

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS

PROCEDIMIENTO:

SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS DE LAS AUTOPISTAS Y PUENTES
CONCESIONADOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA RED DE AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS
MEDIANTE LA ADECUADA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS CON LA
FINALIDAD DE GARANTIZAR UN INCREMENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS
AUTOPISTAS Y PUENTES DE PEAJE.

OBJETIVO

Efectuar el seguimiento de los servicios y otros aspectos operativos en las Autopistas y Puentes concesionados verificando el cumplimiento de las obligaciones respectivas, estipuladas en los títulos de concesión y la normatividad aplicable, con la finalidad de contribuir a que se gestionen con la calidad requerida en beneficio de los usuarios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- 1.- Los servicios de las autopistas y puentes concesionados que se verificarán serán fundamentalmente los que se encuentren dispuestos en los títulos de concesión, con base en los informes que deberán proporcionar los concesionarios.
- 2.- Para la integración de información necesaria para la revisión y evaluación de los servicios se tomarán en cuenta los parámetros y lineamientos que se determinen conjuntamente con el área de Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación (CPGCO) de la Dirección General de Desarrollo Carretero (DGDC), procurando su sistematización y aplicación consistente.
- 3.- Se llevarán a cabo la clasificación de los concesionarios conforme al nivel de calidad de los servicios que proporcionan a los usuarios, utilizando como base los parámetros e indicadores establecidos conjuntamente con la CPGCO.
- 4.- Para la elaboración de cuadros estadísticos comparativos de la calidad de los servicios que proporcionan los concesionarios, se deberán tomar como base criterios de medición y parámetros de aplicación uniforme y consistente.

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS
PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS DE LAS AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS
DURACIÓN TOTAL:	7 días, 13 horas y 30 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Dirección General Adjunta de Seguimiento de Concesiones de Autopistas (DGASCA)	Recibe el título de concesión, revisa e indica se registre en control de gestión interno y turna a la Dirección de Atención y Seguimiento de Programas (DASP) para que se dé seguimiento de las obligaciones en materia de servicios u otros aspectos operativos de las concesiones vigentes y se integre la documentación comprobatoria necesaria.	1 hora
02	Dirección de Atención y Seguimiento de Programas	Recibe título de concesión, revisa e identifica datos básicos de la concesión, relativos a número de concurso, tramo carretero, etc. y obligaciones en materia de servicios u otros aspectos operativos, y turna el título de concesión a la Subdirección de Información Institucional (SII) para su registro y a la Subdirección de Atención al Usuario (SAU) para su seguimiento.	1 hora
03	Subdirección de Información Institucional	Recibe título de concesión y registra datos básicos de la concesión, así como de las obligaciones en el Sistema de Información Integral.	2 horas
04	Subdirección de Atención al Usuario	Recibe título de concesión e identifica obligaciones en materia de servicios, ingresos, manuales de calidad, etc., y anota en tablero de registro de servicios para su seguimiento correspondiente.	2 horas
05		<p>Integra la información necesaria para preparar la revisión de los servicios en autopistas y puentes concesionados, que se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de servicios obligatorios que debe proporcionar cada concesionario, conforme a lo establecido en el título de 	4 días

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS
PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS DE LAS AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS
DURACIÓN TOTAL:	7 días, 13 horas y 30 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
06		<p>concesión y/o lineamientos normativos aplicables.</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de parámetros e indicadores aplicables, conjuntamente con la Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación. Determinación de características de las concesiones a revisar. <p>Solicita informes a los concesionarios de la situación de los servicios obligatorios, y de otros aspectos operativos, así como de la medición de satisfacción de los usuarios, etc., según se requiera para su análisis, procesamiento y elaboración de estadísticas.</p>	
07		<p>Revisa los informes de servicios, manuales de calidad, o documentos diversos de los servicios u otros aspectos operativos, que remitan los concesionarios de las autopistas y puentes, verificando que se cumpla con lo dispuesto en el título de concesión y lineamientos operativos.</p> <p>a) Si el concesionario cumple con lo establecido en el título de concesión o lineamientos operativos, registra el cumplimiento, integra la documentación de la revisión, registra los datos en el informe de cumplimiento, y entrega la documentación de cumplimiento a la SII para su incorporación en el archivo de concesiones. Conecta con la actividad 11.</p> <p>b) Si el concesionario no cumple con lo establecido en el título de concesión, registra</p>	

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS
PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS DE LAS AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS
DURACIÓN TOTAL:	7 días, 13 horas y 30 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
08		el incumplimiento. Elabora informe de la situación de cumplimiento y lo envía a la DASP, incluyendo, en su caso sugerencias para mejorar los servicios.	
09	Dirección de Atención y Seguimiento de Programas	Recibe y revisa informe con los resultados de la revisión y sugerencias, realiza las adecuaciones que considere convenientes, y lo presenta a la DGASCA.	2 horas
10	Dirección General Adjunta de Seguimiento de Concesiones de Autopistas	Recibe y revisa informe con resultados y sugerencias, da visto bueno y solicita a la DASP para que comunique al concesionario los resultados y sugerencias, a efecto de que se atiendan.	1 hora
11	Dirección de Atención y Seguimiento de Programas	Recibe informe con visto bueno de la DGASCA e instruye a la SAU elabore escrito para comunicar al concesionario los resultados y sugerencias.	30 min.
12	Subdirección de Atención al Usuario	Recibe informe con visto bueno de la DGASCA, elabora escrito para comunicar al concesionario los resultados y sugerencias y lo remite al concesionario.	1 hora
13		Efectúa el seguimiento de las acciones emprendidas por el concesionario en atención a lo sugerido y una vez recibidas las acciones de atención del concesionario, analiza y comunica avance y pendientes a la DASP.	
14	Dirección de Atención y Seguimiento de Programas	Recibe comunicación con acciones realizadas y pendientes del concesionario, revisa e instruye a	1 hora

ÁREA RESPONSABLE:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS
PROCEDIMIENTO:	SEGUIMIENTO DE SERVICIOS Y OTROS ASPECTOS OPERATIVOS DE LAS AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS
DURACIÓN TOTAL:	7 días, 13 horas y 30 min.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
15	Subdirección de Atención al Usuario	<p>la SAU se efectúe el seguimiento de los aspectos pendientes hasta su atención total.</p> <p>Recibe comunicación con acciones realizadas y pendientes del concesionario, revisa y da seguimiento, efectuando en caso de ser necesario, visitas de verificación para una revisión detallada.</p> <p>a) Si el concesionario no atiende las sugerencias, prepara informe con los resultados de la revisión, propone nuevos comentarios y sugerencias y envía a la DASP. Conecta con la actividad 20.</p> <p>b) Si el concesionario atiende las sugerencias, prepara informe con el cumplimiento observado en el seguimiento y comunica el resultado a la DASP.</p>	3 días
16	Dirección de Atención y Seguimiento de Programas	Recibe informe con resultados de la verificación del cumplimiento de las obligaciones específicas en materia de servicios u otros aspectos operativos, revisa y envía a la SII para su registro e integración al archivo básico de concesiones.	1 hora.
17	Subdirección de Información Institucional	<p>Recibe informe con resultados de la verificación del cumplimiento de las obligaciones específicas en materia de servicios u otros aspectos operativos, registra e integra en el archivo básico de concesiones.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	1 hora