

Dirección de Operación

DO/ 09222016

Cuernavaca, Mor a 27 de julio de 2016

Asunto: Normatividad para la
operación de la CAU y CRL

OFICIO - CIRCULAR

PERSONAL DIRECTIVO DE OFICINAS CENTRALES Y DE LAS UNIDADES REGIONALES DE CAPUFE P R E S E N T E S

Con fundamento en los artículos 29 fracción III y 35 fracción I del Estatuto Orgánico de CAPUFE, que a la letra dicen:

Artículo 29. Corresponden a los Directores, las siguientes facultades comunes:

.....

III. Establecer, de acuerdo a su competencia, las normas y procedimientos de trabajo, que regulan el funcionamiento de las unidades administrativas de su adscripción;

Artículo 35. La Dirección de Operación, además de las facultades comunes a que se refiere el artículo 29, tendrá asignadas las siguientes funciones específicas:

I. Establecer las normas, reglamentos, políticas y procedimientos, para la operación de las plazas de cobro y el otorgamiento de servicios complementarios, así como, sobre seguridad y protección civil en la infraestructura carretera;

Y con la finalidad de contar con un marco normativo actualizado que propicie la atención eficiente de los usuarios de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE, me permito emitir los siguientes lineamientos:

- **Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y centrales de radio local.**

Las normas establecidas en la presente circular entrarán en vigor una vez que hayan sido publicadas en la Normateca Interna del organismo.

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.

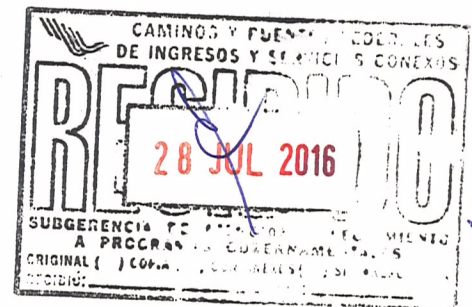
Atentamente

LIC. LUIS IVÁN GONZÁLEZ AYALA
Director de Operación

Copias:

LIC. BENITO NEME SASTRÉ.- Director General de CAPUFE.- jpavon

LIGA/JFED/AMO



Lineamientos de operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y centrales de radio local.

Objetivo específico

- I. De la Central de Atención a Usuarios (CAU).
- II. De las centrales de radio local.
- III. Del servicio de atención telefónica 074.
- IV. De la atención a la cuenta de Twitter @CAPUFE.
- V. De la atención a otros medios de contacto.
- VI. De los operadores de la Central de Atención a Usuarios y de las Centrales de Radio Local.
- VII. De los Responsables de Turno de la Central de Atención a Usuarios.
- VIII. Del coordinador y los supervisores de la CAU
- IX. De los Protocolos de la Central de Atención a Usuarios y de las Centrales de Radio Local.
- X. De las sanciones

Objetivo Específico.

Establecer las reglas básicas para la operación y funcionamiento de la Central de Atención a Usuarios, con el objeto de propiciar un desempeño eficaz y eficiente en la atención, registro, canalización, prestación y seguimiento de los servicios que solicitan los usuarios en materia de información carretera, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas diversas, así como para la administración y seguimiento de las redes sociales en las que participa CAPUFE por indicaciones del Director General del organismo.

I. De la Central de Atención a Usuarios (CAU).

Artículo 1. La CAU se encuentra adscrita a la Dirección de Operación. La administración, operación, coordinación y supervisión de dicha central están a cargo de la Subdirección de Servicios de Calidad, y de manera directa a través de la Subgerencia de Voz Ciudadana, adscrita a la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 2. La Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios de Calidad, la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Voz Ciudadana, de acuerdo con su ámbito de competencia, establecerán las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de la CAU.

Artículo 3. Los operadores adscritos a la CAU deberán utilizar los sistemas informáticos para el registro y seguimiento de las incidencias que ocurran en los tramos carreteros de la red a cargo de CAPUFE, así como de otros tramos que le hayan sido asignados.

Los registros que se realicen en libros y bitácoras, no sustituyen los registros de los sistemas informáticos, y sólo servirán como medio de referencia adicional.

Artículo 4. La CAU opera las 24 horas de los 365 días del año, por lo que es responsabilidad de los operadores mantener comunicación permanente con las centrales de radio local (CRLs), con las plazas de cobro y unidades médicas de atención prehospitalaria (UMAPs) que funcionan como bases operativas de las unidades de emergencia y auxilio vial.

Artículo 5. La CAU brindará el apoyo necesario a las centrales de radio local, cuando se presente alguna contingencia que afecte su operación normal o impida la debida atención y despacho de los servicios que les corresponda atender.

En estos casos, el coordinador o superintendente responsable de la central de radio local solicitará al coordinador o supervisores de la CAU el apoyo para canalizar los servicios directamente a las plazas de cobro que correspondan.

4
9
2

Los asuntos no previstos en este instrumento, que estén relacionados con la coordinación entre la CAU y las centrales de radio local, se resolverán de manera conjunta entre el superintendente o subdelegado de operación que corresponda y el coordinador de la CAU con el conocimiento del Gerente de Atención a Usuarios. En última instancia los asuntos serán resueltos por el Subdirector de Servicios de Calidad en acuerdo con el Director de Operación.

Artículo 6. La supervisión y seguimiento de las actividades de operadores de la CAU relacionados con las jornadas de trabajo, permisos, vacaciones, indicadores de desempeño y en general con la operación y funcionamiento de la CAU, estarán a cargo de la Subgerencia de Voz Ciudadana con la supervisión de la Gerencia de Atención a Usuarios y de la Subdirección de Servicios de Calidad.

Artículo 7. La CAU establecerá pautas de coordinación, seguimiento y prestación de los servicios que requieran los usuarios, y que sean detectados e informados por el personal de los centros locales de control.

El personal de las áreas de servicios de emergencia, auxilio vial y atención a usuarios de las unidades regionales, que sea destinado a desempeñar funciones similares a las que se realizan en el 074 o en las centrales de radio local y centros locales de control deberá cumplir con lo dispuesto en este instrumento, y además, quedará bajo la coordinación y supervisión de la Subgerencia de Voz Ciudadana.

Artículo 8. Los protocolos de trabajo para el personal que labora en la CAU y centrales de radio local serán emitidos por la Dirección de Operación en función de las necesidades que demande la operación y prestación de servicios a los usuarios.

II. De las centrales de radio local

Artículo 9. Las centrales de radio local se encuentran adscritas a las delegaciones regionales y gerencias de tramo. La operación, coordinación y supervisión de dichas centrales estarán a cargo del Subdelegado o Subgerente de Operación, quien se auxiliará de los superintendentes de servicios para la adecuada operación y funcionamiento de dichos centros de trabajo. Cada una de las centrales de radio local tendrá un coordinador, y además al menos un operador por turno.

Las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con el funcionamiento de las centrales de radio local serán establecidos por la Dirección de Operación, quien se apoyará para su implementación y aplicación en la Subdirección de Servicios de Calidad, la Gerencia de Atención a Usuarios, la Subgerencia de Voz Ciudadana y las subdelegaciones o subgerencias de operación que corresponda.

Artículo 10. Los operadores adscritos a las centrales de radio local deberán utilizar los sistemas informáticos para registrar y dar seguimiento de las incidencias que ocurran en los tramos carreteros.

Los registros que se realicen en libros y bitácoras, no sustituyen los registros de los sistemas informáticos, y sólo servirán como medio de referencia adicional.

Artículo 11. Las centrales de radio local deberán operar las 24 horas de los 365 días del año. Para la oportuna y eficiente atención de los requerimientos de los usuarios, mantendrán comunicación permanente con la CAU, con las plazas de cobro y unidades médicas de atención prehospitalaria (UMAPs) que funcionan como bases operativas de las unidades de emergencia y auxilio vial.

Artículo 12. Las centrales de radio local tendrán como marco para su regulación, operación y funcionamiento, las disposiciones establecidas en este instrumento normativo, con excepción de las que se refieran a la administración de la cuenta de Twitter @CAPUFE.



III. Del servicio de atención telefónica 074.

Artículo 13. El número telefónico 074 es un medio de contacto de CAPUFE a través del cual los usuarios de la red carretera a su cargo, pueden solicitar información carretera, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, reportar incidencias o presentar quejas y sugerencias.

Este servicio funciona las 24 horas de los 365 días del año y se presta a través de los operadores que laboran en la CAU ubicada en las instalaciones de las Oficinas Centrales de CAPUFE de la ciudad de Cuernavaca, Morelos.

Artículo 14. Los servicios y la información que se brindan a través del 074 son gratuitos. Por lo que los operadores no pueden solicitar, sugerir, recibir o aceptar ningún tipo de compensación en dinero, en especie o inducir alguna conducta a cambio de la prestación de los servicios solicitados.

Artículo 15. Para la atención a usuarios vía telefónica, los operadores deberán identificarse por su nombre, evitando el uso de claves numéricas. La atención deberá realizarse con respeto, cortesía, oportunidad, honestidad y veracidad todas las llamadas recibidas con base en las normas, políticas, programas, protocolos e instrucciones establecidas por las instancias competentes referidas en este instrumento normativo.

Artículo 16. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local, deberán registrar con precisión y sin alteraciones, la información requerida en los sistemas informáticos utilizados en el desempeño de sus funciones. Para el seguimiento de los asuntos que atiendan y canalicen, podrán realizar las consultas necesarias con el coordinador, supervisores y en general con el personal de CAPUFE relacionado con la prestación de servicios a los usuarios. Por lo que deberán desempeñar sus labores con el debido cuidado y conforme a las normas, políticas y programas vigentes.

Artículo 17.- El desempeño de los operadores será objeto de monitoreo y supervisión por parte del coordinador y de los supervisores de la CAU. En caso de que se identifiquen anomalías, deficiencias, errores de captura, información duplicada, registros con información apócrifa, omisiones o registros deliberadamente alterados o cualquier otra acción u omisión que afecte la correcta prestación de los servicios que soliciten los usuarios, se iniciará el procedimiento administrativo que corresponda con el objeto de establecer las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

Artículo 18. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán registrar, actualizar y dar seguimiento a todas las incidencias con base en la información proporcionada y registrada en los soportes informáticos, tanto por el personal que presta servicios de emergencia y auxilio vial, como por los administradores y encargados de turno de las plazas de cobro. El marco de referencia para atender y dar seguimiento a las incidencias se encuentra establecido en el "Protocolo de Atención a Incidencias"

Artículo 19. Los mensajes relacionados con la prestación de servicios de emergencia tienen preferencia de transmisión y atención por parte de los operadores de la CAU y centrales de radio local, quienes deberán utilizar en el desempeño de sus labores las claves de radio y alfabeto fonético establecidas por el organismo para la transmisión de mensajes a los operadores de las unidades de emergencia y auxilio vial.

Artículo 20. Los operadores de la CAU deberán atender y registrar en el sistema informático las llamadas que se reciban a través del 074, de las torres de auxilio vial o de cualquier otro medio, tanto de los usuarios, como de personal del organismo. La respuesta y canalización de dichas llamadas y mensajes estará determinado por su carácter y clasificación, ya sea que se trate de requerimientos de información carretera, atención de emergencias, solicitudes de auxilio vial, seguimiento de incidencias o registro de expresiones ciudadanas.

4

es

Artículo 21.- Los servicios de emergencia y auxilio vial que soliciten los usuarios a la CAU serán canalizados a las centrales de radio local, a las unidades de atención médica prehospitalaria, a las plazas de cobro y bases operativas donde hacen guardia las unidades de emergencia y auxilio vial en cada uno de los tramos carreteros.

Artículo 22. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán mantener comunicación y coordinación permanente para atender y dar seguimiento a los incidentes que afecten la circulación de los tramos carreteros para informar al cuerpo directivo sobre la intervención del personal de CAPUFE, a efecto de que tome conocimiento de los hechos y se instruyan las acciones complementarias para atender las incidencias.

Los Administradores o Encargados de Turno de las plazas de cobro deberán informar de manera inmediata a la central de radio local que le corresponda, o en su caso a la CAU, sobre cualquier incidente o evento que tenga como consecuencia el cierre total o parcial a la circulación o afecte el tránsito normal en los tramos carreteros. Los casos de cierre de sector total, deberán ser reportados de manera inmediata a la CAU por parte de los operadores de las centrales de radio local.

Artículo 23.- Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán reportar los incidentes carreteros a la Policía Federal, para que en el ámbito de su competencia activen los protocolos de atención con base en el Reglamento de Tránsito en Caminos y Puentes de Jurisdicción Federal. En los casos que así se requiera, por la magnitud del incidente y previa valoración del personal de servicios de emergencia de CAPUFE, los operadores de la CAU y de las centrales de radio local, solicitarán el apoyo de instancias externas al organismo para atender los incidentes, como es el caso de la Cruz Roja, Angeles Verdes, Protección Civil, Bomberos, Protección Ambiental, etc.

IV. De la atención a la cuenta de Twitter @CAPUFE

Artículo 24. La cuenta de Twitter @CAPUFE es el medio de contacto a través del cual el organismo difunde mensajes institucionales sobre la operación de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE. Asimismo, recibe mensajes y expresiones diversas de los usuarios para solicitar la información o los servicios que brinda el organismo. Las respuestas a los usuarios se elaborarán con base en las políticas institucionales.

La administración de las redes sociales en las que participe el organismo de acuerdo con las políticas establecidas por el Director General, estará a cargo de la CAU, por lo que ninguna unidad regional, instancia administrativa de oficinas centrales o persona que trabaje en el organismo podrá utilizar el nombre, la imagen, los mensajes y las políticas institucionales, para incidir en las redes sociales.

Artículo 25. La cuenta de Twitter @CAPUFE es la única cuenta institucional del organismo, y su administración y operación se encuentra a cargo de la CAU. Los operadores de esta central deben monitorear y atender la cuenta de Twitter @CAPUFE las 24 horas de los 365 días del año, de acuerdo a los turnos y responsabilidades que les asignen.

Artículo 26. Los mensajes que se difunden y las interacciones que se establecen con los usuarios y seguidores de la cuenta de Twitter @CAPUFE, deberán formularse con base en las normas, políticas, programas, protocolos e instrucciones establecidas por las instancias competentes referidas en este instrumento normativo.

Artículo 27. Los operadores de la CAU que atienden la cuenta de Twitter @CAPUFE, deberán leer, evaluar el sentido de los mensajes, realizar las consultas necesarias, y en caso de que así lo ameriten, responder los mensajes y expresiones que se reciban.

Las respuestas deberán realizarse con redacción clara, ortografía cuidada, amabilidad, respeto y oportunidad. En todo momento, los operadores que atiendan la cuenta de Twitter @CAPUFE deberán seguir las políticas institucionales e indicaciones puntuales que se establezcan en relación con cada tema, acontecimiento e incidentes.

4
9
8

La coordinación y supervisión de estas labores se encuentra a cargo de la Subgerencia de Voz Ciudadana, adscrita a la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 28. El servicio que se presta a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE es gratuito y los operadores no pueden solicitar, sugerir, recibir o aceptar ningún tipo de compensación en dinero o especie por los servicios prestados, ni realizar gestiones dentro y fuera del organismo

Artículo 29. Los operadores de la CAU deberán registrar en el sistema informático los mensajes que hayan sido objeto de una interacción con los usuarios, con base en las políticas, directrices e instrucciones establecidas. Además, deberán verificar y dar seguimiento adecuado a todos los mensajes relacionados con incidencias en los tramos a cargo del organismo con base en el "Protocolo de Atención a Incidencias".

Artículo 30. Los operadores de la CAU no deberán realizar ninguna acción distinta a la difusión de mensajes generales y a la redacción de respuestas a los mensajes que envíen los usuarios a la cuenta de Twitter @CAPUFE. Por tal motivo no podrán "seguir cuentas", "dar retweet a mensajes", "marcar favoritos", "enviar mensajes directos", enviar mensajes con carácter personal ni establecer interacciones polémicas con los usuarios.

Queda estrictamente prohibido a los operadores modificar la contraseña de acceso y la configuración de la cuenta de Twitter @CAPUFE sin la autorización o instrucción del coordinador de la CAU. Por ningún motivo se deberá divulgar o compartir la contraseña de acceso a personas ajenas a la operación y administración de la cuenta.

Artículo 31. Los operadores de la CAU no deberán responder los mensajes de usuarios que se reciban en la cuenta de Twitter @CAPUFE, cuando éstos tengan un contenido difuso, ambiguo, despectivo u ofensivo.

Artículo 32. Los operadores de la CAU solo podrán dar respuestas especiales o puntuales a los mensajes de los usuarios, previa consulta y autorización del Subgerente de Voz Ciudadana, quien a su vez validará los temas con el Gerente de Atención a Usuarios y el Subdirector de Servicios de Calidad con base en las políticas institucionales y las directrices establecidas.

Artículo 33. Los operadores sólo podrán difundir mensajes generales o especiales, previa consulta y autorización del coordinador o de los supervisores de la CAU con el conocimiento y validación del Gerente de Atención a Usuarios y el Subdirector de Servicios de Calidad con base en las políticas institucionales y las directrices establecidas.

Artículo 34. Es responsabilidad del coordinador y de los supervisores de la CAU monitorear los mensajes y expresiones que se reciban en la cuenta oficial de Twitter @CAPUFE, así como verificar y validar las respuestas pertinentes, respetuosas y oportunas que se considere necesario ofrecer a los usuarios.

V. De la atención a otros medios de contacto.

Artículo 35. Los operadores de la CAU son responsables de recibir, atender, registrar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de información carretera, de servicios de emergencia, de auxilio vial, atención a incidencias, así como a todo tipo de expresiones ciudadanas que se reciban por medios autorizados y distintos al 074 y a la cuenta de Twitter @CAPUFE, durante sus turnos de trabajo. Todos los servicios deberán registrarse, canalizarse y monitorearse.

Artículo 36. Los servicios y la información que se brindan a través de otros medios de contacto serán gratuitos; por lo que los operadores no pueden solicitar, sugerir, recibir o aceptar ningún tipo de compensación en dinero, en especie o inducir alguna conducta a cambio de la prestación de los servicios solicitados.

Artículo 37. Los operadores deberán atender con respeto, cortesía, oportunidad, honestidad y veracidad todas las solicitudes de información y de servicio, así como las sugerencias y quejas que se reciban por otros medios de

4

9

contacto, con base en las normas, políticas, programas e instrucciones establecidas por las instancias competentes referidas en este instrumento normativo.

Artículo 38. Los operadores de la CAU, para la canalización de los servicios que le sean requeridos por cualquier medio de contacto establecido por el organismo, establecerán comunicación con los operadores de las centrales de radio local, con el personal de las plazas de cobro, de los servicios de emergencia y auxilio vial o con quien sea necesario, tanto dentro de la estructura del organismo, como con las instancias externas, públicas, sociales y privadas que corresponda, según sea el caso. Estas acciones deberán ser conocidas y validadas por el coordinador y los supervisores correspondientes.

Artículo 39. Los operadores de la CAU deberán atender las incidencias reportadas por cualquier medio de contacto establecido por el Organismo con base en lo establecido en el "Protocolo de Atención a Incidencias".

VI. De los operadores de la Central de Atención a Usuarios y de las centrales de radio local.

Artículo 40. Las actividades de los operadores de la CAU y de las centrales de radio local se regulan con base en lo dispuesto en este instrumento normativo, así como por las políticas y pautas establecidas por la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios, la Gerencia de Atención a Usuarios, la Subgerencia de Voz Ciudadana, y las subdelegaciones y subgerencias de operación que corresponda.

Además, no podrán realizar actividades distintas a las directamente relacionadas con sus labores, que los distraigan o interfieran con las acciones de recepción, registro, canalización y seguimiento de los servicios solicitados por los usuarios.

Artículo 41. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán atender sin excepción las instrucciones giradas por el coordinador, supervisores, subdelegado o superintendente, orientadas a garantizar la adecuada prestación de los servicios que solicitan los usuarios.

Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán tratar con respeto y amabilidad a sus compañeros de trabajo, así como a todo el personal del organismo.

Queda prohibido realizar acciones o emitir comentarios por parte del personal de la CAU o centrales de radio local de carácter discriminatorio a los usuarios o cualquier otra persona del organismo. Todas aquellas acciones o expresiones que pudieran implicar discriminación por sexo, raza, religión, etnia, condición física, condición laboral o contractual, preferencia sexual, preferencia política, etc., serán documentadas y notificadas a las instancias para que se inicien los procedimientos administrativos o jurídicos a que haya lugar, de acuerdo con las leyes vigentes en la materia.

Artículo 42. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán presentarse a sus jornadas laborales, en condiciones físicas que le permitan un correcto desempeño de sus funciones, aseados, uniformados y portando su credencial de identificación como trabajador. Previamente deberán registrar su asistencia en el sistema de control establecido.

Artículo 43. Los operadores no podrán ingresar a su centro de trabajo e iniciar su jornada laboral si se presentan en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna droga o enervante sin prescripción médica que lo justifique. Queda estrictamente prohibido introducir, comerciar, utilizar o inducir el consumo de bebidas embriagantes, drogas o enervantes en las instalaciones de CAPUFE, dentro o fuera de los horarios de trabajo.

En caso de que se presente alguna de las hipótesis señaladas en el párrafo anterior, el coordinador de la CAU y los superintendentes responsables de las centrales de radio local deberán iniciar el procedimiento necesario para levantar el acta administrativa correspondiente, con el objeto de que previo y debido proceso se establezcan las

4
9
d

responsabilidades y sanciones a que haya lugar. Si la conducta no permitida es evidente y hay testigos de ello, el caso se reportará de inmediato al área de seguridad del organismo, y al operador u operadores de que se trate, se les impedirá desempeñar sus labores, sin que ello implique dejar de seguir los procedimientos legales y administrativos correspondientes.

Artículo 44. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán iniciar puntualmente su jornada de trabajo de acuerdo con los horarios definidos por contrato y con base en las necesidades de operación de la CAU y de las centrales de radio local.

Al iniciar la jornada de trabajo los operadores deben registrar en los equipos de cómputo y sistemas informáticos correspondientes su clave personal asignada (usuarios y contraseña). Al finalizar su jornada laboral deberán cerrar adecuadamente todos los sistemas informáticos utilizados, así como los equipos de cómputo y de radiocomunicación, para que puedan ser utilizados por los operadores de turno que correspondan.

Artículo 45. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán verificar que el equipo de cómputo, los medios y las herramientas de trabajo, así como las instalaciones, se conservan en buenas condiciones y funcionen correctamente. Y podrán utilizarlos exclusivamente para el desempeño de sus labores, por lo que se excluye cualquier uso para fines personales.

En el caso de que detecten alguna anomalía en su estado o funcionamiento, deberán hacerlo del conocimiento del coordinador o supervisor de la CAU y de la central de radio local, para que se proceda a levantar el acta correspondiente y se inicien las gestiones administrativas para darles a los equipos el mantenimiento necesario. Este mismo procedimiento se seguirá en caso de que se detecte mal uso de los equipos, herramientas y soportes electrónicos.

Artículo 46. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local no podrán realizar durante el tiempo que dure su turno las siguientes acciones:

- a. Recibir o realizar llamadas personales a través de las extensiones telefónicas instaladas en la CAU o en las centrales de radio local.
- b. Reproducir audios, videos o cualquier otra aplicación, formatos multimedia o programas informáticos, diferentes a los asignados para el desempeño de sus funciones en los equipos de cómputo.
- c. Utilizar teléfonos celulares, tabletas o cualquier otro dispositivo electrónico personal que no esté relacionado con el desempeño de sus actividades durante las jornadas de trabajo y dentro de las instalaciones de la CAU y de las centrales de radio local.
- d. Utilizar o reproducir audios, videos o imágenes en cualquier otro dispositivo, equipo, medio, formato o aplicación que sea de uso personal y que no esté relacionado con el desempeño de sus labores o que su uso no esté permitido por el organismo.
- e. Utilizar equipos y dispositivos oficiales para ingresar a páginas de internet tales como redes sociales, correo electrónico personal, de empresas bancarias o comerciales, canales de videos o cualquiera que no esté relacionado con el desarrollo de sus labores.
- f. Tomar y difundir fotografías, video, audio o cualquier otro material de tipo gráfico de las instalaciones, equipos, sistemas informáticos o cualquier otro asunto relacionado con el desempeño de sus labores.

El no cumplimiento de las disposiciones señaladas en este artículo, implicará la apertura inmediata del procedimiento administrativo que corresponda con el objeto de establecer las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

4
o
o

Artículo 47. Los operadores de la CAU y CRL deberán guardar discreción, reserva y confidencialidad de todos los asuntos, incidencias, información y actividades que conozcan con motivo del desempeño de sus funciones, tanto en relación con las áreas o personas del organismo, como en relación con personas e instancias ajenas a la operación y prestación de los servicios al usuario.

En caso de recibir alguna solicitud de información de áreas, personas o instituciones ajenas a la operación de los servicios a los usuarios, deberá hacerse del conocimiento del coordinador de la CAU y de los coordinadores de las centrales de radio local que correspondan, quienes tendrán como marco de referencia para el tratamiento de la información registrada y solicitada, tanto las leyes vigentes, como las políticas y pautas institucionales en la materia.

Artículo 48. Queda prohibido a los operadores de la CAU y de las centrales de radio local, promocionar, divulgar, compartir, comercializar o realizar cualquier otra actividad con los datos personales que se registren en los diferentes sistemas informáticos, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública respecto al manejo y resguardo de la información relacionada con los datos personales.

Los datos personales se definen como aquellos elementos de la persona que lo identifican o hacen identificable de conformidad con lo establecido en el Título Sexto, Capítulo III de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En caso de que alguna persona o institución ajenos a CAPUFE, soliciten información sobre datos personales por cualquier medio de contacto establecido en la CAU o en las centrales de radio local, deberán ser remitidos al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Artículo 49. Los operadores de la CAU deberán realizar actividades de monitoreo de incidencias, condiciones climatológicas y condiciones de tráfico de los tramos carreteros operados por CAPUFE, con base en las pautas establecidas por el coordinador y los supervisores de la CAU.

Artículo 50. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán permanecer en su lugar de trabajo durante su jornada laboral. En caso de que requieran ausentarse deberán informar al coordinador, supervisor o responsable de turno de la CAU, o al coordinador o superintendente en el caso de las centrales de radio local.

En caso de que los operadores requieran salir de las instalaciones de la CAU y de las centrales de radio local por motivos personales, deberán contar con la autorización del coordinador, supervisor, responsable de turno o superintendente, según sea el caso. Podrán ausentarse de su lugar de trabajo sin previa autorización en caso de sismo, incendio, inundación o cualquier otro evento que ponga en riesgo su vida, seguridad e integridad física.

Artículo 51.- Queda prohibido a los operadores de la CAU y CRL realizar actividades comerciales o mercantiles como colectas, rifas, promociones, compra – venta de artículos de cualquier índole, quinielas o cualquier otra de características similares a las mencionadas dentro de las instalaciones del organismo.

Artículo 52. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local podrán solicitar la autorización correspondiente de sus periodos vacacionales con al menos 72 horas de anticipación, al coordinador de la CAU o de la central de radio local de que se trate, mediante los formatos vigentes establecidos para tal efecto y previamente firmados por el solicitante.

Artículo 53. Los periodos vacacionales o permisos para ausentarse que soliciten los operadores de la CAU y de las centrales de radio local, solo podrán autorizarse, si cumplen con las siguientes condiciones:

a. Que los días solicitados no coincidan con un periodo de alto aforo vehicular, incidentes extraordinarios u operativos definidos por la Dirección Operación.

4
9
8

b. Que un operador de la misma guardia o turno no se encuentre ausente por vacaciones, permisos, incapacidad o de otro tipo autorizado previamente.

c. Que la solicitud por escrito se realice con al menos 72 horas de anticipación.

Los casos no previstos serán resueltos por el Subdirector de Servicios de Calidad a través de la Gerencia de Atención a Usuarios y de la Subgerencia de Voz Ciudadana.

En relación con los operadores de las centrales de radio local, los casos no previstos serán resueltos por el subdelegado o subgerente de operación que corresponda.

Artículo 54. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local disfrutarán de 30 minutos para el consumo de sus alimentos, con base en los roles establecidos por el coordinador que corresponda. Para cumplir con esta disposición el área correspondiente establecerá los mecanismos de control necesarios.

Queda prohibido introducir y consumir alimentos dentro de las áreas y horarios de trabajo. El consumo de bebidas en el interior de la CAU quedará bajo responsabilidad del consumidor, por lo que en caso de derramar líquidos sobre los equipos o materiales de trabajo, correrá por su cuenta el costo de la reparación de los daños ocasionados.

Artículo 55. Los operadores de la CAU y centrales de radio local no podrán ingresar con objetos, artículos o bolsas de tamaño excesivo que pongan en riesgo la seguridad del área de trabajo y la integridad física de sus compañeros y el libre tránsito por las instalaciones de trabajo. Además queda prohibido introducir y consumir alimentos dentro de las áreas y horarios de trabajo.

Artículo 56. Los operadores de la CAU y CRL deberán asistir puntualmente a las actividades de capacitación a las que sean convocados, en las fechas, horarios y sedes que se les asignen.

Artículo 57. Queda prohibida la entrada a las sedes de la CAU a personas ajenas a su operación, sin el previo conocimiento y autorización del coordinador o de los supervisores, con excepción del personal que esté relacionado con la prestación de los servicios al usuario, que brinde asistencia técnica, médica o protección civil.

En caso de que se advierta la presencia de personas ajenas a la operación de la CAU sin autorización, el coordinador y el supervisor podrán solicitar que se retiren de la misma. En caso de que sea necesario, podrán solicitar el apoyo del área de seguridad del organismo para tal efecto.

Artículo 58. Los operadores de la CAU y de las centrales de radio local deberán iniciar sus labores en el horario definido por sus respectivos coordinadores. Todos los cambios de turno deberán realizarse de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de entrega-recepción de responsabilidades de operadores de la CAU y de las centrales de radio local.

VII. De los Responsables de Turno de la CAU

Artículo 59. El Responsable de Turno (RT) es el operador de la CAU que de acuerdo con el rol establecido, realiza funciones de monitoreo y vigilancia de las actividades de los operadores del turno, así como del seguimiento de los servicios solicitados por los usuarios, como de los asuntos que conciernen a la operación y funcionamiento de la CAU.

El operador designado como RT deberá conocer, aplicar y hacer cumplir el presente lineamiento normativo, así como las políticas y pautas que se establezcan.

Artículo 60. El RT deberá registrar con oportunidad, claridad y objetividad en la bitácora de la CAU, la información relacionada con los eventos, actividades, acciones o incidentes que se reciban y atiendan durante su guardia, así

como la información referente a las llamadas atendidas durante la jornada, número de mensajes enviados y número de seguidores de la cuenta de Twitter @CAPUFE, de acuerdo al formato establecido.

Artículo 61. Si el RT detecta que un operador no cumple con la normatividad, las políticas o las pautas establecidas, deberá indicarle la falta y recomendarle una acción correctiva. En caso de que el operador haga caso omiso a la recomendación o reincida en la conducta, el RT deberá reportarlo de inmediato a los supervisores o al coordinador de la CAU, para que se tomen las medidas operativas y administrativas que correspondan.

Artículo 62. El RT supervisará el cumplimiento de los roles de trabajo del turno, posiciones y horarios de alimentos de los operadores de la CAU; así como el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas informáticos. En caso de que detecte alguna falla deberá reportarla de manera inmediata al coordinador o supervisor de la CAU.

Artículo 63. El RT deberá informar al coordinador o supervisores de la CAU sobre las fallas presentadas en los equipos de cómputo y sistemas informáticos utilizados en la operación de la CAU.

Artículo 64. El RT deberá realizar sus funciones de atención a los usuarios, además debe apoyar en el registro, canalización y seguimiento de los servicios médicos y de auxilio vial solicitados a la CAU, así como en el registro de los mensajes recibidos en la cuenta de Twitter @CAPUFE, cuando los operadores responsables se ausenten temporalmente de su posición o se saturen de trabajo.

Artículo 65. En ausencia del coordinador y los supervisores de la CAU, el RT podrá autorizar la salida temporal de las instalaciones del organismo de los operadores de la CAU, siempre y cuando la carga de trabajo lo permita y no se afecte la prestación de servicios a los usuarios.

VIII. Del coordinador y los supervisores de la CAU.

Artículo 66. El coordinador con el apoyo de los supervisores, es el responsable de mantener la adecuada administración, operación y cumplimiento de la normatividad y de las políticas relacionadas con la CAU. Por lo que deberán monitorear la adecuada prestación de los servicios que se encuentran a su cargo, así como de aquellos que solicitan los usuarios.

Artículo 67. Los supervisores son responsables de elaborar el rol de guardias, funciones y turnos de trabajo de los operadores de la CAU, el cual será revisado y validado por el coordinador de la misma.

Artículo 68. Los supervisores deberán verificar que el personal de la CAU se presente a laborar puntualmente para iniciar el turno que le corresponde, de acuerdo a los horarios previamente establecidos, con las herramientas y material de trabajo necesario para el desempeño de sus labores.

Artículo 69. Es responsabilidad del coordinador de la CAU implementar las acciones y movimientos necesarios de personal a efecto de contar con una plantilla adecuada para la atención de los usuarios. En periodos especiales y operativos, deberá someter a revisión y autorización del Gerente de Atención a Usuarios los movimientos de personal requeridos para cumplir con esta medida.

Artículo 70. El coordinador con el apoyo de los supervisores, es el responsable de implementar los mecanismos de control y de registro estadístico que permitan evaluar el desempeño de los operadores, así como elaborar los diversos informes relacionados con los servicios que se prestan en la CAU, y que sean requeridos por las diversas áreas del organismo. El Gerente de Atención a Usuarios revisará y validará la información correspondiente.

Los instrumentos, mecanismos y controles establecidos por la coordinación de la CAU, servirán de soporte y evidencia para que en caso de que se identifique un bajo rendimiento en el servicio que prestan los operadores se

4
9
2

realicen las acciones preventivas y correctivas, y en su caso se inicie el procedimiento administrativo que corresponda y se establezcan las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

Artículo 71. El coordinador deberá mantener comunicación constante con las subdelegaciones y subgerencias de operación, a efecto de conocer los movimientos de personal adscrito a las centrales de radio local, con el propósito de asegurar el despacho adecuado de los servicios de emergencia y auxilio vial que les derive la CAU.

Artículo 72. El coordinador y los supervisores deberán dirigirse con respeto y cortesía a todos los usuarios con los que establezcan contacto para atender los asuntos que se reciban en la CAU. En los mismos términos deberán dirigirse y relacionarse con el personal de todas las áreas del organismo.

Artículo 73. El coordinador y los supervisores de la CAU deberán guardar discreción, reserva y confidencialidad de todos los asuntos, incidencias, información y actividades que conozca con motivo del desempeño de sus funciones, tanto en relación con los usuarios, como hacia todas las personas ajenas al organismo.

En caso de recibir alguna solicitud de información de áreas, personas o instituciones ajenas a la operación de los servicios a los usuarios, deberán consultar y en su caso solicitar la autorización del Gerente de Atención a Usuarios, del Subdirector de Servicios de Calidad o del Director de Operación, según sea el caso.

Artículo 74. Los supervisores podrán monitorear y supervisar las llamadas recibidas, la atención a la cuenta de twitter @CAPUFE y los registros de los operadores en los sistemas informáticos, con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios otorgados.

Los métodos de monitoreo y supervisión serán definidos por el coordinador de la CAU, y autorizados por el Gerente de Atención a Usuarios y el Subdirector de Servicios de Calidad.

En caso de que los supervisores detecten omisiones o el inadecuado cumplimiento de lo dispuesto en el presente instrumento normativo, así como en relación con las políticas y pautas establecidas, lo informarán de inmediato al coordinador para que se realicen las acciones correctivas necesarias, y en su caso, se inicien los debidos procedimientos administrativos y se establezcan las sanciones a que haya lugar.

Artículo 75. El coordinador de la CAU será el responsable de atender con oportunidad, veracidad y honestidad los requerimientos y solicitudes de información que realicen las áreas internas del organismo, los entes fiscalizadores o instituciones externas, relacionadas con la operación de la CAU y la prestación de los servicios que se otorgan en la misma, previa revisión y validación del Gerente de Atención a Usuarios y del Subdirector de Servicios de Calidad.

IX. De los protocolos de la Central de Atención a Usuarios y de las Centrales de Radio Local.

Protocolo de Atención a Incidencias reportadas a través del 074

Artículo 76. En caso de recibir de reportes de incidencias a través del 074, los operadores de la CAU y CRL aplicarán el siguiente protocolo:

- I. El usuario llama a la CAU a través del número 074 para reportar algún incidente ocurrido dentro de la red carretera operada por CAPUFE.
- II. El operador de la CAU al momento de recibir el reporte del incidente, captura los datos en el sistema informático, tales como ubicación (autopista y kilómetro), datos del vehículo y tipo de servicio requerido.
- III. El operador de la CAU se contacta con el operador de la CRL, para canalizar el reporte recibido, y enviar una unidad a verificar el incidente reportado. El operador de la CAU registra en el sistema informático la hora y el nombre del operador de la CRL que recibe la llamada, quien a su vez registra la notificación recibida en la bitácora de la CRL.

- IV. El operador de la CRL comunica a la plaza de cobro, UMAP o base operativa los datos básicos sobre el evento reportado por la CAU, y solicita el envío de una unidad (ambulancia, de rescate, de señalamiento o grúa) a verificar el incidente. El operador de la CRL registra en la bitácora el reporte realizado a la plaza de cobro, UMAP o base operativa.
- V. El personal del servicio médico o de auxilio vial que realice la verificación del incidente, deberá confirmar o rectificar los datos básicos del evento a la CRL, para que esta a su vez lo registre en el sistema de informático que corresponda. Así mismo deberá informar a la CRL sobre todos los eventos o incidentes que encuentren en sus recorridos de sector y durante la prestación de los servicios que se les soliciten.
- VI. Una vez capturados los datos del incidente en el sistema informático, y de acuerdo con las características del evento, el operador en turno del CRL deberá informar a la CAU 074, al Subdelegado de Operación y al Superintendente de Servicios, así como al personal de la unidad regional que corresponda. En caso necesario, dadas las características del incidente de inmediato deberá establecer contacto con la instancia pública o privada que corresponda, según sea el caso, como la Policía Federal, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora, CONAFOR, etc. Todas las comunicaciones y acciones realizadas por el personal del CRL en relación con cada uno de los eventos, deberán registrarse en el sistema informático.
- VII. Si se trata de incidentes que impliquen cierre de sector total o parcial, los operadores de la CAU ofrecerán información preventiva a los usuarios que se comuniquen al 074, y así mismo se difundirán mensajes relacionados con dicho incidente a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE. Todas las llamadas que se realicen y reciban, así como los mensajes que se difundan en relación con los incidentes deberán registrarse en los sistemas informáticos que correspondan.
- VIII. El operador en turno de la CRL mantendrá contacto con el personal de servicios de emergencia o auxilio vial que se encuentre atendiendo el incidente con el objeto de darle seguimiento hasta su atención final. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- IX. Los operadores de la CAU deberán mantener contacto permanente con los operadores en turno de la CRL para darle seguimiento a los incidentes hasta su atención final. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- X. Concluida la atención del incidente, el operador en turno de la CRL cierra el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Con esta información, a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE se emitirá un mensaje automático para informar que la atención al evento se ha concluido.

Protocolo de Atención a Incidencias reportadas de manera directa a las CRL

Artículo 76. En caso de que las CRL reciban directamente reportes de incidencias que no le sean canalizadas a través del 074, aplicarán el siguiente protocolo:

- I. Los administradores de plazas de cobro, encargados de turno o cualquier otro personal de CAPUFE, que en el ejercicio de sus funciones o durante sus recorridos de sector identifique eventos o incidentes en los que los usuarios requieran servicios de emergencia o de auxilio vial, deberá reportarlos a la CRL que corresponda.
- II. El operador de la CRL se comunicará con la UMAP o base operativa para proporcionar los datos básicos disponibles sobre el evento reportado, con el objeto de que se envíe una unidad (ambulancia, de rescate, de señalamiento o grúa) a verificar el incidente. El operador de la CRL registra en la bitácora el reporte realizado a la UMAP o base operativa.
- III. El personal del servicio médico o de auxilio vial que realice la verificación del incidente, deberá confirmar o rectificar los datos básicos del evento a la CRL, para que esta a su vez lo registre en el sistema de informático

que corresponda. Así mismo deberá informar a la CRL sobre todos los eventos o incidentes que encuentren en sus recorridos de sector y durante la prestación de los servicios que se les soliciten.

- IV. Una vez capturados los datos del incidente en el sistema informático, y de acuerdo con las características del evento, el operador en turno del CRL deberá informar a la CAU 074, al Subdelegado de Operación y al Superintendente de Servicios, así como al personal de la unidad regional que corresponda. En caso necesario, dadas las características del incidente de inmediato deberá establecer contacto con la instancia pública o privada que corresponda, según sea el caso, como la Policía Federal, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora, CONAFOR, etc. Todas las comunicaciones y acciones realizadas por el personal del CRL en relación con cada uno de los eventos, deberán registrarse en el sistema informático.
- V. Si se trata de incidentes que impliquen cierre de sector total o parcial, el operador en turno de la CRL deberá informarlo a la CAU para que a su vez se ofrezca información preventiva a los usuarios que se comuniquen al 074, y así mismo se difundan mensajes relacionados con dicho incidente a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE. Todas las llamadas que se realicen y reciban, así como los mensajes que se difundan en relación con los incidentes deberán registrarse en los sistemas informáticos que correspondan.
- VI. El operador en turno de la CRL mantendrá contacto con el personal de servicios de emergencia o auxilio vial que se encuentre atendiendo el incidente con el objeto de darle seguimiento hasta su atención final. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- VII. El operador en turno de la CRL deberá mantener contacto permanente con los operadores de la CAU para comunicar el seguimiento del incidente hasta su atención final. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- VIII. Concluida la atención del incidente, el operador en turno de la CRL cierra el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Con esta información, a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE se emitirá un mensaje automático para informar que la atención al evento se ha concluido.

Protocolo de Atención a Incidencias reportadas a través de Twitter @CAPUFE

Artículo 77. En caso de recibir reportes de incidencias a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, los operadores de la CAU y CRL aplicarán el siguiente protocolo:

- I. El operador de Twitter de la CAU, revisa los mensajes recibidos en la cuenta @CAPUFE para identificar el tipo de atención que requiere el usuario.
- II. En caso de detectar un reporte de incidente, el operador de Twitter se contacta con el usuario por el mismo medio, para que el usuario complemente la información que permita ubicar el lugar del incidente (autopista, kilometro, sentido, vehículos, etc). De ser necesario se solicita al usuario que se comunique al 074 para ampliar la información. Se deberá registrar en el sistema informático la solicitud del usuario y la respuesta otorgada.
- III. El operador de Twitter se contacta con el operador de la CRL que corresponda, para canalizar el reporte recibido, y solicita que se envíe una unidad (ambulancia, de rescate, de señalamiento o grúa) para verificar el incidente reportado. El operador de Twitter registra en el sistema informático los datos del operador de la CRL que recibe la llamada, y este a su vez registra la notificación en la bitácora de la CRL.
- IV. Una vez que el operador de la CRL le confirma al operador de Twitter de la CAU que las unidades ya acuden a verificar el evento reportado, se envía un mensaje al usuario para indicarle que las unidades de emergencia o auxilio vial, según sea el caso, acudirán a atender el evento o incidente reportado. Las comunicaciones y acciones relacionadas con este incidente se deberán registrar en el sistema informático.

4
9
8

- V. El personal del servicio médico o de auxilio vial que realice la verificación del incidente, deberá confirmar o rectificar los datos básicos del evento a la CRL, para que esta a su vez lo registre en el sistema de informático que corresponda. Así mismo deberá informar a la CRL sobre todos los eventos o incidentes que encuentren en sus recorridos de sector y durante la prestación de los servicios que se les soliciten.
- VI. Una vez capturados los datos del incidente en el sistema informático, y de acuerdo con las características del evento, el operador en turno del CRL deberá informar a la CAU 074, al Subdelegado de Operación y al Superintendente de Servicios, así como al personal de la unidad regional que corresponda. En caso necesario, dadas las características del incidente de inmediato deberá establecer contacto con la instancia pública o privada que corresponda, según sea el caso, como la Policía Federal, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora, CONAFOR, etc. Todas las comunicaciones y acciones realizadas por el personal del CRL en relación con cada uno de los eventos, deberán registrarse en el sistema informático.
- VII. Si se trata de incidentes que impliquen cierre de sector total o parcial, el operador en turno de la CRL deberá informarlo a la CAU para que a su vez se difundan mensajes preventivos relacionados con dicho incidente a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, y se ofrezca información a los usuarios que se comuniquen al 074. Todos los mensajes que se difundan y las llamadas que se realicen y reciban, en relación con los incidentes deberán registrarse en los sistemas informáticos que correspondan.
- VIII. El operador en turno de la CRL deberá mantener contacto permanente con la CAU para comunicar el seguimiento del incidente hasta su atención final. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- IX. Concluida la atención del incidente, el operador en turno de la CRL cierra el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Con esta información, a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE se emitirá un mensaje automático para informar que la atención al evento se ha concluido.

Protocolo que deberán seguir los operadores para atender las llamadas recibidas en el 074

Artículo 78. Para la atención de los usuarios que se comunican al número telefónico 074, los operadores deberán aplicar el siguiente protocolo:

Saludo inicial:

Operador: *Bueno(a)s días, tardes, noches (según la hora del día), está llamando a Caminos y Puentes Federales. Le atiende "nombre y apellido del operador"; ¿En qué le puedo servir? (En todo momento se le hablará de usted al usuario).*

Usuario: (Comunica su reporte o solicitud)

Identificación del motivo de la llamada:

Operador: (Debe identificar el servicio a otorgar, escuchando atentamente al usuario, para identificar si se trata de un servicio de auxilio vial, atención a incidentes, solicitud de información carretera o exposición de alguna expresión ciudadana).

a) Para llamadas en las que el usuario requiere Auxilio vial, el operador deberá solicitar y transmitir la siguiente información:

Ubicación del evento

Operador: *¿Me puede indicar por favor la autopista, dirección y kilómetro en que se encuentra?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: (en caso de que el usuario no cuente con el kilómetro exacto se le solicitará de manera amable que busque el señalamiento que indica el kilómetro, o en su caso que proporcione referencias claras del lugar como

lo son: gasolineras, puentes, restaurantes, hoteles, última caseta cruzada, etc. Se le explicará que este dato es muy importante para enviar de forma oportuna el servicio solicitado.)

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: Gracias.

Datos básicos del vehículo y motivo del servicio

Operador: ¿Me puede indicar por favor el color, marca y modelo del vehículo, así como el número de placas y el estado al que pertenecen?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: Gracias. ¿Cuál es el motivo por el que requiere el servicio de grúa?

(Solicitar al usuario que describa que le pasó a su vehículo. Toda la información que proporcione el usuario debe ser registrada en la sección de observaciones en el sistema informático).

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: Gracias.

Datos básicos del usuario

Operador: ¿Cuál es su nombre?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: Gracias.

Información sobre el servicio de auxilio vial a recibir

Operador: Le informo que la llegada de la grúa dependerá del número de servicios que tenga antes, aproximadamente en 90 minutos, o antes, si es posible. El servicio es totalmente gratuito y la grúa llevará su vehículo a la plaza de cobro o lugar seguro más cercano dentro del tramo. ¿Tiene alguna duda con respecto a esta información?

Usuario: (Responde la pregunta o manifiesta alguna duda o inquietud.)

Operador: (Responde la duda o inquietud). Puede llamar de nuevo para dar seguimiento al servicio o para cancelar su solicitud.

Recomendaciones de seguridad vial para el usuario

Operador: Para mantenerse seguro en el lugar donde se encuentra es importante que: 1) encienda las intermitentes del vehículo, 2) manténgase atento al flujo vehicular en un lugar seguro, 3) coloque señalizaciones cada 100 metros en recta o cada 50 metros en curva y 4) levante el cofre del vehículo para pronta ubicación del operador de la grúa. ¿Alguna duda con esta información?

Usuario: (Responde la pregunta o manifiesta alguna duda o inquietud.)

Operador: (Responde la duda o inquietud.)

Despedida

Operador: Su reporte ha sido registrado ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: Gracias por llamar al 074.

Concluida la llamada con el usuario, se deberá reportar el servicio de manera inmediata a la CRL o plaza de cobro, según corresponda, para enviar la unidad de auxilio vial, proporcionando toda la información que brindó el usuario.

b) Para llamadas en las que el usuario realice el reporte de un incidente, el operador deberá solicitar y transmitir la siguiente información:

Ubicación del evento

Operador: ¿Me puede indicar por favor la autopista, dirección y kilómetro en que ocurrió el incidente?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: (en caso de que el usuario no cuente con el kilómetro exacto se le solicitará de manera amable que busque el señalamiento que indica el kilómetro, o en su caso que proporcione referencias claras del lugar como

4
29

lo son: gasolineras, puentes, restaurantes, hoteles, última caseta cruzada, etc. Se le explicará que este dato es muy importante para enviar de forma oportuna el servicio solicitado.)

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias.*

Datos básicos del incidente

▪ **Operador:** *¿Me puede indicar brevemente como ocurrió el incidente?*

(Solicitar que proporcione detalles del evento para conocer la magnitud, tales como: autos involucrados, número de lesionados, afectación a la circulación, causa que lo originó, saber si hay material peligroso en el sitio, etc.)

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias por la información. ¿Cuál es su nombre?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias. Voy a reportar el incidente, manténgase en la línea por favor.*

(El operador debe comunicarse de inmediato a la CRL correspondiente para reportar el evento con los datos proporcionados por el usuario).

Operador: *Gracias por la espera, el incidente ya fue reportado, las unidades de emergencia acudirán al lugar del evento.*

Recomendaciones de seguridad vial para el usuario

Si el usuario que llamó está involucrado en el incidente se le proporcionarán las siguientes recomendaciones de seguridad vial:

Operador: *Para mantenerse seguro en el lugar donde se encuentra es importante que: 1) no se aleje del lugar del incidente, 2) no trate de sacar o recuperar pertenencias del vehículo si este se encuentra en el arroyo vehicular y 3) conserve la calma y manténgase a resguardo en un lugar seguro, atento al flujo vehicular.*

¿Alguna duda con esta información?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: (Responde la duda o inquietud.)

Despedida:

Operador: *Su reporte ha sido registrado ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias por llamar al 074.*

c) **Para llamadas en las que el usuario requiere información carretera, el operador deberá solicitar y transmitir la siguiente información:**

Identificación de la información a proporcionar

Operador: (Para brindar una información más precisa, se puede solicitar al usuario que proporcione datos adicionales, por ejemplo: tipo de vehículo, origen, destino, fecha de viaje, ruta, etc.)

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Deme un momento por favor, estoy consultando la información solicitada.*

(Una vez que se cuente con la información se le deberá proporcionar al usuario de manera amable, clara, respetuosa y con lenguaje coloquial -no tecnicismos-).

¿Alguna duda con esta información?

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: (Atiende amablemente todos los planteamientos que realice el usuario).

Datos básicos del usuario

Operador: *¿Cuál es su nombre?*

Usuario: (Proporciona información solicitada)

Operador: *Gracias.*

Despedida:

Operador: *¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?*

Usuario: (Proporciona información solicitada)
Operador: *Gracias por llamar al 074.*

d) **Para llamadas en las que el usuario requiere emitir alguna expresión ciudadana (queja, sugerencia, felicitación, etc.), el operador deberá solicitar y transmitir la siguiente información:**

Datos básicos del usuario

Operador: *¿Cuál es su nombre?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias. ¿Me puede proporcionar por favor algún correo electrónico? Este dato es importante para realizar la notificación de parte del área responsable de atender su planteamiento.*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias. ¿Me puede proporcionar por favor otro número telefónico?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Datos básicos de la expresión ciudadana

Operador: *¿Me puede indicar por favor el motivo o los hechos que originan su llamada.*

(Solicitar amablemente al usuario que describa los hechos que dieron origen a su expresión ciudadana: queja, sugerencia o felicitación. Es indispensable redactar de manera clara y sin errores ortográficos, ya que esta información se le enviará al usuario para notificarle sobre el seguimiento de se dará a su asunto.

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias ¿Me puede indicar por favor la ubicación de los hechos?*

(Solicitar tramo carretero, dirección, kilómetro, plaza de cobro o sitio en el que ocurrieron los hechos)

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias. Su reporte ha sido registrado y será turnado al área correspondiente para su atención. En breve recibirá una notificación por correo electrónico sobre el tratamiento que se dará a su planteamiento. Le informo que es posible que un servidor público se comunique con usted para dar seguimiento a su asunto, ¿está usted de acuerdo?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Despedida

Operador: *Gracias ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?*

Usuario: (Proporciona información solicitada.)

Operador: *Gracias por llamar al 074.*

En todos los casos las llamadas de los usuarios deberán ser atendidas con un tono de voz claro y un lenguaje sencillo y sin empleo de tecnicismos. Asimismo se deben registrar en el soporte informático, con base en las clasificaciones y conceptos que correspondan.

Las situaciones particulares no comprendidas en este apartado serán revisadas por la Coordinación de la CAU a fin de establecer las políticas y pautas de atención a los usuarios.

Protocolo que deberán seguir los operadores para atender la cuenta de Twitter @CAPUFE

Artículo 79. Para la atención de los usuarios que se comunican vía Twitter @CAPUFE, los operadores deberán aplicar el siguiente protocolo:

a) **Para mensajes en los que el usuario requiere información carretera:**

Revisión del mensaje

Usuario: (Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento)

Operador: (Una vez que se recibe el mensaje del usuario en la cuenta de Twitter @CAPUFE, revisa el texto del mensaje cuidadosamente para una adecuada comprensión del planteamiento.)

4
g
d

Consulta de información

Operador: (Se realiza la consulta de información correspondiente para atender el mensaje.)

Redacción de la respuesta

Operador: (Se redacta de manera clara, coherente, respetuosa, con lenguaje cotidiano y sin errores ortográficos la respuesta que atienda de forma concreta el planteamiento del usuario. Se debe evitar el uso de tecnicismos.

Si la respuesta lo amerita se menciona la cuenta de Twitter de otras dependencias o instituciones relacionadas con el tema planteado.)

Envío de la respuesta

Operador: (Una vez revisados los aspectos anteriores y si la respuesta es adecuada, se envía la respuesta a la cuenta de Twitter del usuario con la información solicitada.)

b) Para mensajes en los que el usuario reporta la prestación del servicio de auxilio vial:

Revisión del mensaje

Usuario: (Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento)

Operador: (Una vez que se recibe el mensaje del usuario en la cuenta de Twitter @CAPUFE, revisa el texto del mensaje cuidadosamente para una adecuada comprensión del planteamiento.)

Respuesta al mensaje de solicitud de servicio de auxilio vial

Cuando el mensaje del usuario cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador: (El operador debe verificar previamente con la Central de Radio Local que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje de respuesta solo aplica si la información proporcionada por el usuario es suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial)

-Buenos -días, tardes, noches- (según la hora del día), su reporte ha sido recibido, las unidades de apoyo van en camino.

Cuando el mensaje del usuario no cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador: *Buenos -días, tardes, noches- (según la hora del día), ¿Me puede indicar la autopista, sentido, kilómetro de ubicación, color y marca de su vehículo? Gracias.*

(Este mensaje aplica si el usuario no fue claro con los datos que proporcionó para la ubicación del lugar donde se requiere el servicio de auxilio vial).

Usuario: (Proporciona la información solicitada)

Operador: (Analiza la respuesta recibida del usuario y responde)

Opción 1:

(El operador debe verificar previamente con la Central de Radio Local que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje de respuesta solo aplica si la información proporcionada por el usuario es suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial)

-Gracias por la información, las unidades de apoyo van en camino.

Opción 2:

-Para una mejor atención a su solicitud llame por favor al 074. Gracias.

(Este mensaje solo aplica si el operador determina que la información proporcionada por el usuario no es suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial, y por ello resulta más conveniente realizar el reporte vía telefónica al 074)

4

g

c) **Para mensajes en los que el usuario reporta un incidente:**

Revisión del mensaje

Usuario: (Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento)

Operador: (Una vez que se recibe el mensaje del usuario en la cuenta de Twitter @CAPUFE, revisa el texto del mensaje cuidadosamente para una adecuada comprensión del planteamiento.)

Respuesta al mensaje de solicitud de atención a incidencias:

Cuando el mensaje del usuario cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador: (El operador debe verificar previamente con la Central de Radio Local que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje solo aplica si la información proporcionada por el usuario es clara y suficiente para el envío de las unidades de emergencia).

-Buenos -días, tardes, noches- (según la hora del día), *su reporte ha sido recibido, las unidades de emergencia van en camino.*

Cuando el mensaje del usuario no cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador: *Buenos -días, tardes, noches-* (según la hora del día), *¿Me puede indicar la autopista, sentido, kilómetro de ubicación del incidente? Gracias.*

(Este mensaje aplica si el usuario no fue claro con los datos que proporcionó para la ubicación del lugar donde se requiere la atención del incidente).

Usuario: (Proporciona la información solicitada)

Operador: (Analiza la respuesta recibida del usuario y responde)

Opción 1:

(El operador debe verificar previamente con la Central de Radio Local que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje de respuesta solo aplica si la información proporcionada por el usuario es clara y suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial)

-Gracias por la información, las unidades de emergencias van en camino.

Opción 2:

-Para una mejor atención a su solicitud llame por favor al 074. Gracias.

(Este mensaje solo aplica si el operador determina que la información proporcionada por el usuario no es suficiente para el envío de las unidades de emergencia, y por ello resulta más conveniente realizar el reporte vía telefónica al 074)

Artículo 80. El operador de Twitter deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos para atender adecuadamente a los usuarios que se comunican por ese medio:

- I. No establecer una conversación amplia con el usuario a través de Twitter. Si después de 2 mensajes no proporciona la información necesaria se le invitará a llamar al 074.
- II. Si al leer y analizar el mensaje del usuario se determina que el planteamiento es difuso o poco claro, no se dará respuesta por carecer de contenido que requiera seguimiento o atención.
- III. Si el mensaje del usuario manifiesta alguna molestia mediante uso de palabras altisonantes, no se dará respuesta para evitar que el usuario lo perciba como una confrontación.
- IV. Si el mensaje del usuario hace referencia a tramos no operados por CAPUFE, se le responderá con información de contacto del operador, siempre y cuando se cuenta con ella, de lo contrario se le proporcionarán los datos de contacto de la Policía Federal.

4
9
d

- V. Los mensajes generales serán preparados por el operador de Twitter, y serán sometidos a revisión y aprobación del coordinador de la CAU o del personal de supervisión.
- VI. Todos los mensajes publicados tanto generales como respuestas, se deberán registrar en el soporte informático correspondiente.

Protocolo de entrega-recepción de responsabilidades de los operadores de la CAU

Artículo 81. Los responsables de turno (RT), de atención a Twitter @CAPUFE y de atención a la Delegación IV deberán realizar la entrega-recepción al inicio de la jornada laboral en el lapso de los primeros 15 minutos. Para ello deberán cumplir con las siguientes reglas:

- I. El RT saliente deberá entregar al entrante:
 - a) Archivo electrónico con "Bitácora de la CAU" con el formato establecido por la Subgerencia de Voz Ciudadana, en donde además se identifiquen las principales incidencias que se encuentran vigentes en los tramos carreteros a los que deberá darles seguimiento.
 - b) Informe sobre el estado físico y funcionamiento del equipo de cómputo de la CAU, equipo de radiocomunicación y accesorios.
 - c) Llaves de las instalaciones de la CAU.
- II. El responsable de atención a Twitter saliente deberá entregar al entrante:
 - a) Información sobre los eventos relevantes que requieran seguimiento, tales como: cierres de sector, incidentes de grandes magnitudes, obras de mantenimiento y todas aquellas situaciones que afecten la circulación de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE.
 - b) Indicar el último mensaje atendido y cuál debe ser el siguiente mensaje en responder.
 - c) Indicar el último mensaje registrado en el sistema informático correspondiente.
- III. El responsable de atención a la Delegación IV saliente deberá entregar al entrante:
 - a) Información sobre los eventos relevantes que requieran seguimiento, tales como: cierres de sector, incidentes, obras de mantenimiento y todos aquellos eventos que afecten la circulación en algún tramo carretero a cargo de la Delegación IV, Cuernavaca.
 - b) Indicar las incidencias que se encuentran en proceso de atención.

En todos los casos, los operadores que asuman funciones, deberán validar que las actividades, equipos y archivos recibidos están en orden, o en su defecto notificar de inmediato al operador saliente, al supervisor en turno o al coordinador de la CAU.

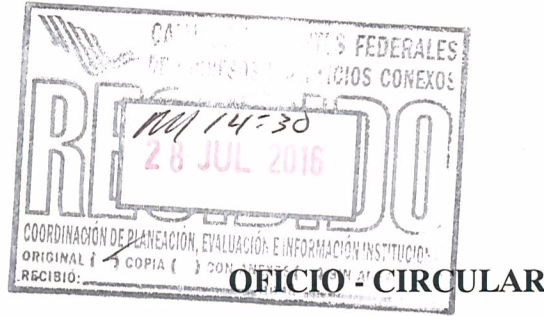
X. De las sanciones.

Artículo 82. Las sanciones a que haya lugar, que se deriven del incumplimiento del presente instrumento normativo o de otras disposiciones vigentes aplicables, se determinarán una vez desahogados los procedimientos correspondientes, con base en lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y en los contratos colectivos e individuales de trabajo, según sea el caso.

Artículo 83. En caso de recibir una queja o denuncia en la que algún operador de la CAU o de las centrales de radio local se vea involucrado, se canalizará a las instancias que corresponda, y se coadyuvará en la integración de los elementos que se requieran para establecer las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

Dirección de Operación

DO/ 0923/2016
Cuernavaca, Mor a 27 de julio de 2016



Asunto: Normatividad para atención



**PERSONAL DIRECTIVO DE OFICINAS CENTRALES
Y DE LAS UNIDADES REGIONALES DE CAPUFE
PRESENTES**

Con fundamento en los artículos 29 fracción III y 35 fracción I del Estatuto Orgánico de CAPUFE, que a la letra dicen:

Artículo 29. Corresponden a los Directores, las siguientes facultades comunes:

.....

III. Establecer, de acuerdo a su competencia, las normas y procedimientos de trabajo, que regulan el funcionamiento de las unidades administrativas de su adscripción;

Artículo 35. La Dirección de Operación, además de las facultades comunes a que se refiere el artículo 29, tendrá asignadas las siguientes funciones específicas:

I. Establecer las normas, reglamentos, políticas y procedimientos, para la operación de las plazas de cobro y el otorgamiento de servicios complementarios, así como, sobre seguridad y protección civil en la infraestructura carretera;

Y con la finalidad de contar con un marco normativo actualizado que propicie la atención eficiente de las expresiones ciudadanas de los usuarios de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE, me permito emitir los siguientes lineamientos:

• Lineamientos para la atención a las expresiones ciudadanas recibidas en CAPUFE.

Las normas establecidas en la presente circular entrarán en vigor una vez que hayan sido publicadas en la Normateca Interna del organismo.

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.

Atentamente

LIC. LUIS IVÁN GONZÁLEZ AYALA
Director de Operación

Copias:
LIC. BENITO NEME SASTRÉ.- Director General de CAPUFE.- jpavon

LIGA/JFE/AMO

Lineamientos para la atención a las expresiones ciudadanas recibidas en CAPUFE

Objetivo específico.

- I. Reglas generales.
- II. Protocolo de atención.
- III. Del administrador del procedimiento
- IV. De los enlaces de oficinas centrales y unidades regionales

Objetivo específico.

Registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas, y en especial las quejas que se reciben en el organismo, relacionadas con la infraestructura de la red carretera, la operación y los servicios que se prestan a los usuarios, para que las áreas responsables de las oficinas centrales y unidades regionales las atiendan e implementen las políticas y acciones necesarias para disminuir su recurrencia.

I. Reglas generales.

Artículo 1. Se consideran expresiones ciudadanas a las manifestaciones verbales o escritas que los usuarios hacen llegar a CAPUFE por diversos medios de captación, en relación con la infraestructura de la red carretera, la operación y los servicios que presta el organismo.

Las expresiones ciudadanas que se reciben, pueden ser requerimientos de información, propuestas, sugerencias, reclamos, comentarios, quejas o reconocimientos, relacionados con la administración, operación, mantenimiento de los tramos carreteros y prestación de servicios.

Artículo 2. El procedimiento de atención de las expresiones ciudadanas consiste en el registro, sistematización, canalización, respuesta y atención por parte de las áreas e instancias del organismo de acuerdo con sus funciones y responsabilidades. Estas a su vez deberán implementar las acciones necesarias para disminuir la recurrencia de las quejas.

La gestión del procedimiento está a cargo de la Subdirección de Servicios de Calidad, adscrita a la Dirección de Operación, a través de la subgerencia correspondiente de la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 3. Los principales medios de captación para recibir expresiones ciudadanas son los siguientes: número telefónico 074, números telefónicos, correos electrónicos, buzones y demás medios establecidos por el Órgano Interno de Control, correos y buzones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y bitácoras de la Secretaría de la Función Pública.

Artículo 4. Para la gestión del procedimiento referido se dispone de un soporte informático que permite registrar, sistematizar, canalizar, responder y dar seguimiento a las expresiones ciudadanas recibidas a través de los medios de captación arriba señalados.

Artículo 5. Para la atención de las expresiones ciudadanas habrá un enlace de cada una de las áreas de oficinas centrales y de las unidades regionales, designado por el titular de cada unidad administrativa. Los enlaces están habilitados para recibir, canalizar, atender y dar seguimiento a cada uno de los asuntos que se les deriven, así como revisar y aprobar cada una de las respuestas que se envían a los usuarios en relación con los temas de su competencia.

4

9
2

Artículo 6. El proceso de atención de las expresiones ciudadanas, consta de tres fases:

- a. Tiempo de revisión inicial: Es el tiempo que se asigna al administrador del procedimiento para revisar y complementar los datos mínimos indispensables de la expresión ciudadana, para luego proceder a turnarla al enlace del área que corresponda.
- b. Tiempo de integración de la respuesta: Es el tiempo que se asigna al enlace de cada una de las áreas de oficinas centrales para llevar a cabo la integración y registro de las respuestas a los usuarios a través del sistema informático, para lo cual se apoyarán en los enlaces de las diversas unidades administrativas de oficinas centrales y de las unidades regionales.
- c. Tiempo de revisión final: Es el tiempo que se asigna al administrador del procedimiento para revisar la respuesta proporcionada por los enlaces en oficinas centrales, para que en caso de que se considere procedente, se envíe a los usuarios a través del sistema informático.

Artículo 7. Las expresiones ciudadanas que se reciban y que por su evidente naturaleza correspondan a una solicitud de información pública, no se les dará trámite a través del presente procedimiento. El administrador le indicará al usuario que en este caso debe realizar una solicitud de acceso a la información en los términos señalados por las leyes vigentes en la materia, así como por las vías establecidas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

II. Protocolo de atención.

Artículo 8. La atención a las expresiones ciudadanas consiste en la respuesta que debe formular, fundar y motivar la unidad administrativa responsable de dar seguimiento al planteamiento del usuario, de acuerdo al ámbito de su competencia.

La información y los datos mínimos requeridos para canalizar y atender de manera adecuada cada una de las expresiones ciudadanas son: nombre del usuario, correo electrónico, número telefónico y descripción de los hechos.

El administrador del procedimiento revisará que cada expresión ciudadana contenga la información y los datos mínimos, para proceder a realizar los registros respectivos.

Si la expresión ciudadana cumple con estos requisitos, el administrador la clasificará conforme al catálogo de conceptos y subconceptos del soporte informático. En caso necesario, el administrador se pondrá en contacto con el usuario para complementar la información requerida.

Artículo 9. El administrador del procedimiento cuenta con tres días hábiles para revisar y complementar la información y datos mínimos requeridos. Si no es posible localizar al usuario, pero la información que proporcionó originalmente permite identificar el problema o tema planteado, la expresión ciudadana será turnada al área correspondiente. En caso de que se carezca de datos de contacto del usuario, el área responsable atenderá el asunto y formulará una respuesta que se registrará en el sistema informático. En estos casos, no se envía respuesta a los usuarios, ante la imposibilidad de contactarlos.

Si en el plazo establecido, el usuario no proporciona información que permita ubicar o identificar la problemática o el tema planteado, el administrador del procedimiento dará por concluida la atención de la expresión ciudadana.

Artículo 10. Las expresiones ciudadanas relacionadas con requerimientos de orientación para los usuarios, podrán ser respondidas directamente por el administrador del procedimiento, siempre y cuando cuente con la información necesaria; para esto dispondrá de dos días hábiles.

Artículo 11. Para turnar una expresión ciudadana, el administrador del procedimiento previamente deberá clasificarla de acuerdo con el catálogo de conceptos y subconceptos del soporte informático, y además le asignará al enlace que corresponda, un tiempo de integración de la respuesta de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Respuesta normal: Para este tipo de respuesta, se asignará un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que el administrador del procedimiento canalice la expresión ciudadana a los enlaces de oficinas centrales y unidades regionales.
- b. Respuesta excepcional: Para este tipo de respuesta, se asignarán plazos de 1 a 5 días hábiles, de acuerdo a la prioridad del tema, a partir de la fecha en la que el administrador del procedimiento canalice la expresión ciudadana a los enlaces de oficinas centrales y unidades regionales.

Artículo 12. Los enlaces de oficinas centrales deberán revisar diariamente en el sistema informático la bandeja de entrada de nuevas expresiones ciudadanas, para proceder de inmediato a la atención de aquellas que les han sido turnadas de acuerdo a su ámbito de competencia. En caso de que los enlaces omitan esta revisión o se identifique que no se está dando la atención requerida a las expresiones ciudadanas, el administrador del procedimiento notificará la falta de atención en primera instancia al enlace, y en caso de ser necesario al titular del área responsable para que se atienda de inmediato.

Si se turna un asunto que no es competencia del área, el enlace del área deberá notificarlo al administrador del procedimiento en un plazo no mayor a 1 día hábil, para que éste, lo turne al área correspondiente. El administrador contará con un término máximo de 1 día hábil para reasignar el caso.

Artículo 13. En caso de que sea necesario, los enlaces de oficinas centrales turnarán las expresiones ciudadanas a los enlaces de las unidades regionales con el objeto de que atiendan los asuntos y se integren las respuestas correspondientes. Antes de que se envíe una respuesta al usuario, el contenido deberá ser revisado y validado por el enlace de oficinas centrales, y el formato de la respuesta deberá ser validado por el administrador del procedimiento.

Si la expresión ciudadana fue turnada y atendida por el enlace de la unidad regional, el enlace en oficinas centrales validará la respuesta generada, así mismo la registrará, enviará y notificará al administrador del procedimiento a través del sistema informático. Los soportes documentales que formen parte de la respuesta, deberán adjuntarse en el sistema. Estas acciones deberán cumplirse dentro del tiempo asignado para la integración de la respuesta.

Artículo 14. En caso de que los enlaces de oficinas centrales y de las unidades regionales requieran una prórroga para responder las expresiones ciudadanas, deberán solicitarlo vía correo electrónico al administrador del procedimiento. Los plazos para solicitar dicha prórroga son de 3 días antes del vencimiento para los asuntos que requieren respuesta normal, y para los asuntos de respuesta excepcional deberá realizarse la solicitud a más tardar al día siguiente de su recepción.

Si el administrador del procedimiento autoriza la prórroga para integrar la respuesta, el enlace del área responsable deberá enviar un correo electrónico al usuario para explicar los motivos que originan el atraso en la respuesta.

Artículo 15. Una vez que el enlace en oficinas centrales ha revisado y aprobado el contenido de la respuesta, deberá registrarla en el soporte informático. El administrador del procedimiento contará con 2 días hábiles para revisar que la respuesta elaborada por el área responsable es clara, respetuosa, oportuna y congruente. Una vez que la respuesta cumpla con dichos aspectos, será enviada al usuario vía sistema.

En caso de que el administrador identifique deficiencias en la redacción de la respuesta, ésta será rechazada, y se notificará al enlace de oficinas centrales para realizar las correcciones necesarias. Una vez realizadas dichas correcciones, el enlace en oficinas centrales deberá registrar la respuesta en el sistema, a más tardar al siguiente

día hábil de haber recibido la notificación. El administrador contará con 1 día hábil para la revisión y envío de la respuesta al usuario.

III. Del administrador del procedimiento

Artículo 16. Es responsabilidad del administrador del procedimiento registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas recibidas, así como verificar que los enlaces de las áreas responsables emitan las respuestas en los plazos definidos en este procedimiento.

Artículo 17. El administrador podrá revisar, y en su caso proponer la actualización de los diversos catálogos que se utilizan en el sistema. Así mismo, revisará la eficiencia de los medios de contacto establecidos, y en su caso proponer nuevos medios para recibir las expresiones ciudadanas.

Artículo 18. El administrador del procedimiento será el responsable de atender con oportunidad, veracidad y honestidad los requerimientos y solicitudes de información que realicen las áreas internas del organismo, los entes fiscalizadores o instituciones externas, relacionadas con las expresiones ciudadanas, previa revisión y validación del Gerente de Atención a Usuarios y del Subdirector de Servicios de Calidad.

Artículo 19. En caso de que el administrador del procedimiento identifique inconsistencias, errores u omisiones en el registro de las expresiones ciudadanas, deberá solicitar a los responsables de los medios de captación que se realicen las correcciones necesarias.

Artículo 20. Con la finalidad de mantener el adecuado funcionamiento del soporte informático, el administrador del procedimiento notificará al área de Tecnologías de Información las fallas o errores que se detecten, o en su caso las mejoras o nuevas funcionalidades que se requieran. Cualquier modificación o actualización realizada al soporte informático, será notificada a los diversos enlaces.

Artículo 21. El administrador será el responsable de la gestión del sistema informático. Además, atenderá los requerimientos de capacitación y orientación sobre el Procedimiento de Atención a Expresiones Ciudadanas.

IV. De los enlaces de oficinas centrales y unidades regionales.

Artículo 22. Los enlaces de oficinas centrales se definirán por cada Subdirección o Coordinación del Organismo, serán designados por el titular de cada unidad administrativa y deberán tener por lo menos el puesto de Subgerente.

Los enlaces de las unidades regionales serán designados por el titular de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

Artículo 23. Es responsabilidad de los enlaces en oficinas centrales y de unidades regionales responder y atender las expresiones ciudadanas que les han sido turnadas, así como cumplir con las reglas, políticas y tiempos definidos en este procedimiento.

Artículo 24. Los enlaces podrán solicitar al administrador del procedimiento los cambios relacionados con el acceso al soporte informático.

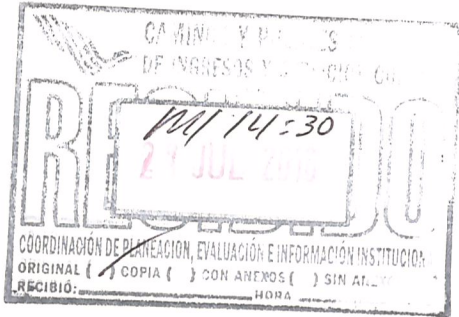
En caso de que los enlaces detecten fallas, errores o inconsistencias en el soporte informático deberán reportarlas de inmediato al administrador del procedimiento, para que éste a su vez, solicite apoyo al área correspondiente.

Artículo 25. Los titulares de cada una de las áreas del organismo, así como de las unidades regionales, son los responsables de las gestiones, políticas y acciones que se realizan e implementan para atender y resolver las causas que provocan las quejas de los usuarios, así como su recurrencia, con base en las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de CAPUFE y en la normatividad aplicable.



Dirección de Operación

DO/ 0924/2016
Cuernavaca, Mor a 27 de julio de 2016



Asunto: Normatividad para atención de solicitudes de ciudadanos, organizaciones sociales e instituciones



OFICIO - CIRCULAR

PERSONAL DIRECTIVO DE OFICINAS CENTRALES Y DE LAS UNIDADES REGIONALES DE CAPUFE PRESENTES

Con fundamento en los artículos 29 fracción III y 35 fracción I del Estatuto Orgánico de CAPUFE, que a la letra dicen:

Artículo 29. Corresponden a los Directores, las siguientes facultades comunes:

.....

III. Establecer, de acuerdo a su competencia, las normas y procedimientos de trabajo, que regulan el funcionamiento de las unidades administrativas de su adscripción;

Artículo 35. La Dirección de Operación, además de las facultades comunes a que se refiere el artículo 29, tendrá asignadas las siguientes funciones específicas:

I. Establecer las normas, reglamentos, políticas y procedimientos, para la operación de las plazas de cobro y el otorgamiento de servicios complementarios, así como, sobre seguridad y protección civil en la infraestructura carretera;

Y con la finalidad de contar con un marco normativo actualizado que propicie la atención eficiente de las solicitudes de los ciudadanos, organizaciones sociales e instituciones relacionadas con la operación de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE, me permito emitir los siguientes lineamientos:

- Lineamientos para la atención de solicitudes de ciudadanos, organizaciones e instituciones.

Las normas establecidas en la presente circular entrarán en vigor una vez que hayan sido publicadas en la Normateca Interna del organismo.

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.

Atentamente

LIC. LUIS IVÁN GONZÁLEZ AYALA
Director de Operación

Copias:
LIC. BENITO NEME SASTRÉ.- Director General de CAPUFE - jpavon

LIC/AJFE/AMO

Lineamientos para la atención de solicitudes de ciudadanos, organizaciones e instituciones.

Objetivo específico

Establecer las reglas básicas para la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas, de organizaciones sociales, de empresas privadas y de instituciones públicas que se reciban tanto en oficinas centrales, como en las unidades regionales, las cuales estén relacionadas con el uso y aprovechamiento de los espacios de las instalaciones de las plazas de cobro y de los tramos carreteros en toda la red operada a cargo de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, y que se encuentren en el ámbito de competencia de la Dirección de Operación.

Artículo 1. Las solicitudes de ciudadanos, organizaciones e instituciones son aquellas manifestaciones por escrito, que se reciben en oficinas centrales y oficinas de las unidades regionales, y que tienen como propósito obtener la exención del pago del peaje o alguna autorización, para el uso y aprovechamiento de los espacios e instalaciones de las plazas de cobro y de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo.

Artículo 2. La formulación de las respuestas a este tipo de solicitudes corresponde a la Dirección de Operación a través de los titulares de la Subdirección de Servicios de Calidad y de la Gerencia de Atención a Usuarios, quienes, en coordinación con los subdelegados y subgerentes de operación de las unidades regionales atenderán cada una de las solicitudes.

Artículo 3. Las respuestas a las solicitudes que impliquen una autorización, sólo podrán ser emitidas por el Director de Operación.

Artículo 4. Las respuestas en sentido negativo a las solicitudes que se reciban en oficinas centrales podrán ser emitidas por la Subdirección de Servicios de Calidad y la Gerencia de Atención a Usuarios. Los subdelegados o subgerentes de operación podrán responder directamente las solicitudes recibidas en su unidad regional, siempre que por su naturaleza y previo acuerdo con la Gerencia de Atención Usuarios, impliquen una respuesta en sentido negativo.

Artículo 5. La red carretera operada por CAPUFE y sus respectivas instalaciones de plazas de cobro y áreas de servicios, están diseñadas para la circulación libre, segura y ágil de los usuarios que pagan su cuota de peaje. Por ello, las respuestas a las solicitudes relacionadas con el uso y aprovechamiento de los espacios e instalaciones de las plazas de cobro, y de los tramos carreteros de la red operada por el Organismo, se formularán con base en los siguientes supuestos y motivaciones:

- I. No se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación en las plazas de cobro, ni en las áreas destinadas a la prestación de servicios a los usuarios, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, promoción y venta de productos o servicios, instalación de equipos, módulos, artefactos, y todo tipo de objetos ajenos a la operación y administración de las plazas y tramos carreteros.
- II. No se permitirá la realización de eventos sociales, culturales, religiosos y deportivos, colectas, exposiciones y filmaciones, entre otros, que por su naturaleza interfieran con el tránsito libre, seguro y ágil de los usuarios en los tramos carreteros, así como en la operación de las plazas de cobro, en el funcionamiento de las bases operativas de los servicios de emergencia y auxilio vial, en los paradores, estacionamientos, áreas de seguridad y protección civil a cargo del organismo, en los servicios sanitarios, y en cualquier otra área destinada a la prestación de servicios a los usuarios.
- III. Las respuestas a las solicitudes de autorización, que no impliquen riesgos ni afectaciones mayores a la seguridad de los usuarios, ni constituyan obstáculos insalvables al libre tránsito por la red operada por CAPUFE, sólo podrán ser autorizadas por el titular de la Dirección de Operación.

Artículo 6. Las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de peaje exento en las plazas de cobro operadas por CAPUFE, se analizarán y atenderán con base en lo establecido en el *Compendio Operativo para Plazas de Cobro* emitido por el Organismo, y en la normatividad expedida por el concesionario para este efecto, denominada *Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje*.

Artículo 7. Para la adecuada identificación de los vehículos sobre los que se solicite el peaje exento, las instancias solicitantes deberán enviar un listado informativo con las características generales de cada vehículo, como lo son: tipo de unidad o servicio que presta, marca, modelo, año, color, número económico y placas. La portación de placas en los vehículos constituye un requisito indispensable para continuar con el trámite de autorización, ya que constituye la principal medida de control para identificar los cruces de los mismos por las plazas de cobro.

Dicha portación, deberá ser en apego a lo señalado en el *artículo 2 fracciones XXXIV y XLIV y 85 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal*.

Además es necesario que los vehículos se encuentren debidamente rotulados con los logotipos e imagen de la institución a la que pertenecen. Para verificar esta información es necesario que la instancia solicitante envíe a CAPUFE las fotografías que sean necesarias de cada unidad, en las que se aprecien claramente sus características.

Artículo 8. La vigencia de la autorización del peaje exento bajo el concepto de Vehículos al Servicio de la Comunidad será de un año como máximo, y al final de dicha vigencia las entidades, instancias o instituciones podrán solicitar una nueva autorización por un periodo similar, la cual se someterá al procedimiento de revisión correspondiente.

Artículo 9. En caso de que se identifique el uso indebido de una autorización de peaje exento, el organismo procederá a cancelar la autorización acorde con la falta identificada, ya sea para el vehículo infractor o para todo el parque vehicular de la entidad, instancia o institución que corresponda.

Artículo 10. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de actividades deportivas, circulación de caravanas vehiculares o peatonales en los tramos carreteros de la red operada por CAPUFE, se atenderán de conformidad con lo establecido en el *artículo 68 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal*.

Artículo 11. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de estudios de tránsito y encuestas de preferencia y origen-destino a los usuarios, serán autorizadas por este organismo siempre y cuando estas a su vez hayan sido aprobadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o en su caso por el concesionario, de lo contrario la respuesta que se remita al solicitante será en sentido negativo.

Artículo 12. Los casos no previstos en la presente normatividad serán analizados y resueltos por la Dirección de Operación.