

ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
<b>GERENCIA DE PROGRAMAS ESPECIALES / JEFATURA DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>DMA</b>	<b>22/06/12</b>	<b>22/06/12</b>	<b>00</b>	<b>GPE-PC-001</b>

### 1. PROPÓSITO.

Describir los lineamientos de interacción con pasajeros en todas las etapas, con especificaciones de servicio al contactar a pasajeros y los procedimientos de control que le competen para la atención al pasajero.

Asegurar la satisfacción de los usuarios a través de un servicio y atención de calidad a sus solicitudes de servicio, felicitaciones y quejas.

Obtener indicadores para evaluar el nivel de satisfacción con el servicio de los pasajeros del Sistema Macrobus.

Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de la atención al usuario.

Definir los estándares de calidad para atender a pasajeros de los procesos de trabajo al otorgar el servicio.

Establecer las políticas, lineamientos y estándares generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos con respecto a la atención a usuarios.

Definir contenidos de capacitación para la atención adecuada de solicitudes al tener contacto con pasajeros y usuarios, para la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos.

### 2. ALCANCE.

Aplica a los pasajeros del Sistema Macrobus, todas las áreas que tienen contacto con pasajeros del Sistema Macrobus, áreas de soporte de SITEUR y solicitudes de la comunidad.

Al personal que atiende el Centro de Información a Usuarios (CIU).

### 3. POLÍTICAS.

- 3.1 Toda solicitud y/o queja deberá de ser registrada y clasificada en el Sistema CAP y con una respuesta de acuerdo a las políticas aquí descritas.
- 3.2 Toda resolución, deberá concluir en un término máximo de 10 días hábiles, notificando al pasajero y confirmando su satisfacción o insatisfacción con la respuesta
- 3.3 El informe mensual de reincidencia de quejas y reclamaciones a las áreas correspondientes de Macrobus y SITEUR, así como su respuesta y/o solución deberá generarse dentro de los primeros 10 días hábiles del mes correspondiente.
- 3.4 Las encuestas de satisfacción a usuarios, deberán de estar vinculadas al Sistema de Mejora.
- 3.5 Se deberán de generar iniciativas que mejoren la imagen del Sistema Macrobus hacia los pasajeros y por ende a la sociedad conforme se presente la oportunidad.
- 3.6 El personal del Centro de Información a Usuarios (CIU) deberá estar certificado en su puesto en base a su programa de desarrollo.
- 3.7 Toda persona que colabore en el Sistema Macrobus que tenga contacto con pasajeros deberá ser capacitada y certificada al menos cada año en la forma de atender correctamente al pasajero.

### 4. RESPONSABILIDADES

#### 4.1 Centro de Información a Usuarios (CIU):

- Recepción, registro y seguimiento de solicitudes de servicio, felicitaciones y quejas.
- Hacer contacto con el pasajero y asegurar darle respuesta inmediata.
- Seguimiento y cierre efectivo de solicitudes, quejas y sugerencias.

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>José Abraham Cisneros Gómez</b> Gerente de Programas Especiales	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Director Administrativo SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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
<b>GERENCIA DE PROGRAMAS ESPECIALES / JEFATURA DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>DMA</b>	<b>22/06/12</b>	<b>22/06/12</b>	<b>00</b>	<b>GPE-PC-001</b>

- Analizar resultados de las encuestas de satisfacción de pasajeros.
- Atender las llamadas recibidas en el CIU.
- Generar reportes periódicos requeridos.
- Gestión del Sistema CAP.

#### 4.2 Gerencia de Programas Especiales:

- Gestionar los recursos y acciones necesarias para el logro de metas y objetivos
- Gestionar con las áreas de SITEUR situaciones sensibles.
- Asegurar funcionamiento y atención personal en el CIU dentro del horario de servicio publicado.
- Analizar el reporte de desempeño del CIU y resultados de encuestas de satisfacción de pasajeros y, proponer acciones de mejora.
- Asegurar acciones correctivas y preventivas adecuadas ante reincidencias.
- Gestión del CIU.

#### 4.3 Otras áreas de Macrobús, SITEUR y/o contratistas y concesionarios:

- Atención de quejas y/o sugerencias que se le derive el CIU en tiempo y forma.
- Al prestar servicio al pasajero satisfacer al menos las especificaciones mínimas de contacto con pasajeros.
- Canalizar al CIU cualquier comentario sobre el servicio de Macrobús recibido de pasajeros o usuarios.

#### 4.4 Centros de Atención a Clientes:

- Verificar con apoyo del Centro de Control presencia de personal en cada módulo dentro de los horarios de servicio publicados.
- Disponer de los materiales requeridos para atender las necesidades de información, recarga y credencialización del módulo.

### 5. INDICADORES DE MEDICIÓN

- 5.1 # de Solicitudes recibidas y pendientes.  
 5.2 # de Molestias  
 5.3 # de Sugerencias  
 5.4 # de Reincidencia de quejas y reclamaciones  
 5.5 Índice de satisfacción de pasajeros

### 6. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	22/06/12	---	Emisión Inicial del Documento

### 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>José Abraham Cisneros Gómez</b> Gerente de Programas Especiales	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Director Administrativo 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 PROGRAMAS ESPECIALES / JEFATURA DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>DMA</b>	<b>22/06/12</b>	<b>22/06/12</b>	<b>00</b>	<b>GPE-PC-001</b>

GPE-RE-014 Reglamento de Pasajeros de Macrobus.  
 VCO-RE-006 Título de Concesión "para la operación de transporte alimentador del tren urbano "Macrobus" en el corredor Independencia en la Zona Metropolitana de Guadalajara"

GPE-EV-001 Especificación de Atención al Pasajero Macrobus

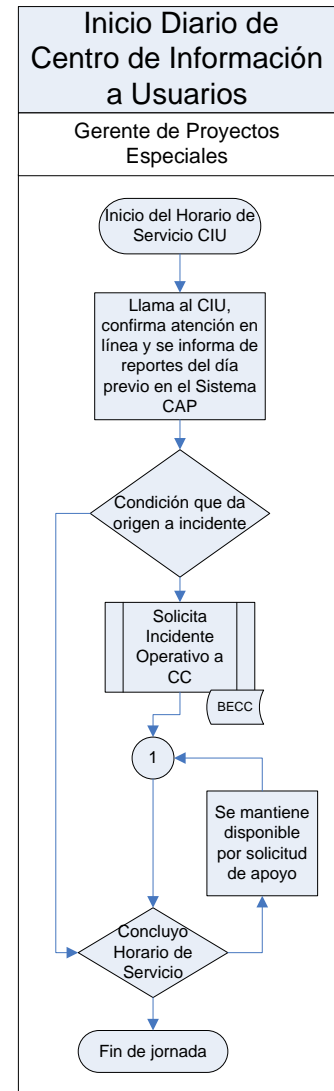
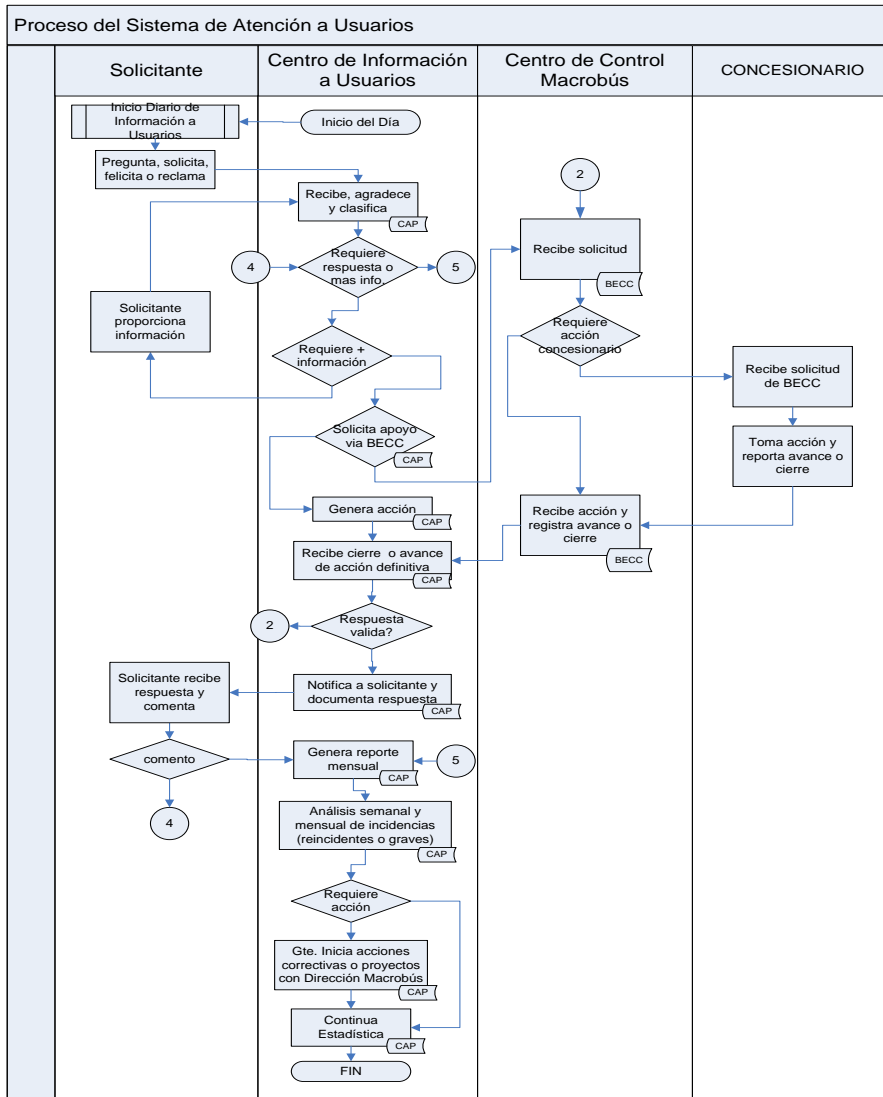
### 8. FORMATOS REQUERIDOS

GPE-RE-001 Formato electrónico CAP

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Autorizado por:</b>
<b>José Abraham Cisneros Gómez</b> Gerente de Programas Especiales	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Director Administrativo SITEUR	<b>Luis Alonso Martínez Sáenz</b> 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
<b>GERENCIA DE PROGRAMAS ESPECIALES / JEFATURA DE ATENCIÓN A USUARIOS</b>	<b>DMA</b>	<b>22/06/12</b>	<b>22/06/12</b>	<b>00</b>	<b>GPE-PC-001</b>

**9. FLUJO GRAMA DEL PROCESO**


Elaborado por:	Aprobado por:	Autorizado por:
<b>José Abraham Cisneros Gómez</b> Gerente de Programas Especiales	<b>Raúl Avilez Rivera</b> Gerente de Calidad SITEUR  <b>Rodolfo Pérez Mercado</b> Director Administrativo 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