

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
<b>GERENCIA DE OPERACIÓN MACROBÚS</b>	<b>DMA</b>	<b>02/07/12</b>	<b>02/07/12</b>	<b>00</b>	<b>GOM-PC-003</b>

### 1. PROPÓSITO.

Describir la forma en que se realiza la Planificación y Despliegue de la Programación de servicios de las unidades del Sistema Macrobús y especificar 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 de este proceso 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.

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

#### Sistema Macrobús.

Integra las especificaciones, criterios, nivel de responsabilidad y autoridad relacionadas para la Programación de Servicios de las unidades de transporte del Sistema Macrobús, tanto alimentadoras como unidades troncales.

Aplica al Gerente de Operación Macrobús como responsable del Proceso de Planificación y Despliegue de la Planificación y a la Dirección General de SITEUR, Dirección de Macrobús, Gerencia de Planificación Macrobús y la Coordinación con Concesionarios como proveedores de directrices e insumos indispensables para la Planificación de la Programación.

Incluye responsabilidades y seguimiento aplicable a los sistemas utilizados para generar la Programación de Servicios, en relación a los reportes que se realicen.

### 3. POLÍTICAS.

**3.1** Este proceso por ningún motivo podrá contravenir lo establecido en el decreto ley de SITEUR y/o Concesión o revisiones vigentes del mismo de forma parcial o total.

**3.2** Este proceso deberá de ser revisado al menos cada dos años, con la finalidad de mantenerse actualizado de acuerdo a las prácticas vigentes.

**3.3** Se considera este documento cómo proceso vigente una vez autorizado por la Dirección de Macrobús y acordado con el concesionario del servicio involucrado.

**3.4** Solo los titulares en turno de los puestos que revisaron y aprobaron este documento, son las personas autorizadas para ejercer revisiones y actualizaciones cuando apliquen.

**3.5** Todos los colaboradores del Sistema, deberán favorecer las relaciones positivas entre personas y empresas, así como contribuir al mejor desempeño del su área de responsabilidad y del Sistema Macrobús en general.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>Rigoberto Castillo Cervantes</b> Gerente de Operación Macrobús	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Dirección Administración SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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
<b>GERENCIA DE OPERACIÓN MACROBÚS</b>	<b>DMA</b>	<b>02/07/12</b>	<b>02/07/12</b>	<b>00</b>	<b>GOM-PC-003</b>

3.6 La Programación debe satisfacer al ejecutarse un resultado de operación rentable y cobertura comprometida para todo el Sistema Macrobús.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1 Dirección General SITEUR

- Generar directrices y metas, sobre nivel de servicio y desempeño de todo SITEUR y para el Sistema Macrobús en particular

##### 4.2 Dirección Macrobús

- Generar políticas y objetivos sobre nivel de servicio, cobertura, utilización y desempeño de de todo el Sistema Macrobús alineadas a las de SITEUR y a las Concesiones, así como asegurar su cumplimiento.
- Dar seguimiento y tomar acciones de mejora con respecto a la cobertura, nivel de servicio, desempeño y rentabilidad del Sistema Macrobús

##### 4.3 Gerencia de Operación Macrobús

- Generar y actualizar especificaciones y controles utilizados en la planificación y despliegue de la Programación de Servicios del Sistema Macrobús y para la interacción con concesionarios.
- Resolver desacuerdos relacionados con este proceso y asegurar su pronta y eficaz solución.
- Generar reportes de desempeño de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de Macrobús, así como otros acordados con áreas Staff, gerencias de Macrobús y Operadora.
- Proporcionar de acuerdo a especificaciones la Programación que debe satisfacer la Empresa Operadora en base diaria y monitorear su apego al plan proporcionado

##### 4.4 Gerencia de Planificación Macrobús

- Función actualmente vacante, por lo que estas responsabilidades son reasignadas por la Dirección de Macrobús a diverso personal a su cargo en forma temporal.
- Conducir la Planificación semi-anual del Sistema Macrobús alineada con la Planificación del Sistema SITEUR.
- Analizar y proponer estudios de mercado, para determinar y actualizar la demanda presente y futura de servicios de transporte público en las zonas atendidas por el Sistema Macrobús así como las identificadas con potencial de cobertura futura del Sistema, para su incorporación a simulaciones del Modelo de Programación Estacional y del Operativo; además de proponer cambios que mejoren: cobertura, nivel de servicio, desempeño y rentabilidad del sistema.
- Analizar la demanda histórica de viajes en el Sistema Macrobús y los resultados financieros para efectuar corridas con modificaciones a parámetros del Modelo de Programación, para proponer ajustes de horarios y unidades por ruta, que mejoren nivel de servicio y rentabilidad

##### 4.5 Gerencia de Control y Tecnologías

- Proporcionar el análisis histórico de pasajeros con peaje pagado del Sistema Macrobús.

##### 4.6 Coordinación de Vinculación con Concesionarios Macrobús.

- Administrar acuerdos, compromisos, compensación y sanciones a concesionarios de Macrobús.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>Rigoberto Castillo Cervantes</b> Gerente de Operación Macrobús	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Dirección Administración SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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
<b>GERENCIA DE OPERACIÓN MACROBÚS</b>	<b>DMA</b>	<b>02/07/12</b>	<b>02/07/12</b>	<b>00</b>	<b>GOM-PC-003</b>

**4.7 Gerente Tráfico Operadora.**

- Proponer y acordar con el Gerente de Operación de Macrobús ajustes a la Programación y la Planificación que le permitan alcanzar sus metas, así como asegurar cumplir la Programación.
- Asegurar la disponibilidad de la Programación para uso del personal de la Empresa Operadora.

**5. INDICADORES DE MEDICIÓN**

5.1 Cumplimiento de calendario de programación.

**6. RESUMEN DE MODIFICACIONES**

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	02/07/12	---	Emisión Inicial del Documento

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

DMA-PC-001 Proceso de Planificación de la Unidad de Servicio Macrobús.

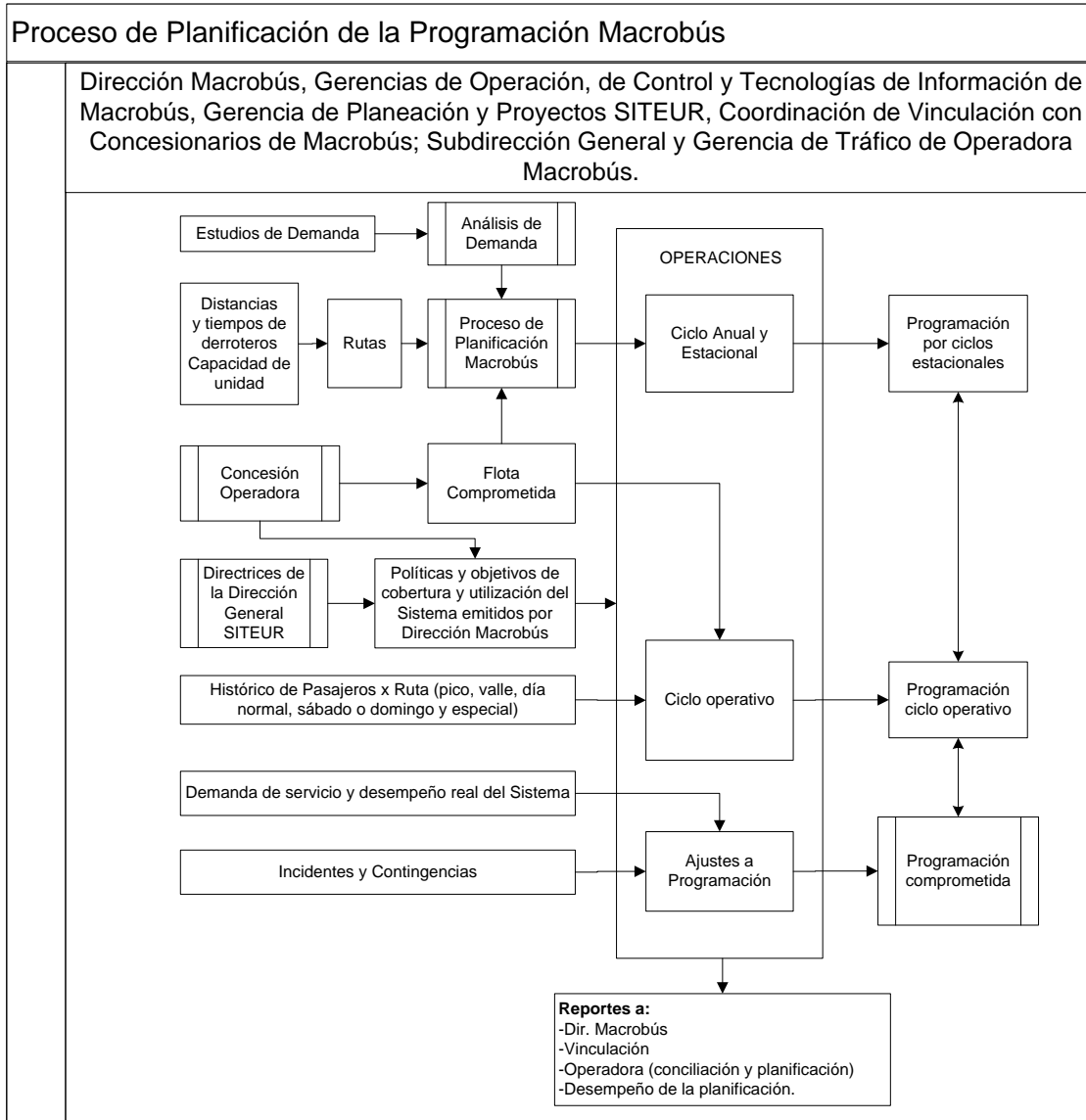
**8. FORMATOS REQUERIDOS**

Ninguno, solo los arrojados por los programas electrónicos utilizados.

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

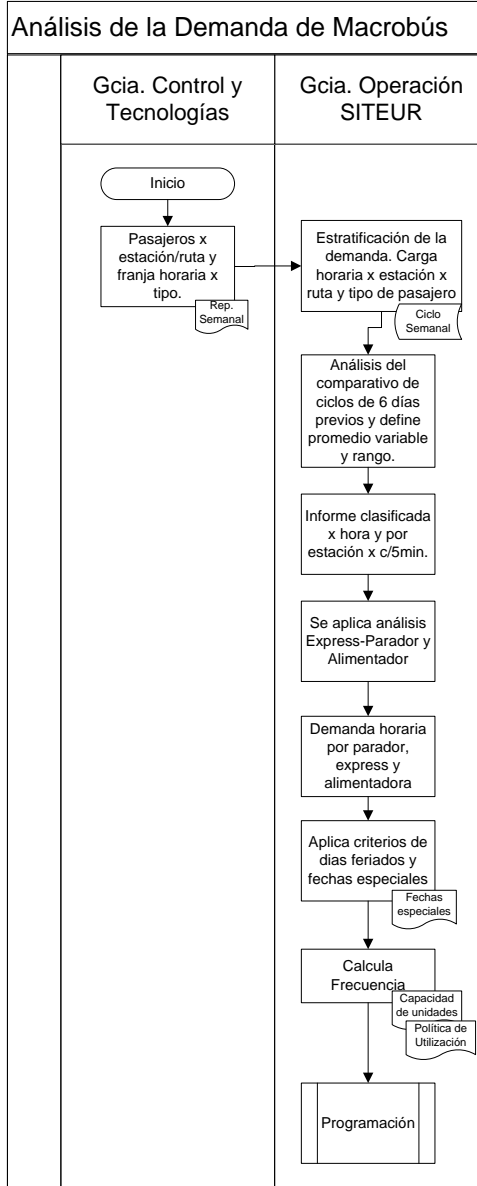
ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
<b>GERENCIA DE OPERACIÓN MACROBÚS</b>	<b>DMA</b>	<b>02/07/12</b>	<b>02/07/12</b>	<b>00</b>	<b>GOM-PC-003</b>

**9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO**


<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
<b>Rigoberto Castillo Cervantes</b> Gerente de Operación Macrobús	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Dirección Administración SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	02/07/12	02/07/12	00	GOM-PC-003



Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>Rigoberto Castillo Cervantes</b> Gerente de Operación Macrobús	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Dirección Administración SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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 DE OPERACIÓN MACROBÚS	DMA	02/07/12	02/07/12	00	GOM-PC-003

Elaborado por:

Rigoberto Castillo Cervantes  
Gerente de Operación Macrobús

Ramón Alejandro Gómez Veloz  
Jefe de Tráfico Operadora Macrobús

José de Jesús López González  
Subgerente General Operadora Macrobús

Dictaminado por:

Raúl Avilez Rivera  
Gerente de Calidad SITEUR

Autorizado por:

Luis Alonso Martínez Sáenz  
Director Macrobús

Jaime Cuenca González  
Gerente General Operadora Macrobús

Rodolfo Pérez Mercado  
Director Administración SITEUR

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