseño y funcionamiento del SGC) como fuentes externas (reclamaciones, obras en estaciones, accidentes, entre otros).

### 6.2.6.3 Medición del Nivel de Prestación

La medición del Nivel de Prestación se realiza con los métodos de medidas previstos en la Norma UNE-EN 13816 (apartado 5.3 y anexo C), se definirá la frecuencia con la que se realizarán las mediciones, se elegirán los métodos de cálculo de los resultados y su adecuada validación, y los resultados se recogerán en documento final.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

#### 6.2.6.4 Evaluación del Servicio / Plan de Acción de Mejora

Periódicamente (una vez al año), se realiza una Encuesta de Satisfacción de Pasajeros, con el propósito de recabar la percepción de la calidad producida. Se analizan los aspectos como la seguridad en el trayecto, la fiabilidad horaria y la oferta del servicio, entre otros.

Además, el tratamiento de los datos derivados del control de incidencias, quejas, sugerencias y reclamaciones; mediante simples estadísticas descriptivas y de representaciones gráficas sencillas, según el Procedimiento de Atención de Comentarios, Quejas y/o Sugerencias JIS-PR-007. Esto nos permite determinar las acusas más frecuentes de los problemas y atacarlos de un modo eficaz y rápido. Esta información sirve de base para los Proyectos Estratégicos, KAIZEN y Quick Hit.

### 7. Información al Pasajero

La información es un componente fundamental de la calidad. SITEUR ofrece:

#### Información General sobre el Servicio

Se informa de los medios que puede emplear el pasajero para conocer los detalles y particularidades de los servicios, (horarios, líneas, tipos de pasaje, lugar donde se pueden adquirir tarjetas de descuentos, entre otros).

#### Información en caso de Incidencias en el Servicio

Se difunde la forma de respuesta en caso de incidencias, se informa de los mecanismos de información en caso de que ocurran problemas; como por ejemplo, averías, retrasos, paros de línea, entre otros.

#### Información sobre Atención al Pasajero

Se informa al pasajero de los lugares y medios que le permiten contactar a la organización, mediante correo electrónico, teléfono, página web, oficina de atención al pasajero y demás medios disponibles para otorgar un servicio de calidad al usuario.

#### Información Adicional

Se informa de otros aspectos que se consideran básicos para la correcta información al pasajero.

### 8. Pasajeros con Movilidad Reducida

SITEUR muestra un compromiso firme con los pasajeros de movilidad reducida. Los vehículos que prestan el servicio han de garantizar que estas personas los puedan utilizar en igualdad de circunstancias que el resto de pasajeros.

Para garantizarlo, SITEUR informa a los pasajeros de movilidad reducida sobre las características que contienen los vehículos y las estaciones.

Origen del Documento	Fecha de Emisión	Fecha de Revisión	Número de Revisión	Código
Dirección General	06-jun-14	06-jun-14	00	DGE-MA-002

En las estaciones de mayor afluencia se dotarán de elevadores, placas en braille, de sonería, entre otras.

## 9. Aprobación del Documento

Elaborado por:

---

Ing. Ramón Cuevas Cornejo  
Jefe Asesores de Calidad.

Revisado por:

---

Lic. Rafael Eduardo Aviña Romero  
Gerente de Sistemas de Calidad.

Autorizado por:

---

Lic. Rodolfo Guadalajara Gutiérrez  
Director General del SITEUR.