

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
DIRECCIÓN DE MACROBÚS	DMA	05/07/12	05/07/12	00	DMA-PC-002

1. PROPÓSITO.

Describir los lineamientos de interacción institucional con organismos externos y los procedimientos de control que le competen para la comunicación consistente adecuada y canalización de acuerdos con los responsables.

Asegurar la mejora continua de Imagen del Sistema Macrobus a través de establecer interacciones y alianzas solidas con organismos externos.

Obtener indicadores para evaluar alianzas, interacción y contribución de organismos externos al Sistema Macrobus y honrar los compromisos establecidos con organismos externos.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de la interacción con organismos externos.

Definir los estándares de calidad para atender peticiones de organismos externos.

Establecer las políticas, lineamientos y estándares generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos con respecto a la interacción con organismos externos general por la que se elabora el procedimiento

2. ALCANCE.

Aplica a los responsables de contacto con organismos externos pasajeros del sistema Macrobus y todas las áreas que tienen responsabilidad como resultados de acuerdos con organismos externos del sistema Macrobus.

3. POLÍTICAS.

- 3.1 Toda solicitud de interacción y formalización de acuerdos con organismos externos deberá de ser canalizada a la Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR para su atención adecuada.
- 3.2 Los trámites repetitivos con instituciones y autoridades para la operación del Sistema podrán realizarse solo con autorización por escrito de la Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR.
- 3.3 Todo acuerdo de alianza y contratos de largo plazo en el que participe Macrobus, requiere la aprobación por escrito de la Dirección General de SITEUR, de la Dirección de Macrobus, así como la aprobación en los casos que aplique del Consejo de Administración de SITEUR.
- 3.4 El Informe Semestral de Contribución de las Alianzas al Sistema Macrobus, deberá generarse dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de Enero o Julio según corresponda.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Dirección de Macrobus

- Definir lineamientos para interacción con organismos externos.
- Identificar, gestionar y formalizar alianzas del Sistema Macrobus con organismos externos con la aprobación de la Dirección General de SITUR.
- Gestionar con la Dirección General de SITEUR y/o la Gerencia de Comunicación Social SITEUR situaciones sensibles.
- Analizar el reporte de beneficios de alianzas para el Sistema Macrobus y generar iniciativas de mejora.
- Asegurar acciones correctivas y preventivas adecuadas ante reincidencia de reclamos de organismos externos.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Eva Catalina González Larios Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR	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
DIRECCIÓN DE MACROBÚS	DMA	05/07/12	05/07/12	00	DMA-PC-002

4.2 Gerencia de Comunicación Social SITEUR

- Definir y publicar las reglas de interacción de cualquier empleado SITEUR con organismos externos.
- Participar en la interacción con organismos externos cuando así lo considere conveniente.
- Recomendar a la Dirección General SITEUR acciones de mejora de relaciones con organismos externos

4.3 Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR

- Ser el medio de comunicación oficial en conjunto con la Dirección de Macrobús para interacción con organismos externos.
- Identificar, proponer, gestionar e institucionalizar acuerdos y/o relaciones de alianzas del Sistema Macrobús con organismos externo.
- Recomendar a la Dirección de Macrobús acciones a seguir para la interacción diaria del Sistema Macrobús con organismos externos.

4.4 Otras áreas de Macrobús, SITEUR y/o contratistas y concesionarios

- Dirigir cualquier solicitud de información de un organismo externo a la Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR y abstenerse de hacer cualquier comentario a medios de comunicación sin su autorización y/o involucración.
- Canalizar al Centro de Atención a Usuarios cualquier comentario sobre el servicio de Macrobús identificado en medios de comunicación que consideren relevante para la imagen del Sistema Macrobús.

5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 # de Solicitudes de interacción recibidas, rechazos y en proceso por mes.
 5.2 Reporte Semestral de Contribución de Alianzas.

6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	05/07/12	---	Emisión Inicial del Documento

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Reglamento interno del sistema de tren eléctrico urbano.
 Concesión de la operación de transporte alimentador del tren urbano "Macrobús".
 Título de concesión "para la operación de transporte alimentador del tren urbano "Macrobús" en el corredor independencia en la zona metropolitana de Guadalajara".

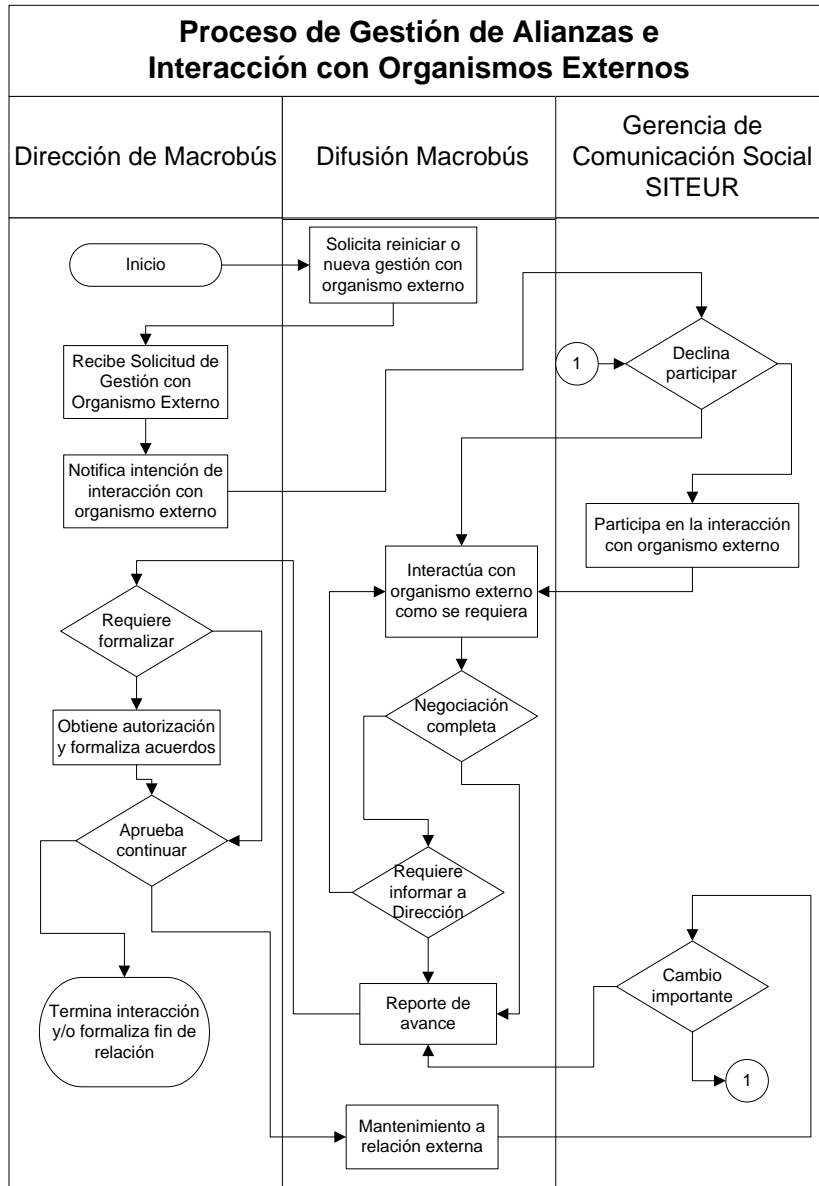
8. FORMATOS REQUERIDOS

Ninguno, solo se utilizan los correspondientes a trámites oficiales en su caso.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Eva Catalina González Larios Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR	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
DIRECCIÓN DE MACROBÚS	DMA	05/07/12	05/07/12	00	DMA-PC-002

9. FLUJO PROCESO GRAMA DEL


Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
Eva Catalina González Larios Jefatura de Prensa y Difusión SITEUR	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