



**CÉDULA DE ACTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
GERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS  
SUBGERENCIA DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS**

FOLIO

P-206

FECHA

20-XI-07

**DATOS DEL PROCEDIMIENTO**

**NOMBRE:** Recuperación, Custodia y Entrega de Objetos Caídos a Vías de Andén.

**OBJETIVO:** Recuperar los objetos caídos a vías de andén, efectuar su custodia y entrega a los propietarios de manera segura y oportuna para los usuarios de la red de servicio del STC.

**CONTENIDO:** Objetivo, Normas y/o Políticas de Operación, Descripción de las Actividades, Diagrama de Flujo, Formatos e Instructivos de Manejo y Llenado. Número de Páginas 48.

**CARGO**

**NOMBRE Y FIRMA DE LOS TITULARES DE LAS ÁREAS**

Subdirector General de Administración y Finanzas

Vo. Bo. C.P. José de Jesús Martínez Juárez

Subdirector General de Operación

Vo. Bo. Ing. Guillermo Ramírez Vivanco

Director de Transportación

Vo. Bo. Ing. Nahum Leal Barroso

Gerente de Líneas 1, 3 y 4

Vo. Bo. Ing. Alfonso García Barja

Gerente de Líneas 2, 5, 6 y B

Vo. Bo. Ing. Felipe Tapia Lugo

Gerente de Líneas 7, 8, 9 Y A

Vo. Bo. Ing. Raúl M. Hernández Leyva

Vo. Bo.

Vo. Bo.

**FECHA DE AUTORIZACIÓN:** 27-VII-94

**OBSERVACIONES:** El presente procedimiento sustituye al de igual denominación y número de folio de fecha 03- II-97, (Segunda Actualización).



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO:

VIGENCIA

FECHA

PAG. 1

20

XI

07

DE: 48

RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VISTO BUENO DEL PERSONAL QUE PARTICIPO EN LA ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

NOMBRE

ÁREA

FIRMA

RENÉ REYES HERRERA GCIA LINEAS 2,5,6y B

LIBERTO GARCIA LUCAS Sgee y ct.

Beatriz Montijo Silva Dirección de Transportación

OSCAR ALCABAZ PAWLING DIRECCIÓN DE TRANSPORTACIÓN

Claudia Sosa Peralta GL789A | SGL789A

JOSÉ RAFAEL GARCÍA ZIOTE GL789A | SGL789A

Rolando Rosete López GL. 1,3y4 / L3



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

## VIGENCIA

FECHA PAG. 1

20 XI 07 DE: 48

### RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

## VIGENCIA

FECHA

PAG. 2

20

XI

07

DE: 48

### OBJETIVO:

Recuperar los objetos caídos a vías de andén, efectuar su custodia y entrega a los propietarios de manera segura y oportuna para los usuarios de la red de servicio del STC.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

### VIGENCIA

FECHA PAG. 3

20 XI 07 DE: 48

### POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento es de observancia obligatoria para todas las áreas involucradas en la recuperación, custodia y entrega de objetos caídos a vías de andén.
- Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:
  - **Personal Operativo de Confianza.**- Al Supervisor de Servicios Públicos y al Jefe de Proyectos en Línea.
  - **IJE.**- Al personal con categoría de Inspector Jefe de Estación.
  - **PCC.**- Puesto Central de Control, **PCL** Puesto de Control de Línea (para la Línea "A").
  - **COE.**- Centro Operativo de Estaciones, de la Gerencia de Líneas correspondiente.
  - **DBO.**- A la señalización de Despacho Bajo Orden.
  - **CUAT.**- Ruptor de Corte de Urgencia de Alimentación Tracción.
  - **Botón CZ.**- Botón de Condiciones de Zona.
  - **Identificación Oficial.**- Credencial del IFE, Cartilla o Pasaporte.
- Para efectos del presente procedimiento y de acuerdo al rolamiento de trabajo correspondiente, a continuación se describe la clasificación funcional de la categoría de Regulador de PCC; cabe mencionar que estas actividades sólo son las que fundamentan dicha clasificación.
  - **Regulador del TCO.**- Controla la operación de una Línea, mediante la supervisión y vigilancia de la circulación de los trenes a través del Tablero de Control Óptico y el Pupitre de Mando y Control, el cual se encuentra ubicado en el PCC y para la Línea "A" en el PCL.
  - **Regulador del CC o CEE.**- Establece las comunicaciones internas y externas al STC, mediante la operación de los equipos que integran el Centro de Comunicaciones de una Línea y se encuentra ubicado en el PCC y para la Línea "A" en el CEE Centro de Energía Eléctrica (ubicado en el PCL).
- La Coordinación de Transportación, a través de sus distintas instancias es la única área responsable de recuperar y entregar a su propietario, el (o los) objeto(s) caído(s) a vías de andén.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 4

20

XI

07

DE: 48

- La Coordinación de Transportación, apoyada por la Gerencia de Atención al Usuario, deberá difundir hacia los usuarios los trámites necesarios para reportar y recuperar los objetos caídos a vías de andén.
- Cuando a un usuario se le caiga algún objeto a vías de andén, podrá solicitar su rescate al Inspector Jefe de Estación, o en su caso al personal de la estación (Vigilante, Policía Contratada o Taquillera) y ésta última a su vez, deberá notificarlo de inmediato al Inspector Jefe de Estación o Personal Operativo de Confianza, a través del COE.
- El Inspector Jefe de Estación, invariablemente deberá solicitar autorización al Regulador de PCC o PCL correspondiente, para descender a vías de andén a rescatar el (o los) objeto(s) detectado(s), conforme a lo establecido en el Reglamento para el Tránsito Peatonal en Vías.
- El Regulador al ser notificado de un objeto en vías de andén, deberá aplicar de manera inmediata el presente procedimiento para su rescate.
- En caso de que el objeto caído a vías de andén no sea reclamado, se deberá seguir el Procedimiento de Recepción y Entrega de Objetos Extraviados.
- En caso de que el usuario se retire antes del rescate del objeto caído a vías de andén, el Inspector Jefe de Estación deberá notificarle al usuario que pase posteriormente a la Oficina de Objetos Extraviados para su recuperación y por ningún motivo deberá retener el objeto.
- Si los objetos caídos a vías de andén que se recuperen son productos perecederos y no son reclamados, el Inspector Jefe de Estación en coordinación con el Personal Operativo de Confianza, determinará el destino final de los mismos.
- Cuando se recuperen armas o documentos de las corporaciones policiacas o militares, reportadas o no, el Inspector Jefe de Estación deberá entregarlas al Vigilante o Policía de mayor jerarquía en la estación, previa elaboración de la documentación correspondiente (Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén, Acta de Hechos, entre otros).
- Cuando se detecte un objeto extraño o sospechoso en las vías de andén, se deberá reportar inmediatamente al Regulador del PCC o PCL, para que se tomen las medidas necesarias conforme a lo establecido en el "Tríptico Acciones en caso de Detección de Objeto Extraño o Sospechoso".
- El tiempo para realizar las actividades contempladas en el presente procedimiento es variable ya que la recuperación del (o los) objeto(s), está sujeta a las condiciones de operación, así como de la autorización del PCC o PCL para descender a vías.

**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 5

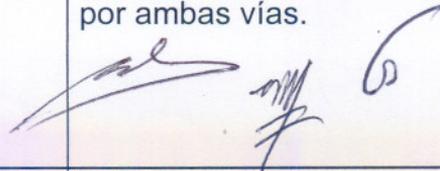
20

XI

07

DE: 48

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
USUARIO	1	Solicita al personal de la estación (Policía, Vigilante o Taquillera) la recuperación de un objeto caído a vías de andén.	
TAQUILLERA, VIGILANTE O POLICÍA CONTRATADA	2	Requiere la presencia del Inspector Jefe de Estación o del Personal Operativo de Confianza mediante el COE, quien lo notificará al CC/CEE.	
REGULADOR DE CC O CEE	3	Recibe notificación del COE, vocea o localiza al IJE.	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	4	Atiende el llamado y acude al lugar indicado.	
TAQUILLERA, VIGILANTE O POLICÍA CONTRATADA	5	Informa al IJE sobre la caída a las vías de andén de un objeto.	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	6	Le solicita (en caso de que esté el usuario) una descripción detallada del objeto y lo acompaña para verificar su ubicación en vías de andén.	
	7	Coordina con el Vigilante o Policía de mayor jerarquía en la estación, la custodia del objeto en vías de andén.	
	8	Solicita vía telefónica al Regulador de PCC o PCL autorización para descender a vías de andén y rescatar el objeto.	
REGULADOR DE PCC O PCL	9	Recibe solicitud para descender a vías de andén y registra los datos en la "Bitácora de Regulador de TCO".	
	10	Supervisa en el TCO la ubicación de los trenes por ambas vías.	





PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 6

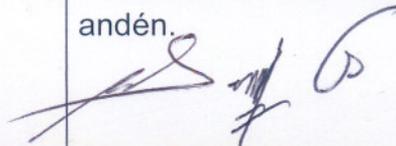
20

XI

07

DE: 48

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
REGULADOR DE PCC O PCL	11	Establece la señalización DBO a los trenes que se ubican en las estaciones que encuadran el descenso para detenerlos.	
	12	Indica al conductor del tren si está en la estación donde está el objeto que avance para liberar la vía.	
	13	Se asegura que el (o los) conductor(es) del (o los) tren(es) que está(n) en interestación termine(n) su recorrido y avancen a la siguiente estación para que liberen la estación donde está el objeto.	
	14	Verifica que en la estación donde está el objeto y en las interestaciones que encuadran el descenso estén libres.	
	15	Efectúa el corte de corriente de alimentación tracción a través de la apertura del Botón CZ correspondiente, certificando en el TCO la señalización de la línea de ausencia de tensión, le indica al IJE que puede accionar el puño del ruptor CUAT y le autoriza el descenso.	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	16	Acciona el puño del ruptor CUAT de la cabecera de andén, como medida de seguridad y lo conserva.	
	17	Desciende a vías de andén por la escalera de descenso a vías ubicada en la cabecera de andén y recupera el objeto.	
	18	Sale de las vías utilizando la escalera de descenso a vías ubicada en la cabecera de andén.	




PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 7

20

XI

07

DE: 48

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	19	Rearma el puño del ruptor CUAT, notifica vía telefónica al Regulador de PCC o PCL de su salida de vías de andén y solicita la energización.	
REGULADOR DE PCC O PCL	20	Recibe información, cierra y oprime el Botón CZ y energiza, suprime los DBO's establecidos y registra datos en la "Bitácora de Regulador de TCO".	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	21	Realiza inventario del contenido del objeto y coteja, (en su caso) con la descripción previa que dio el usuario. ¿El objeto es del usuario?	
	21.1	No, elabora la forma de "Recibo de Objetos Extraviados" describiendo ampliamente las características del objeto. (Continúa en el Procedimiento con N° de folio 207 de Recepción y Entrega de Objetos Extraviados)	
	21.2	Si, registra en el "Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén" las características del objeto.	
	22	Recaba en el "Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén" datos y firma del usuario previa identificación oficial cotejada, le entrega el objeto en presencia del Personal de Vigilancia y/o Policía contratada y firma.	
USUARIO	23	Recibe el objeto recuperado y se retira.	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	24	Elabora el "Reporte de Incidente en Estación" e informa al personal del COE vía telefónica que descendió a vías de andén, a recuperar un objeto (que describe), proporciona la hora, apellido paterno, número de expediente y datos del incidente.	



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

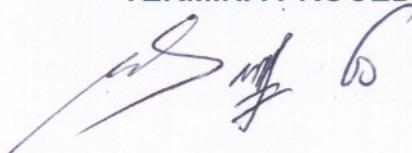
PAG. 8

20

XI

07

DE: 48

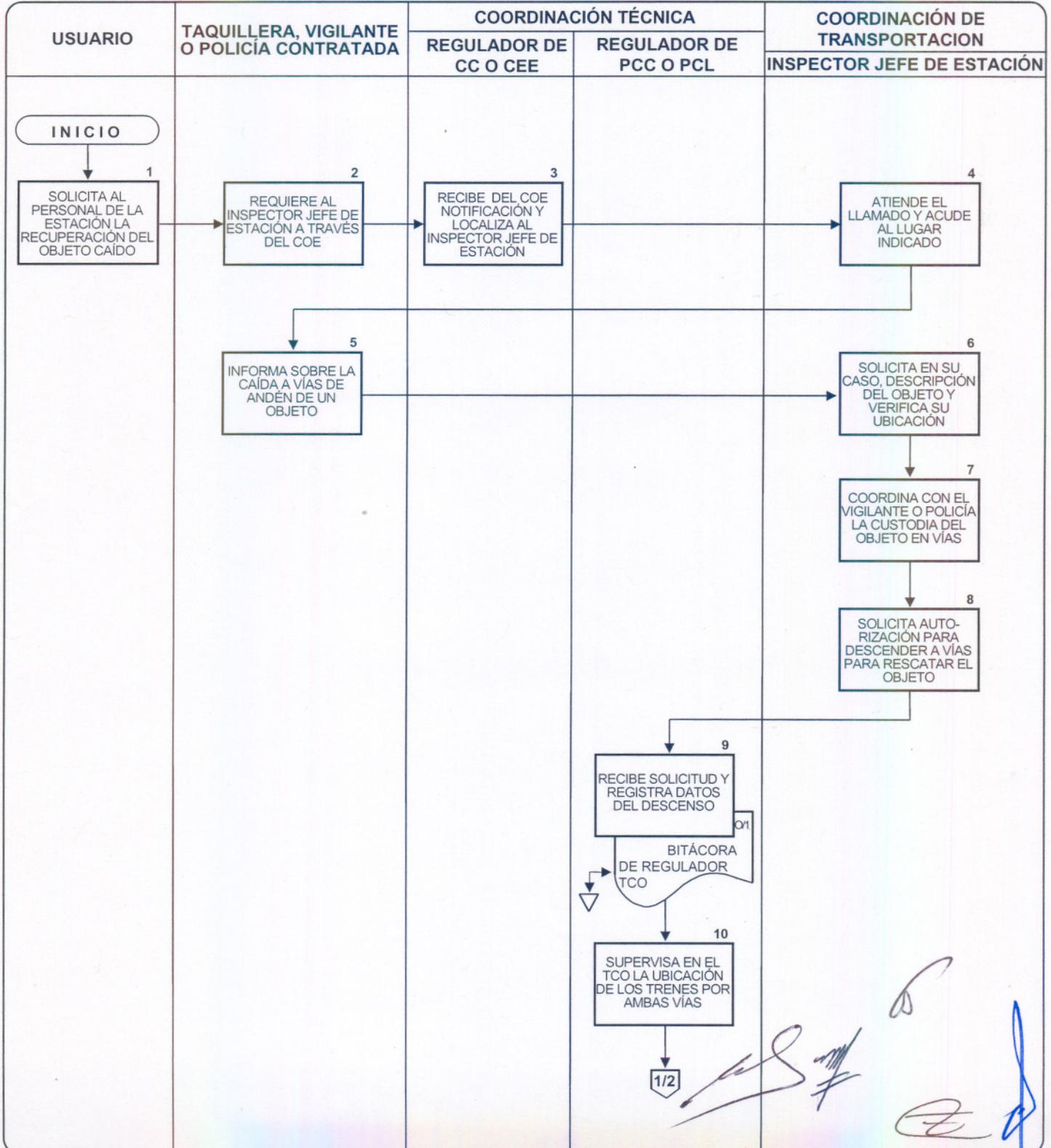
UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
COE	25	Recibe notificación, registra en la "Bitácora de COE" y la conserva.	
INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	26	<p>Conserva en la estación el "Reporte de Incidente en Estación" y el "Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén" para que el Personal Operativo de Confianza los entregue a la Jefatura de Línea. (Continúa en la actividad No. 28)</p> <p>27 Registra en la "Bitácora de Estación" la información correspondiente y la conserva en la estación.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	
JEFATURA DE LÍNEA	28	<p>(Viene de la actividad No.26)</p> <p>Recibe diariamente los "Reportes de Incidente en Estación" y en su caso los "Recibos de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén" que se generaron en las estaciones de la Línea de su competencia, los revisa, clasifica y archiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> 	 

PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 9

20 XI 07 DE: 48



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

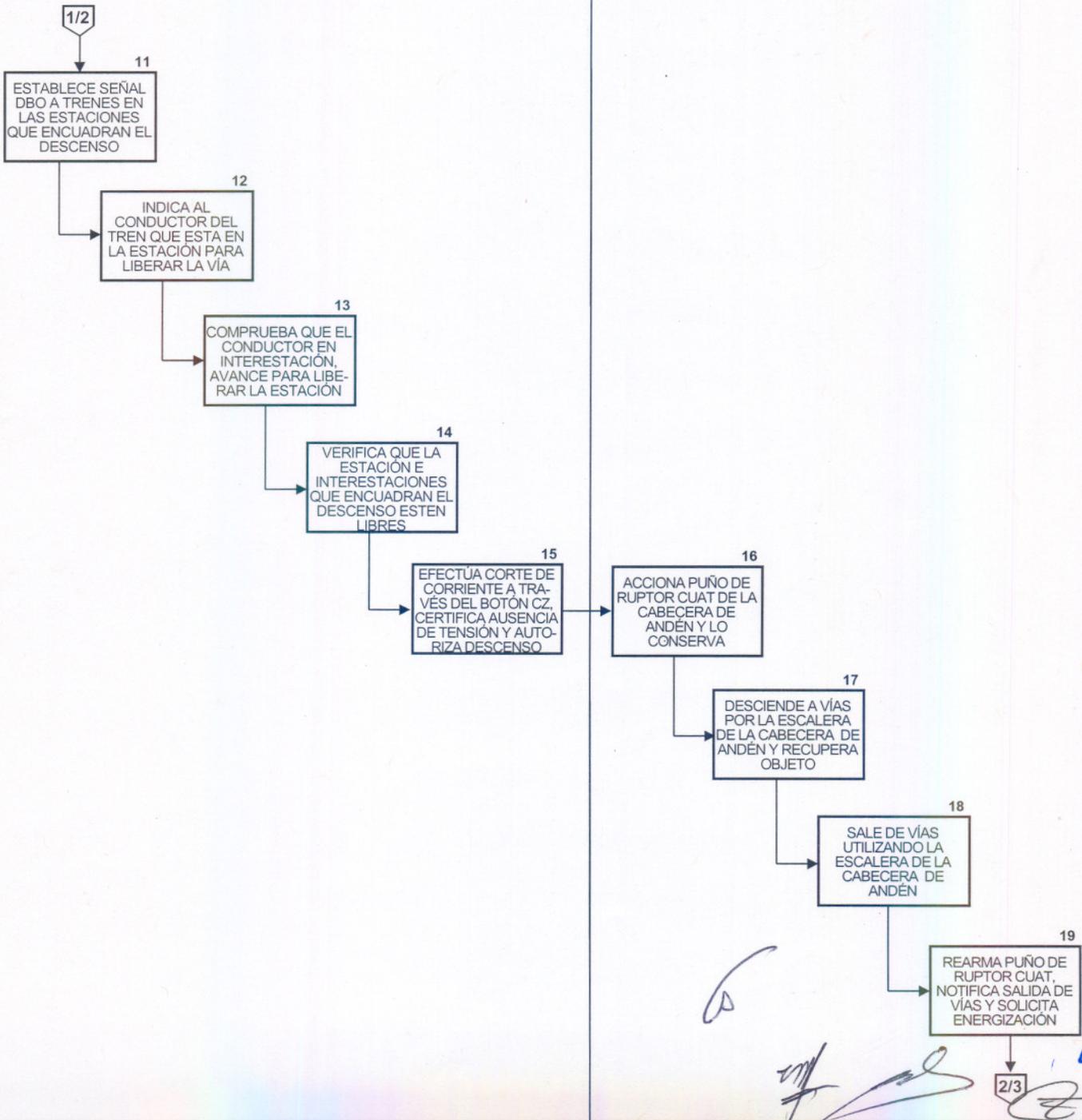
VIGENCIA

FECHA PAG. 10

20 XI 07 DE: 48

REGULADOR DE PCC O PCL

INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN





**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

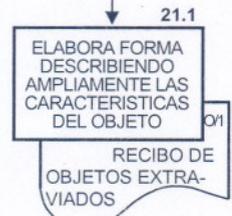
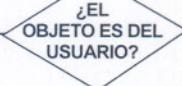
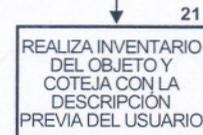
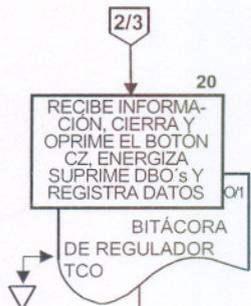
VIGENCIA

FECHA PAG. 11

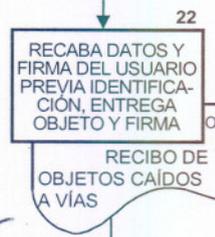
20 XI 07 DE: 48

REGULADOR DE PCC O PCL

INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN



CONTINUA EN EL PROCEDIMIENTO CON No. DE FOLIO 207 RECEPCION Y ENTREGA DE OBJETOS EXTRAVIADOS



3/4

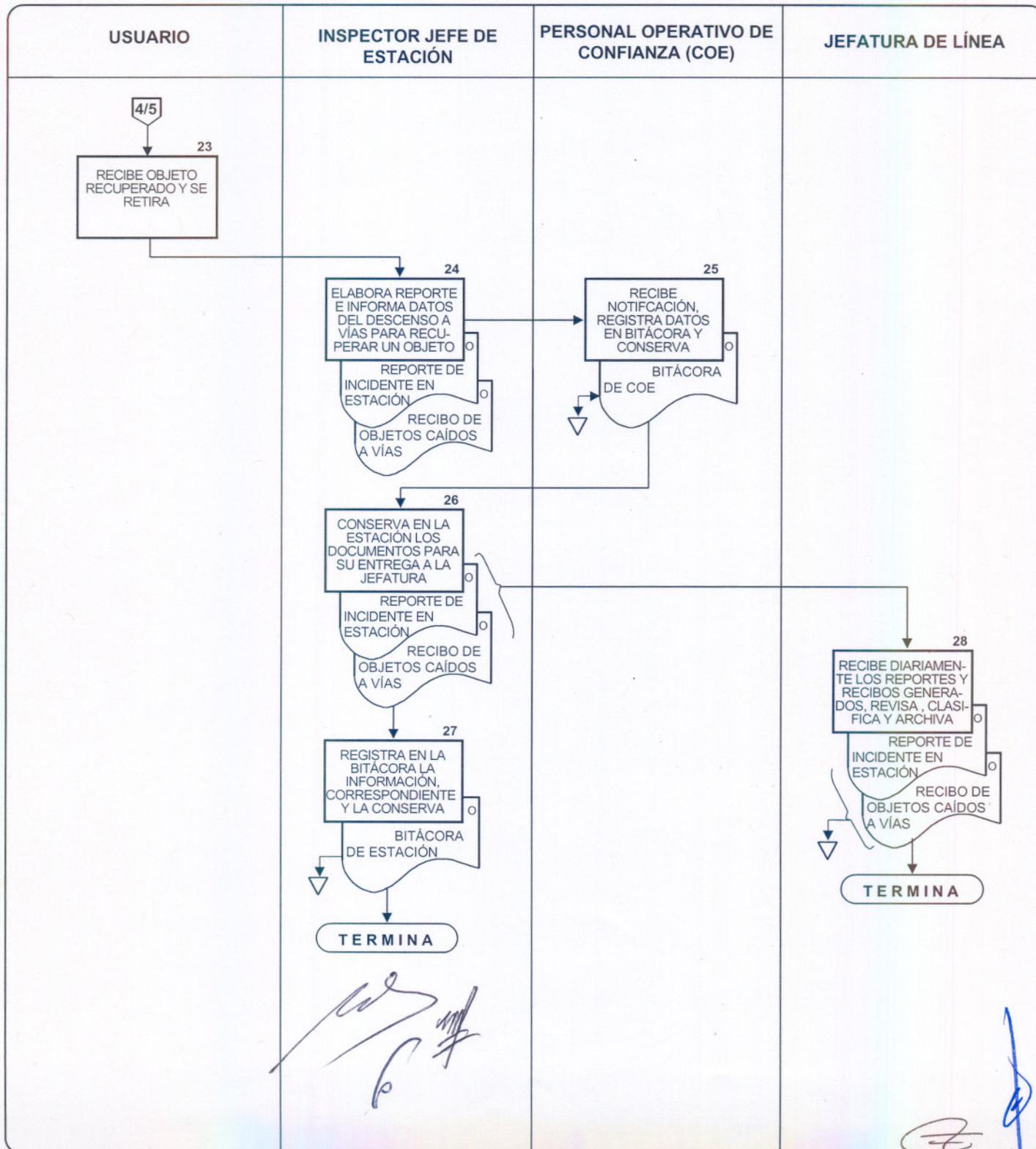
*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 12

20 XI 07 DE: 48



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS  
CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

**FECHA** PAG. 13

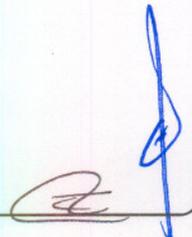
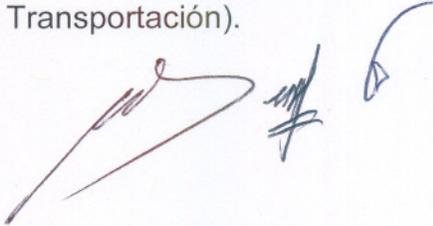
20 XI 07 DE: 48

### FORMATOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO

- Bitácora de Regulador de TCO
- Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén
- Reporte de Incidente en Estación
- Bitácora de COE
- Bitácora de Estación
- Recibo de Objetos Extraviados
- Acta de Hechos

#### ANEXO:

- Tríptico Acciones en caso de Detección de Objeto Extraño o Sospechoso, (para el Personal de Transportación).







**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD ADMVA.** GERENCIAS DE LÍNEAS  
**SISTEMA:** OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

**FECHA** PAG. 15

20 XI 07 DE: 48

**INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA  
"BITÁCORA DE REGULADOR DE TCO"**

**CLAVE:** DT-0001

**OBJETIVO:** Registrar en forma detallada todos y cada uno de los eventos que se presentan en la línea y afecten o sean susceptibles de afectar la operación, dentro y fuera de las horas de servicio.

**ELABORACIÓN A CARGO DE:** Regulador de TCO, excepto los conceptos 6, 7, 8, 9, 10, y 29 que están a cargo del Jefe de Reguladores o Coordinador de Proyectos.

**MEDIO DE ELABORACIÓN:** Manual.

**No. DE EJEMPLARES:** Original y copia.

**DISTRIBUCIÓN:** Original.- Subgerencia de Control Central.  
Copia.- Gerencia de Líneas correspondiente.



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA			
FECHA			PAG. 16
20	XI	07	DE: 48

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA  
 "BITÁCORA DE REGULADOR DE TCO"**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
<b>REGULADOR DE PCC* T/CA</b>		
1	NOMBRE COMPLETO	Apellido paterno, materno y nombre(s) del Regulador del TCO en turno.
2	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del Regulador del TCO en turno.
3	FIRMA	La firma del Regulador del TCO en turno.
<b>NÚMERO</b>		
4	INICIAL	El número consecutivo correspondiente del evento con el que inicia el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 15 del formato).
5	FINAL	El número consecutivo correspondiente del evento con el que termina el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 15 del formato).
<b>JEFE DE REGULADORES / COORDINADOR DE PROYECTOS* T/CA</b>		
6	NOMBRE COMPLETO	Apellido paterno, materno y nombre(s) del personal en turno.
7	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal en turno.
8	FIRMA	La firma del personal en turno.

\*T = Titular.  
 CA = Cubre Alimentos.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 17

20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
<b>NÚMERO</b>		
9	INICIAL	El número consecutivo correspondiente del evento con el que inicia el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 15 del formato).
10	FINAL	El número consecutivo correspondiente del evento con el que termina el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 15 del formato).
11	LÍNEA	El número o letra correspondiente.
12	FOLIO	El número consecutivo correspondiente, (asignado por la Coordinación Técnica).
13	FECHA DE ELABORACIÓN	Con número el día, mes y año en que se elabora el formato.
14	DÍA	Nombre del día de la semana, por ejemplo: Lunes, Martes, Miércoles.
15	N°	El número del evento correspondiente, (el cual inicia con el número 1 (uno), el primer día de cada mes y así consecutivamente, hasta llegar el último evento en el servicio del último día del mes.
16	HORA	La hora y minutos en que inicia el evento.  (En caso de que el evento se reporte posteriormente se deberá anotar las siglas RFO "Renglón Fuera de Orden" y lo rubricará el Jefe de Reguladores o Coordinador de Proyectos en turno).
<b>PERSONA QUE REPORTA</b>		
17	APELLIDO PATERNO	Apellido paterno del personal que reporta el evento al Regulador de PCC.
18	N°. EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente de personal que reporta el evento.

**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 18

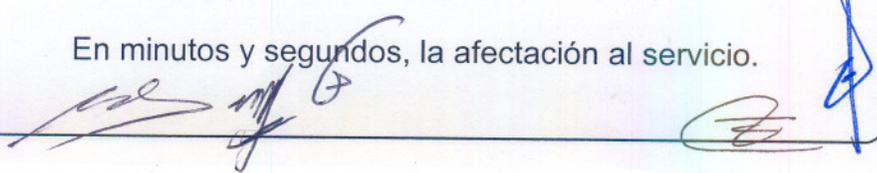
20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
19	N° DE TREN	El número económico con el que circula el tren. (Si en el evento no se ve involucrado un tren, quedará en blanco).
20	MOTRICES	La nomenclatura de las motrices con cabina (M). (Si en el evento no se ve involucrado un tren, quedará en blanco).
21	LUGAR	La ubicación donde se presenta el evento, especificando en su caso la vía, cadenamiento, etc.
22	DESCRIPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	Detalladamente la descripción del evento, especificando cronológicamente el desarrollo, personal que interviene, acciones tomadas y resultados obtenidos, (respetando esta columna sin importar el número de renglones que se requiera).
<b>FUNCIÓN DE TREN</b>		
23	C/R	Una <b>X</b> en la columna correspondiente a C o R, dependiendo si el tren es cambiado o retirado.
24	N° TER.	El número de la estación terminal donde se realizó la función.
25	HORA	La hora y minutos en que se efectuó la función.
26	DURACIÓN DEL INCIDENTE	En horas, minutos y segundos, el tiempo del incidente.
<b>VUELTAS</b>		
27	PER.	El número y/o fracción de vuelta(s) perdida(s) durante el evento.
28	SUP.	El número y/o fracción de vuelta(s) suplementaria(s) realizada(s) durante el evento.
29	RETARDO	En minutos y segundos, la afectación al servicio.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD ADMVA.** GERENCIAS DE LÍNEAS  
**SISTEMA:** OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA			
FECHA			PAG. 19
20	XI	07	DE: 48

**“RECIBO DE OBJETO(S) CAÍDO(S) A VÍA(S) DE ANDÉN”**



**SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO**

**RECIBO DE OBJETO(S) CAÍDO(S) A VÍA(S) DE ANDÉN**

**DIRECCION DE TRANSPORTACION**

Gerencia de Líneas (1)	Línea (3)	Estación (4)	Hora (5)	Fecha de Elaboración (6)	Folio (7)
Coordinación de Transportación de Línea(s) (2)				Día Mes Año	

Recibí el (o los) objeto(s) que se describe(n) a continuación:

(8)

.....

.....

.....

Observaciones

(9)

.....

Datos del Propietario				Entregó	
Nombre	(10)	Teléfono		Nombre	Nº. Exp.
Domicilio	(11)	CP	(12)	(20)	(21)
Colonia	(13)		(14)	Categoría (22)	
Deleg. / Municipio	(15)	Firma (19)		<input type="checkbox"/> IJE	<input type="checkbox"/> SSP
Estado	(16)			<input type="checkbox"/> JP	
Identificación Of.	(17)			(23)	
No. Identificación	(18)	Firma		Firma	

Documentos Relacionados (24)				Recibe en el Centro Operativo de Estaciones (COE)			
Documento	Folio	Documento	Folio	Apellido Paterno	Nº. Exp.	Nº de Control	Hora
Reporte de Incidente en Estación		Bitácora de Estación		(25)	(26)	(27)	(28)
Acta de Hechos		Bitácora de COE					

- Llenar con tinta negra o azul y letra de molde.
- No realizar tachaduras ni enmendaduras.
- Cancelar los espacios no utilizados con dos líneas diagonales.
- En caso necesario cancelar y repta formato.
- No destruya el formato cancelado, anéxelo al nuevo.

**LA SEGURIDAD ANTE TODO**

DT-0005



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

## VIGENCIA

FECHA PAG. 20

20 XI 07 DE: 48

### INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA "RECIBO DE OBJETO(S) CAÍDO(S) A VÍA(S) DE ANDÉN"

**CLAVE:** DT-0005

**OBJETIVO:** Registrar la información del (o los) objeto(s) recuperado(s) en vías de andén para su custodia y en su caso, hacer la entrega correspondiente.

**ELABORACIÓN A CARGO DE:** Inspector Jefe de Estación o en su caso el Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos del Área de Transportación.

**MEDIO DE ELABORACIÓN:** Manual.

**No. DE EJEMPLARES:** Original.

**DISTRIBUCIÓN:** Original.- Jefatura de Línea correspondiente.

**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 21

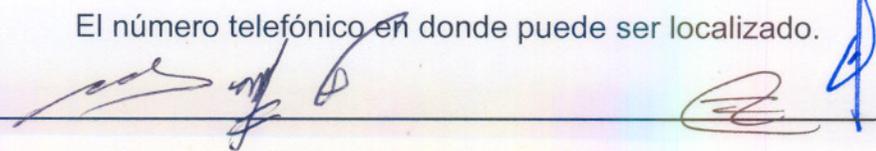
20 XI 07 DE: 48

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA**  
**“RECIBO DE OBJETO(S) CAÍDO(S) A VÍA(S) DE ANDÉN”**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR (ANVERSO)
1	GERENCIA DE LÍNEAS	El número y/o letra de las Líneas de su competencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S)	El (o los) número(s) o letra de las Línea(s) de su competencia.
3	LÍNEA	El número y/o letra de la Línea a la que pertenece la estación donde se recupera el objeto.
4	ESTACIÓN	El nombre de la estación, donde se recupera el objeto.
5	HORA	La hora y minutos en que se hace entrega del objeto.
6	FECHA DE ELABORACIÓN	Con número el día, mes y año en que se elabora el formato.
7	FOLIO	El número consecutivo correspondiente, (asignado por la Jefatura de Línea).
8	EL (O LOS) OBJETO(S) QUE SE DESCRIBE(N) A CONTINUACIÓN:	La descripción pormenorizada y detallada del (o los) objeto(s) entregado(s).
9	OBSERVACIONES	Cualquier información adicional que sea de utilidad para verificar la propiedad del objeto.

**DATOS DEL PROPIETARIO**

10	NOMBRE	Nombre completo del usuario propietario del objeto recuperado.
11	DOMICILIO	El nombre de la calle, número exterior e interior de su domicilio.
12	TELÉFONO	El número telefónico en donde puede ser localizado.





### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

#### VIGENCIA

FECHA PAG. 22

20 XI 07 DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
13	COLONIA	El nombre de la colonia en donde está ubicado el domicilio.
14	CP	Los dígitos que conforman el código postal de la colonia.
15	DELEG. / MUNICIPIO	El nombre de la Delegación Política o del Municipio en donde esta ubicado el domicilio.
16	ESTADO	El nombre del estado que corresponde.
17	IDENTIFICACIÓN OF.	Credencial del IFE, Cédula Profesional o Pasaporte, en caso de no presentar alguna de éstas, deberá reportarlo al COE.
18	N° IDENTIFICACIÓN	El número de la identificación presentada.
19	FIRMA	La firma del usuario que recibe el objeto recuperado.

#### ENTREGÓ

20	NOMBRE	Nombre completo del personal que atiende la entrega del objeto caído a vías.
21	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que atiende la entrega del objeto caído.
22	RECIBÍ DEL IJE, SSP, JP	Una X en el recuadro correspondiente a la categoría del personal que entrega el objeto.
23	FIRMA	La firma del personal que elabora el formato.
24	DOCUMENTOS RELACIONADOS	El número de folio de los documentos que se elaboran al realizar la recuperación de un objeto caído a vías de andén.

#### RECIBE EN EL CENTRO OPERATIVO DE ESTACIONES (COE)

25	APELLIDO PATERNO	El apellido paterno del personal que recibe el reporte.
----	------------------	---



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS  
CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 23

20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
26	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que recibe el reporte.
27	CONTROL	El número consecutivo que el personal del COE asigna con base en la bitácora.
28	HORA	La hora y minutos en que el personal de la estación reporta que se detectó un objeto caído a vías de andén.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
 SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

FECHA PAG. 25

20 XI 07 DE: 48

**“REPORTE DE INCIDENTE EN ESTACIÓN”  
(REVERSO)**

**REPORTE DE INCIDENTE EN ESTACIÓN**

REVERSO

**Seguimiento**

(21)

**Documentos Relacionados (22)**

Documento	Folio
Bitácora del COE y N° de Control	
Bitácora de Estación	
Acta de Hechos	
Reporte de Comportamiento	
Recibo de Objeto(s) Caído(s) a Vía(s) de Andén	
Recibo de Objeto(s) Extraviado(s)	
Otros:	
Otros:	
Otros:	

**Inspector Jefe de Estación (23)**

Turno	Firma
1°	
2°	
3°	

**Supervisor de Servicios Públicos y/o Jefe de Proyectos (24)**

Turno	Firma
1°	
2°	
3°	

**LA SEGURIDAD ANTE TODO**

- Llenar con tinta negra o azul y letra de molde.
- En caso necesario cancele y repita formato.

- No realizar tachaduras ni enmendaduras.
- No destruya el formato cancelado, anéxelo al nuevo.

- Cancelar los espacios no utilizados con dos líneas diagonales.

DT-0004



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD ADMVA.** GERENCIAS DE LÍNEAS  
**SISTEMA:** OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

**FECHA** PAG. 26

20 XI 07 DE: 48

**INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA  
"REPORTE DE INCIDENTE EN ESTACIÓN"**

**CLAVE:** DT-0004.

**OBJETIVO:** Registrar los datos de los incidentes que se susciten en las estaciones, así como la atención prestada y el seguimiento de los mismos.

**ELABORACIÓN A CARGO DE:** Inspector Jefe de Estación o en su caso el Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos del Área de Transportación.

**MEDIO DE ELABORACIÓN:** Manual.

**No. DE EJEMPLARES:** Original.

**DISTRIBUCIÓN:** Original.- Jefatura de Línea correspondiente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 27

20 XI 07 DE: 48

### INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA "REPORTE DE INCIDENTE EN ESTACIÓN"

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	GERENCIA DE LÍNEAS	Los números o letra de las Líneas que conforman la Gerencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S)	El o los números o letra de las Líneas que pertenecen a la Coordinación.
3	LÍNEA	El número y/o letra de la Línea a la que pertenece la estación donde se suscita el incidente.
4	ESTACIÓN	El nombre de la estación, donde se presenta el incidente.
5	INTERRUMPE EL SERVICIO	Una X en el recuadro correspondiente a SI o No es interrumpido el servicio en la estación.
6	FECHA DE ELABORACIÓN	Con número el día, mes y año en que se elabora la forma.
7	FOLIO	El número consecutivo correspondiente, (asignado por la Jefatura de Línea).
8	HOJA: ___ DE: ___	El número de hoja que corresponde, del número total utilizadas.

#### DURACIÓN DEL INCIDENTE

- |    |         |  |
|----|---------|--|
| 9  | INICIO  | La hora y minutos en que inicia el incidente.  |
| 10 | TERMINO | La hora y minutos en que termina el incidente. |

#### INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN

- |    |                  |   |
|----|------------------|---|
| 11 | APELLIDO PATERNO | Apellido paterno del personal que labora en el turno correspondiente. |
|----|------------------|---|

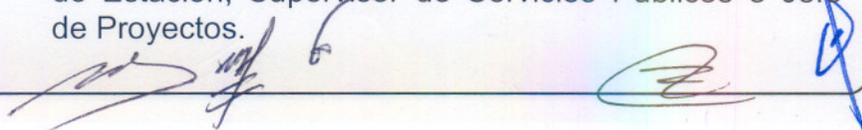
**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

FECHA PAG. 28

20 XI 07 DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
12	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que labora en el turno correspondiente.
<b>SUPERVISOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y/O JEFE DE PROYECTOS</b>		
13	APELLIDO PATERNO	Apellido paterno del personal que labora en el turno correspondiente.
14	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que labora en el turno correspondiente.
<b>RECIBE EN EL CENTRO OPERATIVO DE ESTACIONES (COE)</b>		
15	APELLIDO PATERNO	Apellido paterno del personal que labora en el turno correspondiente.
16	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que labora en el turno correspondiente.
17	HORA	La hora y minutos en que se reporta incidente.
18	DESCRIPCIÓN	De manera clara y breve, en que consistió el incidente y de ser posible los hechos que lo motivaron.
19	ACCIÓN TOMADA	Cronológicamente las actividades realizadas por el Inspector Jefe de Estación, Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos y por los elementos de la Policía Contratada o de Vigilancia, tales como telefonemas e informes, entre otros, que se llevaron a cabo durante el desarrollo del incidente.
20	TIPO DE INCIDENTE: (Para uso exclusivo de la Jefatura de Línea)	El número de incidente, conforme al Catálogo de Clasificación de Incidentes de la Dirección de Transportación.
21	SEGUIMIENTO	Los horarios y actividades que se desarrollan a partir de la acción tomada, hasta la finalización del suceso, en las que no participa directamente el Inspector Jefe de Estación, Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos.





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**UNIDAD ADMVA.** GERENCIAS DE LÍNEAS  
**SISTEMA:** OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

**FECHA** PAG. 29

20 XI 07 DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
22	DOCUMENTOS RELACIONADOS	El número de folio de la bitácora y el número de Control que el personal del COE asigna y/o el número de folio del o (los) documento(s) generados y/o el nombre del documento en caso de utilizar el renglón de otros.
23	INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	La firma del personal que elabora la forma, conforme al turno laborado.
24	SUPERVISOR DE SERVICIOS PÚBLICOS Y/O JEFE DE PROYECTOS	La firma del personal que elabora la forma o supervisa, conforme al turno laborado.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS  
CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

### VIGENCIA

FECHA PAG. 31

20 XI 07 DE: 48

### INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA "BITÁCORA DE COE"

CLAVE: DT-0002

OBJETIVO: Registrar todos los incidentes que se susciten en las estaciones de la línea y los documentos generados para su atención.

ELABORACIÓN A CARGO DE: Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos.

MEDIO DE ELABORACIÓN: Manual.

No. DE EJEMPLARES: Original y copia.

DISTRIBUCIÓN: Original.- Coordinación de Transportación de Línea(s) correspondiente.  
Copia.- Centro Operativo de Estaciones (COE), archivo.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 32

20 XI 07 DE: 48

### INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA "BITÁCORA DE COE"

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	GERENCIA DE LÍNEAS	El número y/o letra de las Líneas de su competencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S)	El o los números o letra de las Líneas que pertenecen a la Coordinación.
<b>RESPONSABLES DEL TURNO</b> 1°, 2°, 3°		
3	NOMBRE COMPLETO	Apellido paterno, materno y nombre(s) del personal por turno responsable en el COE.
4	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal.
5	FIRMA	La firma del personal que labora en el turno.
<b>NÚMERO</b>		
6	INICIO	El número consecutivo correspondiente del evento con el que inicia el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 12 del formato).
7	FINAL	El número consecutivo correspondiente del evento con el que termina el turno, (se deberá tomar el dato del concepto identificado con el número 12 del formato).
8	LÍNEA	El número o letra de la línea a la que corresponde la forma.
9	FOLIO	El número consecutivo correspondiente, (asignado por la Coordinación de Transportación de Línea(s) responsable.
10	DÍA	Nombre del día de la semana, por ejemplo: Lunes, Martes, Miércoles, ....

*[Handwritten signatures and initials in blue and black ink]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

## VIGENCIA

FECHA PAG. 33

20 XI 07 DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
11	FECHA DE ELABORACIÓN	Con número el día, mes y año en que se elabora la forma.
12	N°	El número consecutivo de los incidentes presentados en las estaciones de la línea.
13	HORA RECEP.	La hora y minutos en que se recibe el reporte.
<b>PERSONA QUE REPORTA</b>		
14	APELLIDO PATERNO	El apellido paterno del personal que reporta el incidente.
15	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que reporta, (en caso de que personal de la Policía Contratada sea quién reporte, se anotará el número de placa).
16	CATEGORÍA	Las siglas de la categoría del personal que reporta el incidente en la estación, como a continuación se establece: IJE Inspector Jefe de Estación. SSP Supervisor de servicios Públicos, JP Jefe de Proyectos, JR Jefe de Reguladores, VIG Vigilante, PC Policía Contratada, TAQ Taquillera, LIMP Personal de Limpieza, entre otros.
17	ESTACIÓN	El acrónimo de la estación donde se presenta el incidente, conforme a lo establecido.
18	HORA DE INICIO	La hora y minutos en que inició el incidente.
19	DESCRIPCIÓN	En forma detallada el desarrollo de las acciones emprendidas para la solución del incidente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

### VIGENCIA

FECHA

PAG. 34

20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
20	HORA DE TÉRMINO	La hora y minutos en que terminó el incidente.
<b>FOLIOS</b>		
21	INCIDENTE	El número de folio del formato "Reporte de Incidente en Estación".
22	ACTA	El número de folio del formato "Acta de Hechos", en caso de haberse requerido.
<b>OTROS FORMATOS</b>		
23	NOMBRE	El nombre del formato utilizado como consecuencia del incidente presentado, por ejemplo: Reporte de Comportamiento, Recibo de Objetos Extraviados, Tarjeta de Averías, entre otros.
24	FOLIO	El número de folio del formato correspondiente.
<b>RECIBIÓ EN COE</b>		
25	N°. EXP	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que registra el incidente.
26	ANEXO SI / NO	Una X en el recuadro correspondiente, si el incidente es relevante y deberá ser reportado en el Informe Diario de Operación.





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 36

20

XI

07

DE: 48

### INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA "BITÁCORA DE ESTACIÓN"

CLAVE: DT-0003

OBJETIVO: Efectuar el registro de los eventos e incidentes que se suscitan en la estación o intervenciones realizadas al Material Rodante.

ELABORACIÓN A CARGO DE: Inspector Jefe de Estación, en su caso el Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos del Área de Transportación.

MEDIO DE ELABORACIÓN: Manual.

No. DE EJEMPLARES: Original.

DISTRIBUCIÓN: Original.- Jefatura de Línea correspondiente.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 37

20

XI

07

DE: 48

### INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA "BITÁCORA DE ESTACIÓN"

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	GERENCIA DE LÍNEAS	Los números o letra de las Líneas que conforman la Gerencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S)	El o los números o letra de las Líneas que pertenecen a la Coordinación.
3	LÍNEA	El número o letra de la Línea a la que pertenece la estación donde se elabora la forma.
4	ESTACIÓN	El nombre de la estación, donde se elabora la bitácora.
5	FOLIO	El número consecutivo correspondiente de la forma.
6	N°.	El número consecutivo correspondiente del mes.
7	FECHA Día/Mes/Año	Con número el día, mes y año en que se registra el evento.
<b>HORA DE</b>		
8	INICIO	La hora y minutos en que se inicia la atención del evento.
9	TÉRMINO	La hora y minutos en que se termina la atención del evento.

#### INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN

(En su caso lo registrará el Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos que atiende el evento).

10	APELLIDO PATERNO	El apellido paterno del personal que atiende el evento en la estación y registra los datos.
11	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que atiende el evento en la estación y registra los datos.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS  
CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 38

20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
12	FIRMA	La firma del personal que registra el evento.
13	REGISTRO DE ACTIVIDADES EN ESTACIÓN Y/O INTERVENCIONES AL MATERIAL RODANTE	En forma breve el desarrollo de las actividades realizadas para la atención del evento.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

14	NOMBRE	El nombre del formato utilizado como consecuencia del evento presentado, por ejemplo: Reporte de Incidentes en Estación, Reporte de Comportamiento, Recibo de Objetos Extraviados, Tarjeta de Averías, No. de falla de Material Rodante, entre otros.
15	FOLIO	El número de folio del formato correspondiente.

### RECIBE EN EL CENTRO OPERATIVO DE ESTACIONES

16	APELLIDO PATERNO	El apellido paterno del personal que recibe el reporte.
17	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que recibe el reporte.
18	HORA	La hora y minutos en que se reporta al COE.
19	N° DE CONTROL	El número consecutivo correspondiente, proporcionado por el COE y tomado de la Bitácora.

### SUPERVISÓ PERSONAL OPERATIVO DE CONFIANZA

20	APELLIDO PATERNO	El apellido paterno del Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos que supervisa el contenido de la Bitácora.
21	N° EXP.	Los dígitos que conforman el número de expediente del personal que supervisa.
22	HORA	La hora y minutos en que realiza la supervisión.
23	FIRMA	La firma del personal que supervisa.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
 SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 39

20

XI

07

DE: 48

## “RECIBO DE OBJETOS EXTRAVIADOS”

<b>SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO</b>		<b>RECIBO DE OBJETOS EXTRAVIADOS</b>		<b>DIRECCION DE TRANSPORTACION</b>		
Gerencia de Líneas (1) Coordinación de Transportación de Línea(s) (2)		Línea (3)	Estación (4)	Fecha de Elaboración (5) Día Mes Año		Folio (6)
Delegación / Municipio (7)	N° Folio del Reporte de Incidente en Estación (8)	N° Folio Acta de Hechos (9)	N° Folio y N° de Control del COE (10)			
Recibí de: (11)						Hora (12)
<input type="checkbox"/> Usuario		<input type="checkbox"/> Trabajador STC N° Exp.:		<input type="checkbox"/> Personal de Limpieza		<input type="checkbox"/> Policía Contratada N° Placa:
Los siguientes objetos que fueron encontrados en la zona de: (13)						
Cantidad de Objetos (14)	Descripción (15)	Cantidad de Objetos (14)	Descripción (15)			
De ser necesario continúe en el recuadro de la derecha.						(16) Firma de quien Entrega
ESTA FORMA AMPARA LA CANTIDAD DE \$ (17) ( )						
Inspector Jefe de Estación (18) Nombre N° Exp. Firma		Personal Operativo de Confianza (19) Nombre N° Exp. Categoría Firma		Recibe el (o los) Objeto(s) en el Centro Operativo de Estaciones (COE) Apellido Paterno N° Exp. (20) Hora (21) Fecha de Entrega (22) (23) Día Mes Año		
<b>Para uso exclusivo de la Oficina de Objetos Extraviados</b>						
Datos del Propietario				Entrega (34)		
Nombre (24)	Domicilio (25)		Teléfono (26) CP	Nombre	N° Exp.	Categoría
Colonia (27)	Deleg. / Municipio (29)	Estado (30)	Identificación Of. (31)	(33) Firma		Fecha de Entrega (35) (35) Día Mes Año
N° Identificación (32)	(32)		Firma		Firma	
<b>NOTA:</b> Los objetos perecederos se registrarán y se desecharán. Las Armas o Documentos de Corporaciones Policiacas o Militares encontradas serán entregadas directamente por el Inspector Jefe de Estación al elemento de mayor jerarquía de la Policía Contratada en la Estación, quien las hará llegar a su Comandancia en el Sistema de Transporte Colectivo. <b>Distribución:</b> Original.- Oficina de Objetos Extraviados o a la Comandancia de la Policía Contratada (Armas y Documentos). Copia.- Jefatura de Línea.						
- Llenar con tinta negra o azul y letra de molde. - No realizar tachaduras ni enmendaduras. - Cancelar los espacios no utilizados con dos líneas diagonales. - En caso necesario cancela y repita formato. - No destruya el formato cancelado, anéxelo al nuevo.						
DT-0006						<b>LA SEGURIDAD ANTE TODO</b>



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

### VIGENCIA

FECHA PAG. 40

20 XI 07 DE: 48

### INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA "RECIBO DE OBJETOS EXTRAVIADOS"

CLAVE: DT-0006

OBJETIVO: Registrar la información del (o los) objeto(s) extraviado(s) en las instalaciones del STC para la custodia de la Oficina de Objetos Extraviados y entrega al propietario.

ELABORACIÓN A CARGO DE: Inspector Jefe de Estación o en su caso el Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos del Área de Transportación, excepto los conceptos del 24 al 35 que están a cargo del Personal del Área de Objetos Extraviados.

MEDIO DE ELABORACIÓN: Manual.

No. DE EJEMPLARES: Original y copia

DISTRIBUCIÓN: Original.- Oficina de Objetos Extraviados-(En caso de Armas o documentos de Corporaciones Policiacas o Militares) a la Comandancia de la Policía Contratada.

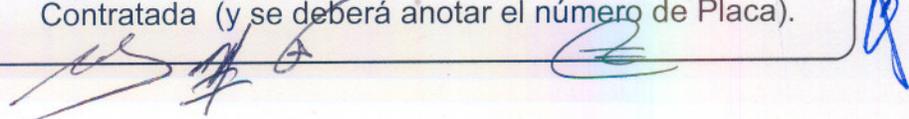
Copia.- Jefatura de Línea.

**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA			
FECHA			PAG. 41
20	XI	07	DE: 48

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA  
"RECIBO DE OBJETOS EXTRAVIADOS"**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	GERENCIA DE LÍNEAS	Los números o letra de las Líneas que conforman la Gerencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S)	El o los números o letra de las Líneas que pertenecen a la Coordinación.
3	LÍNEA	El número o letra de la Línea a la que pertenece la estación donde se localiza el objeto extraviado.
4	ESTACIÓN	El nombre de la estación donde se elabora el recibo.
5	FECHA DE ELABORACIÓN	Con número el día, mes y año en que se elabora el recibo.
6	FOLIO	El número consecutivo correspondiente de la forma.
7	DELEGACIÓN / MUNICIPIO	El nombre de la Delegación Política o Municipio en donde se encuentra ubicada la estación.
8	N° FOLIO DEL REPORTE DE INCIDENTE EN ESTACIÓN	El número de folio de este documento, que se elabora al localizar el objeto.
9	N° FOLIO ACTA DE HECHOS	El número de folio de este documento, cuando el objeto es entregado al personal de Vigilancia o Policía Contratada o se suscita algún incidente que requiera el respaldo de este documento.
10	N° FOLIO Y N° DE CONTROL DEL COE	El número de folio de la Bitácora de COE y el número consecutivo correspondiente, proporcionado por el personal operativo de confianza que recibe la información en el COE.
11	RECIBÍ DE:	El nombre completo de la persona que localiza el objeto extraviado, debiendo marcar una X en el recuadro correspondiente cuando es un Usuario, Trabajador del STC (y se deberá anotar el número de Expediente), Personal de Limpieza o Policía Contratada (y se deberá anotar el número de Placa).





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS  
 SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

**VIGENCIA**

FECHA PAG. 42

20 XI 07 DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
12	HORA	La hora y minutos en que se entrega el objeto extraviado.
13	LOS SIGUIENTES OBJETOS QUE FUERON ENCONTRADOS EN LA ZONA DE:	La descripción del área específica de la estación donde se localizó el objeto.
14	CANTIDAD DE OBJETOS	Con número la cantidad de objetos recibidos.
15	DESCRIPCIÓN	La descripción pormenorizada y detallada de cada objeto(s) recibido(s).
16	FIRMA DE QUIEN ENTREGA	La firma de la persona que entrega el (o los) objeto(s).
17	ESTA FORMA AMPARA LA CANTIDAD DE \$ ____ ( ____ )	Con número y letra la cantidad de dinero entregado.
18	INSPECTOR JEFE DE ESTACIÓN	El nombre completo, los dígitos que conforman el número de expediente y la firma del personal que elabora la forma.
19	PERSONAL OPERATIVO DE CONFIANZA	El nombre completo, los dígitos que conforman el número de expediente, la categoría y la firma del Supervisor de Servicios Públicos o Jefe de Proyectos titular en el turno.

**RECIBE OBJETO(S) EN EL CENTRO OPERATIVO DE ESTACIONES (COE)**

20	APELLIDO PATERNO / N° EXP.	El apellido paterno del personal que atiende, los dígitos que conforman el número de expediente del personal que atiende.
21	HORA	La hora y minutos en que informa del evento.
22	FIRMA	La firma del personal que recibe el (o los) objeto(s).
23	FECHA DE ENTREGA	Con número el día, mes y año en que se recibe el (o los) objeto(s).



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA PAG. 43

20 XI 07 DE: 48

No. CONCEPTO SE DEBE ANOTAR

### PARA USO EXCLUSIVO DE LA OFICINA DE OBJETOS EXTRAVIADOS

#### DATOS DEL PROPIETARIO

- |    |                    |  |
|----|--------------------|--|
| 24 | NOMBRE             | El nombre completo del usuario propietario del objeto recuperado.  |
| 25 | DOMICILIO          | El nombre de la calle, número exterior e interior de su domicilio.   |
| 26 | TELÉFONO           | El número telefónico en donde puede ser localizado el usuario.   |
| 27 | COLONIA            | El nombre de la colonia en donde esta ubicado su domicilio.  |
| 28 | C.P.               | Los dígitos que conforman el código postal de la colonia.  |
| 29 | DELEG. / MUNICIPIO | El nombre de la Delegación Política o del Municipio en donde esta ubicado el domicilio.  |
| 30 | ESTADO:            | El nombre del estado que corresponde.  |
| 31 | IDENTIFICACIÓN OF. | Credencial del IFE, Cédula Profesional o Pasaporte, en caso de no presentar alguna de éstas, deberá reportarlo al COE para recibir instrucciones.      |
| 32 | N° IDENTIFICACIÓN  | El número de la identificación presentada.   |
| 33 | FIRMA              | La firma de conformidad del usuario que recibe el objeto recuperado.   |
| 34 | ENTREGA            | El nombre completo, los dígitos que conforman el número de expediente, la categoría y la firma del representante de la Oficina de Objetos Extraviados. |
| 35 | FECHA DE ENTREGA   | Con número el día, mes y año en que el representante de la oficina de Objetos Extraviados recibe el (o los) objeto(s).                                 |





**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS  
CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 46

20

XI

07

DE: 48

### INSTRUCTIVO DE MANEJO DE LA FORMA

#### “ACTA DE HECHOS”

**CLAVE:** DT-0007 (Para ser utilizada en las estaciones del Distrito Federal) y \*  
DT-0008 (Para ser utilizada en las estaciones del Estado de México)

**OBJETIVO:** Constatar los hechos de los eventos suscitados en las instalaciones del STC, así como de las acciones realizadas para su atención y seguimiento.

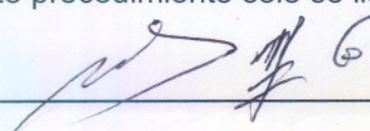
**ELABORACIÓN A CARGO DE:** Personal de la Dirección de Transportación.

**MEDIO DE ELABORACIÓN:** Manual.

**No. DE EJEMPLARES:** Original.

**DISTRIBUCIÓN:** Original.- Jefatura de Línea correspondiente.

\* Para efectos de este procedimiento solo se ilustra el Acta de Hechos para el DF.



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

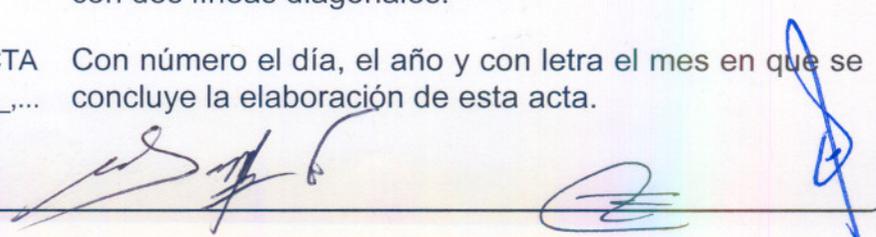
VIGENCIA

FECHA PAG. 47

20 XI 07 DE: 48

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA  
"ACTA DE HECHOS"**

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	GERENCIA DE LÍNEAS	Los números o letra de las Líneas que conforman la Gerencia.
2	COORDINACIÓN DE TRANSPORTACIÓN DE LÍNEA(S):	El o los números o letra de las Líneas que pertenecen a la Coordinación.
3	LÍNEA	El número o letra de la Línea a la que pertenece la estación donde se presenta el evento y se requiere la elaboración de esta acta.
4	ESTACIÓN/LUGAR	El nombre de la estación o el lugar, donde se suscitaron los hechos.
5	FOLIO	El número consecutivo correspondiente de la forma.
6	HOJA: DE	El número de hoja correspondiente y el número total de hojas utilizadas.
7	DELEGACIÓN	El nombre de la Delegación, donde está ubicada la estación o el lugar donde se suscitaron los hechos.
8	...SIENDO LAS ____HORAS ...	La hora y minutos en que se levanta el acta correspondiente.
9	...DEL DÍA __ DE ____ DE 20__,	Con número el día, el año y con letra el mes en que se levanta la presente acta.
10	...CONSTAR LOS SIGUIENTES HECHOS:	La descripción detallada de los eventos registrados que motivaron la elaboración del acta y se deberá cancelar en el anverso y/o reverso los espacios no utilizados con dos líneas diagonales.
11	SE CIERRA LA PRESENTE ACTA EL DÍA __ DE ____ DE 20__,...	Con número el día, el año y con letra el mes en que se concluye la elaboración de esta acta.





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMVA. GERENCIAS DE LÍNEAS

SISTEMA: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



**PROCEDIMIENTO:** RECUPERACIÓN, CUSTODIA Y ENTREGA DE OBJETOS CAÍDOS A VÍAS DE ANDÉN

VIGENCIA

FECHA

PAG. 48

20

XI

07

DE: 48

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
12	..., SIENDO LAS ____	La hora y minutos en que se concluye la elaboración de la presente acta.
13	DOCUMENTOS RELACIONADOS	El número de folio del Reporte de Incidente en Estación y/o el nombre y número de folio de los documentos generados, en caso de utilizar el renglón de otros.
14	RECIBE EN EL CENTRO OPERATIVO DE ESTACIONES (COE)	El nombre completo y los dígitos que conforman el número de expediente del personal que atiende, así como la hora y minutos en que se reporta el evento.
15	ELABORÓ	El nombre completo, los dígitos que conforman el número de expediente, la categoría y la firma del personal que elabora el acta.
16	TESTIGO	El nombre completo, los dígitos que conforman el número de expediente/número de placa, la categoría o rango y la firma de la(s) persona(s) que interviene(n) como testigo(s) de los hechos.

**Gerencia de Líneas**

**Directorio Telefónico**

Área	Tel. Directo	Ext.
<b>PCC - I</b>		
Jefe de Reguladores	5709 08 97 y 87	4787 4788
	TCO	CC
Línea 1	5301	5321
Línea 2	5302	5322
Línea 3	5303	5323
Línea 4	5304	5324
Línea 5	5305	5325
Línea 6	5306	5326
PDC	5709 0893	4862 4901
<b>PCC - II Jefe de Reguladores</b>		
Línea 7, 8 Y 9	5709 4148	4756 4786 5333
Línea "B"		5115 5092
	TCO	CC
Línea 7	5307	5327
Línea 8	5308	5328
Línea 9	5309	5329
Línea "A"	6710	6711
Línea "B"	5310	5330
PDC (L-7 y 9)	5709 1241	4906 5006
PCL (Línea "A")	JEFE DE REGULADORES	
Línea "A"	5773 7669	6013 6014
CEE Línea "A"		6711
SEAT OCEANÍA	5786 1540	8835 8836
SEAT ESTRELLA	55816561	8535 8536
CEO	5709 1193 5709 0800	4702 4500 4555
BIS		4137 4138 5546 5547
COORD. PROTECCIÓN CIVIL		2636 4580 2451
CONMUTADOR	5709 1133	

# DETECCIÓN DE OBJETO EXTRAÑO Y/O SOSPECHOSO en Línea

**PERSONAL  
DE  
TRANSPORTACIÓN**



## OBJETIVO

Establecer las principales acciones del personal de Transportación con el propósito de salvaguardar la integridad física de los usuarios, trabajadores e Instalaciones y equipos del S.T.C. ante la Detección de un Objeto Extraño y/o Sospechoso en Línea.

## ACCIONES

### PERSONA QUE DETECTA UN OBJETO EXTRAÑO Y/O SOSPECHOSO

La persona que detecta el objeto extraño o sospechoso deberá:

- 1 Informar a la brevedad al Jefe Inmediato o personal de mayor jerarquía en el lugar, sin difundir la noticia para evitar el pánico.
- 2 Notificar al CEO, proporcionándole toda la información posible.
- 3 Impedir que alguien toque el objeto o se le acerque.
- 4 Aislar (si le indican) la zona de inmediato, con la mayor discreción posible.
- 5 Esperar la presencia de personal especializado y seguir sus instrucciones.
- 6 No deberá:
  - " Cortar o desatar el objeto,
  - " Despegar cintas adhesivas,
  - " Correr ningún cierre,
  - " Levantar tapas,
  - " Abrir broches o cerraduras,
  - " Mover o inclinar el objeto,
  - " Encender aparatos de radio o celulares,
  - " Fumar,
  - " Acercarse al objeto con ropa de nylon.

### PERSONAL DE LA JEFATURA DE REGULACIÓN

Al recibir notificación sobre la detección de un objeto extraño y/o sospechoso, deberá:

- 1 Registrar el nombre y número de expediente de la persona que informa.

- 2 Solicitar de inmediato al personal de Transportación en Línea, que se traslade al lugar indicado y se coordine con las áreas Internas y externas del Organismo, siendo el personal de Protección Civil, en coordinación con las áreas externas, quien indique las acciones a seguir.
- 3 Informar al Subdirector General de Operaciones e Infraestructura, al Director de Transportación y a los funcionarios interesados.
- 4 Informar a los interesados, al recibir la notificación del personal en Línea del término de las maniobras.

### PERSONAL DE TRANSPORTACIÓN EN LÍNEA

Al recibir notificación del Jefe de Reguladores o del Regulador del PCC sobre la detección de un objeto extraño y/o sospechoso, deberá:

#### En estación:

- 1 Realizar el aislamiento de la zona y el cierre de la(s) estación(es) respectiva(s) en coordinación con el personal de Vigilancia.

#### Si la detección es en interestación:

- 1 Solicitar el corte de corriente de alimentación tracción al PCC y dirigirá al personal especializado hasta el lugar donde se encuentra el objeto extraño y/o sospechoso, siguiendo las instrucciones del personal especializado.

#### Si la detección es en tren:

- 1 Llevar (Conductor) su tren a la estación más cercana y procederá a desalojarlo, apoyar en la evacuación y cierre de la estación, en coordinación con el Inspector Jefe de Estación y personal de Vigilancia.
- 2 Esperar a los apoyos de Protección Civil del S.T.C., de Seguridad Industrial e Higiene, de Seguridad Institucional y áreas externas al Organismo, solicitadas por el personal de Protección Civil.
- 3 Notificar a la Jefatura de Regulación el término de las maniobras.

### NOTA IMPORTANTE:

EN CASO DE CUALQUIER INCIDENTE DE ESTA NATURALEZA, LA ÚNICA ÁREA FACULTADA PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN OFICIAL, SON LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTE ORGANISMO Y EL TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES E INFRAESTRUCTURA