

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE COMENTARIOS, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS

CODIGO:	JIS-PR-007
UBICACIÓN DOCUMENTO:	GOP-13
FECHA DE EMISION:	30/03/2010
No. / FECHA DE REVISION:	02 / 14/08/2012
COPIA No.	
SELLO:	

ELABORÓ:



ING. OSCAR GARCÍA MONROY.
JEFE DE INGENIERIA DE SERVICIO.

APROBÓ:



ING. GUSTAVO PÉREZ ROMERO
GERENTE DE OPERACIÓN

AUTORIZÓ:



ING. JORGE ROBLES VALDEZ
DIRECTOR TÉCNICO



ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE OPERACION JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	GOP-13	30/03/10	14/08/12	02	JIS-PR-007

1. PROPOSITO

Asegurar que todos los comentarios, quejas y/o sugerencias que tenga un pasajero para el SITEUR sean atendidas, capturadas, analizadas y canalizadas por el personal correspondiente, logrando satisfacer las necesidades del pasajero en las etapas del ciclo de viaje.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para personal del Centro de Atención a Pasajeros, personal de Ingeniería de Servicio así como de las áreas que se vean involucradas en el comentario, queja y/o sugerencia hecha por el pasajero.

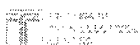
3. POLITICAS

- 3.1 Garantizar que todos los comentarios, quejas y sugerencias, así como todas las inquietudes del pasajero sean atendidas con responsabilidad y la rapidez requerida en cada proceso para satisfacer la necesidad del ciclo de servicio.
- 3.2 Una vez que el comentario, queja y/o sugerencia es capturado en el CAP, en un lapso no mayor a 3 días hábiles, se le informará al pasajero que está siendo atendido.
- 3.3 Al cierre del comentario, queja y/o sugerencia se le notifica del resultado al pasajero.

4. RESPONSABILIDADES

5. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	30/03/10	---	Emisión Inicial del Documento
01	15/08/11	Código	Al crearse la Jefatura de Ing. De Servicio, se crea el código JIS, el cual sustituye al JES (correspondiente a la Jefatura de Estaciones)
01	15/08/11	1. Propósito	Se reenfoca el propósito del presente procedimiento



SELLO



ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	GOP-13	30/03/10	14/08/12	02	JIS-PR-007

01	15/08/11	3. Políticas	Se reformularon políticas apoyando el procedimiento
01	15/08/11	7. Procedimiento	Se readecúa la descripción del proceso de acuerdo a las actividades actualmente realizadas
01	15/08/11	8. Definiciones	Fue autorizada la creación de la Jefatura de Ing. De Servicios, siendo el cambio del personal operativo de estaciones a personal operativo de ingeniería de servicio a lo largo de todo el documento. Asimismo se definieron los canales para que se expresen los comentarios, quejas y sugerencias.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

FORMATO DE COMENTARIO O SUGERENCIA

CAP (Centro de atención a Pasajeros)

BECC (Bitácora Electrónica de Centro de Control)

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 PERSONAL DE SISTEMAS DE CALIDAD

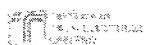
Pasa por todas las estaciones del tren eléctrico a surtir de formatos nuevos a los buzones.

7.1.1 Recolecta los formatos que se encuentran dentro del buzón, para trasladarlos a la oficina del área de Calidad y capturar en el CAP la información que contengan.

7.2 PASAJERO

Al encontrar una desviación en su ciclo de viaje puede expresar su comentario, queja y/o sugerencia, de varias maneras:

- 7.2.1 Redacta en el formato que se encuentra a un lado del buzón su inconformidad y lo deposita dentro del mismo buzón, que se encuentra en las estaciones del tren eléctrico.
- 7.2.2 Lo puede hacer vía telefónica al No. 39-42-57-54.
- 7.2.3 Directamente (persona a persona) en las estaciones del tren eléctrico con personal de ingeniería de servicio y/o en el módulo de atención al pasajero, ubicado en la estación Juárez 1 por vía 2.



SELLO



ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	GOP-13	30/03/10	14/08/12	02	JIS-PR-007

7.2.4 También a través de la página de Internet de SITEUR o al correo electrónico: cap@siteur.gob.mx.

7.3 PERSONAL DE INGENIERIA DE SERVICIO (Módulo)

7.3.1 Captura en el CAP la información que obtuvo acerca de comentarios, quejas y/o sugerencias recibidas, descrito en los puntos 7.2.2, 7.2.3 y/o 7.2.4 (el CAP en automático da respuesta al pasajero, siempre y cuando al generar su petición llene el campo donde se solicita un e-mail).

7.3.2 Se comunica con el pasajero (que no dejó e-mail para respuesta automática del CAP) por vía telefónica y se le informa que se le está dando seguimiento a su comentario, queja y/o sugerencia.

7.4 PERSONAL DE INGENIERIA DE SERVICIO (Supervisor)

Clasifica la información en instalaciones fijas, descortesías del personal de SITEUR o empresas subcontratadas.

7.4.1 Las que correspondan a instalaciones fijas, confirma su existencia en la BECC.

7.4.2 En caso de no existir en la BECC, solicita al personal operativo de ingeniería de servicio que verifique los datos en campo e informen a Centro de Control para que genere el No. de avería.

7.4.3 Envía la información por vía correo electrónico al área de SITEUR correspondiente, para que atiendan la afectación.

7.4.4 Da seguimiento hasta el cierre de las averías.

7.5 PASAJERO

Queda en espera de que se le informe el cierre de su comentario, queja y/o sugerencia.

7.6 ÁREAS DEL SITEUR

Atiende el comentario, queja o sugerencia, involucrando al personal a su cargo para lograr la corrección.

7.6.1 Informa al CAP via correo electrónico, sobre las acciones o correctivos que se llevaron a cabo.

7.6.2 Informa a Centro de Control para que cierren la avería en la BECC.

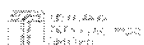
7.7 PERSONAL DE INGENIERÍA DE SERVICIO (Supervisor)

En caso de que pasen 3 días hábiles y no haya respuesta por parte del área, por lo menos de enterado, reenvía el correo electrónico y elabora el oficio correspondiente.

7.7.1 Recibe la información de solución por parte del área involucrada.

7.7.2 Verifica en campo el correctivo descrito.

7.7.3 Se pone en contacto con el pasajero, por vía telefónica o electrónica para comunicarle cual fue la resolución al comentario que expresó.



SELLO



ORIGEN DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	No. DE REVISIÓN	CODIGO
GERENCIA DE OPERACIÓN JEFATURA DE INGENIERÍA DE SERVICIO	GOP-13	30/03/10	14/08/12	02	JIS-PR-007

7.8 PASAJERO

Recibe información sobre el cierre de su comentario, queja y/o sugerencia.

7.9 PERSONAL DE INGENIERÍA DE SERVICIO (Supervisor)

Cierra el folio del comentario, queja y/o sugerencia en el CAP.

7.9.1 Genera informe mensual.

7.10 PERSONAL DE SISTEMAS DE CALIDAD

Realizará las auditorias, revisiones, encuestas, etc. pertinentes al procedimiento, para verificar el correcto seguimiento y solución de los comentarios, quejas y/o sugerencias que los pasajeros no hacen llegar.

8. DEFINICIONES

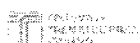
Personal operativo de estaciones.- En el presente documento es sustituido por el personal operativo de Ingeniería de Servicio, en tendiendo a estos como Supervisor y/o auxiliar del departamento

BUZÓN: Caja metálica instalada en todas las estaciones del tren eléctrico donde se depositan los formatos de comentarios, quejas y sugerencias.

FORMATO: Hoja de papel con estructura determinada donde el pasajero presenta su comentario, queja y/o sugerencia, se encuentran ubicados junto a todos los buzones de las estaciones, en módulo de atención a pasajeros y con el personal de ingeniería de servicio.

CAP: Software de captura y seguimiento de comentarios, quejas y/o sugerencias en atención al pasajero.

BECC: Software de captura y seguimiento de averías que se presentan en las instalaciones fijas, material rodante y causas ajenas al sistema.



SELLO