

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



**LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL
DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LAS CENTRALES DE
RADIO LOCAL**

SEPTIEMBRE 2021

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE

	PÁG.
I INTRODUCCIÓN	1
II OBJETIVO	2
III FUNDAMENTO LEGAL	3
IV ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
V DEFINICIONES	5
VI LINEAMIENTOS	10
1. DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)	10
2. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL NÚMERO 074.	11
3. DE LA ATENCIÓN A LA CUENTA DE TWITTER @CAPUFE.	14
4. DE LA ATENCIÓN A OTROS MEDIOS DE CONTACTO.	18
5. DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE TURNO (RT) DE LA CAU.	19
6. DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE VOZ CIUDADANA Y SUPERVISIÓN DE LA CAU.	21
7. DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA CAU.	
A. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas a través del número 074.	25
B. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas de manera directa a las CRL.	27
C. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE	29
D. Procedimiento que deberán seguir las y los operadores telefónicos para atender las llamadas recibidas en el 074.	31
E. Procedimiento que deberán seguir las y los operadores telefónicos para atender la cuenta de Twitter @CAPUFE	39

F. Procedimiento de entrega-recepción de responsabilidades de las y los operadores telefónicos de la CAU y de las y los radio operadores de las CRL.	44
8. DE LAS EVALUACIONES AL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ADSCRITO A LA CAU.	46
Procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones de las y los operadores telefónicos de la CAU.	47
9. DE LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL).	48
10. DE LA COORDINACIÓN DE LAS CRL	49
11. DE LA OPERACIÓN DE LAS CRL	50
12. DE LAS Y LOS OPERADORES TELEFÓNICOS DE LA CAU Y LAS CRL.	52
13. DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR	56
14. ANEXOS	61

Anexo 1. Perfil de puesto de las personas Operadoras de la CAU.

Anexo 2. Procedimiento para solicitar las coordenadas de ubicación a las personas usuarias.

Anexo 3. Perfil de puesto de las personas Supervisoras de la CAU.

Anexo 4. Perfil de puesto de las personas Radio operadoras de las CRL.

Anexo 5. Registro de las llamadas analizadas para las evaluaciones mensuales.

Anexo 5-A. Manual

Anexo 6. Muestra de las llamadas analizadas para las evaluaciones mensuales.

Anexo 6-A. Manual

Anexo 7. Guía de los conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos.

Anexo 8. Formato de evaluación del desempeño de las y los operadores telefónicos.

Anexo 8-A. Manual

Anexo 9. Bitácora electrónica del RT de la CAU.

INTRODUCCIÓN

La Central de Atención a Usuarios (CAU), se encuentra ubicada en las oficinas centrales de CAPUFE. En la CAU se reciben, atienden y da seguimiento, a través de las Centrales de Radio Local (CRL), a las solicitudes de información carretera y servicios de asistencia vial, asistencia médica prehospitolaria, servicios de emergencia y ajustador de seguros; asimismo se reciben, quejas y sugerencias que realizan las personas usuarias a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE, las 24 horas de los 365 días del año.

Es importante contar con un marco normativo actualizado y funcional que permita que el personal adscrito a la CAU y a las CRL de las Unidades Regionales, puedan desempeñar sus funciones de manera correcta y oportuna y con eso garantizar a la ciudadanía, que utiliza las autopistas y servicios administrados por el Organismo, una atención de calidad.

LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL

OBJETIVO

Establecer la metodología y lineamientos para la operación y funcionamiento de la CAU y CRL, a los que deberán sujetarse las y los operadores telefónicos adscritos a la CAU y las y los radio operadores de las CRL de cada Unidad Regional, con la finalidad de propiciar un desempeño eficaz y eficiente en la atención, registro, canalización, prestación y seguimiento de los servicios que solicitan las personas usuarias a través del número 074, referentes a información carretera, asistencia médica prehospitalaria, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas, así como para la administración y operación de la cuenta de twitter @CAPUFE.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/2017 y sus últimas reformas.
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19/02/1940 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 09/05/2016 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986 y sus últimas reformas.
- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 26/01/2017 y sus últimas reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976 y sus últimas reformas.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021.
- Lineamientos para emitir documentos normativos de CAPUFE.
06/08/2020

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los lineamientos establecidos en el presente documento normativo tienen validez y deberán ser aplicados en la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local de cada Unidad Regional, por todo el personal que este adscrito a dichas unidades operativas, por los Supervisores (as) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional y los Supervisores (as) de la Central de Atención a Usuarios, durante sus jornadas de trabajo.

Así como las personas titulares de las siguientes áreas: Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Voz Ciudadana y Subgerentes de Operación de las Unidades Regionales. Asimismo, debe ser observado para el personal adscrito a la Gerencia de Auxilio Vial y que esté relacionado con la prestación de los servicios, para el desempeño de sus funciones.

DEFINICIONES

- **Asistencia Médica Prehospitalaria.-** La otorgada al paciente cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o su función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico-funcional, desde los primeros auxilios, durante el traslado a bordo de una ambulancia, hasta la llegada y entrega al servicio de urgencias de los hospitales a donde se deriven para su tratamiento definitivo.
- **Base Operativa.-** Lugar en el que se resguardan las unidades de Auxilio Vial y se mantienen los Operadores (as) de Grúa en alerta, en espera de las derivaciones de servicios.
- **Bitácora electrónica del RT de la CAU.-** Documento electrónico en el que la persona Responsable de Turno (RT), registra todos los eventos relevantes acaecidos durante su turno y que estén relacionados con: las condiciones de los tramos carreteros administrados por CAPUFE, el funcionamiento de las instalaciones y sistemas implementados en la CAU, así como las incidencias del personal.
- **CAPUFE u Organismo.-** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Central de Atención a Usuarios (CAU).-** Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales de CAPUFE, en donde se atienden y administran el número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.
- **Central de Radio Local (CRL).-** Unidad operativa ubicada en las Unidades Regionales, en donde se canalizan las solicitudes de servicios de emergencia y auxilio vial a las plazas de cobro y bases operativas.
- **Datos personales.-** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
- **Despacho.-** Envío de una unidad de grúa, ambulancia, señalamiento dinámico o de rescate, a una ubicación dentro de un tramo carretero administrado por CAPUFE, para atender una

emergencia, servicio carretero o verificar alguna situación reportada por las personas usuarias a través del número 074 y la cuenta de twitter @CAPUFE.

- **Expresión(es) ciudadana(s).**- Es la manifestación verbal o escrita que las personas usuarias hacen llegar a CAPUFE por los medios de captación, a través de la cual se formalizan las quejas, requerimientos de información, sugerencias, comentarios, felicitaciones y reconocimientos en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo.
- **Incidencia o Incidente.**- Acontecimiento repentino e inesperado que puede ocasionar daños al camino o daños materiales en los vehículos de las personas usuarias dentro de los tramos carreteros.
- **Mención.**- Es una publicación en la red social Twitter que contenga el nombre del usuario @CAPUFE en alguna parte del texto.
- **Operador (a) de grúa.**- Es la persona contratada para prestar los servicios de auxilio vial con oportunidad, honestidad, amabilidad y respeto a las personas usuarias, así como realizar las actividades propias de manejar y operar las Grúas de diversos tipos con las que cuenta el Organismo.
- **Operador (a) telefónico (a).**- Persona adscrita a la CAU, cuyas actividades están orientadas a la atención del número 074 y la cuenta de twitter @CAPUFE.
- **Operativo.**- Se refiere a las medidas que se implementan durante los fines de semana largos, días festivos y periodos vacacionales, con la finalidad de reforzar la atención de información y servicios carreteros, cuya demanda se incrementa considerablemente, derivado del alto aforo vehicular que se registra en los tramos carreteros en los periodos mencionados.
- **Persona Usuaria.**- Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.

- **Persona Responsable de Turno (RT) de la CAU.-** Es la persona responsable de monitorear, registrar y dar seguimiento a todos los eventos relevantes acaecidos durante su turno y que estén relacionados con las condiciones de los tramos carreteros administrados por CAPUFE, el funcionamiento de las instalaciones y sistemas implementados en la CAU, así como las incidencias del personal.
- **Radio operador (a).-** Persona adscrita a la CRL, cuyas actividades están orientadas a la recepción, canalización y seguimiento de las solicitudes de servicios de emergencias y auxilio vial.
- **Servicio carretero.-** Servicio que ofrece CAPUFE a las personas usuarias, puede ser de asistencia vial, servicio de emergencias y ajustador de seguro del usuario.
- **Sistema Informático.-** Software, programa o aplicación utilizadas para registrar, almacenar y procesar información relacionada con la atención de las personas usuarias y seguimiento de incidentes.
- **Software para la recepción de llamadas.-** Sistema informático implementado para la recepción de las llamadas del número 074, a través de extensiones virtuales configuradas en equipos de cómputo.
- **Subgerente de Voz Ciudadana.-** Responsable de la administración y operación de la Central de Atención a Usuarios, en las oficinas centrales de CAPUFE.
- **Supervisor (a) de Servicios al Usuario.-** Es la persona responsable de supervisar lo relacionado con la prestación de los servicios de auxilio vial, servicio de atención médica pre hospitalaria y CRL.
- **Supervisor (a) de la CAU.-** Responsable de supervisar y evaluar el desempeño de las y los operadores telefónicos, con la finalidad de coadyuvar a mantener un nivel adecuado de atención a las personas usuarias que se comunican a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

- **Técnico (a) en Urgencias Médicas (TUM).**- Personal con formación de Técnico en Atención Médica Pre hospitalaria, capaz de identificar, evaluar e intervenir en situaciones de urgencia médica, para salvaguardar la vida y prevenir lesiones subsecuentes a las personas usuarias que transitan por los tramos operados y administrados por el Organismo y requieran del Servicio de Asistencia Médica Pre hospitalaria.
- **Tramo Carretero.**- Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.
- **Tweet.**- Mensaje que se publica a través de la red social Twitter, para este caso desde la cuenta de Twitter @CAPUFE, cuyo objetivo es responder las solicitudes de servicios e información carretera que las personas usuarias hacen a través de este medio o para difundir información general sobre los servicios o tramos carreteros a cargo del Organismo.
- **Ubicación.**- Es la zona en la que se encuentra una persona usuaria o en la que se registra un incidente, delimitada por la autopista, sentido o dirección y kilómetro.
- **Unidad.**- Hace referencia a los vehículos que prestan los servicios de auxilio vial (grúas) y los servicios médicos (ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento dinámico).
- **Unidad Regional.**-Es el área administrativa con atribuciones necesarias para resolver sobre la materia de su competencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- **Unidad de Atención Prehospitalaria (UAP).**- Inmueble perteneciente al Servicio Médico de CAPUFE, donde se concentra al Coordinador (a) Médico y Técnicos (as) en Urgencias Médicas, mobiliario y unidades de emergencia para la prestación de los Servicios Médicos de Urgencia ubicados al pie de la carretera.
- **074.**- Es un número telefónico de marcación corta que CAPUFE ha establecido como medio de contacto, con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo, mediante el cual pueden solicitar información carretera, servicios de asistencia vial, atención médica pre hospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes o presentar quejas o sugerencias.

LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL

- **@CAPUFE.**- Cuenta de plataforma social en Twitter que CAPUFE ha establecido como medio de contacto con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo.

1. DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

Artículo 1. La CAU está adscrita a la Dirección de Operación. La administración, operación y supervisión de dicha central están a cargo de la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios y de manera directa a través de la Subgerencia de Voz Ciudadana, cuyo titular será el (la) responsable de la coordinación y administración de la CAU.

La CAU opera las 24 horas de todos los días del año; la información y servicios carreteros que se otorgan a través de la CAU son totalmente gratuitos.

Artículo 2. Las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de la CAU serán establecidos por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencia de Voz Ciudadana, de acuerdo con sus facultades, y deberán ser acordes a las necesidades de operación y demanda de prestación de servicios e información carretera.

Artículo 3. La CAU brindará apoyo a las CRL, cuando se presente alguna contingencia que no permita su correcto funcionamiento u operación, así como la debida atención y despacho de los servicios que les corresponda atender.

Artículo 4. El acceso a la CAU será controlado a través del sistema de registro de entrada y salida instalado. Todos los visitantes al ingresar a la CAU deben registrar su visita en el medio establecido para ello, asentando en este el motivo de su visita.

Los visitantes que ingresen a la CAU no podrán consumir alimentos y bebidas fuera de la zona establecida para ello.

Artículo 5. El personal TUM y los operadores (as) de grúa que sea comisionado a la CAU para desempeñar funciones de operador (a) telefónico, deberá cumplir con lo establecido en el presente instrumento durante el periodo de su comisión.

2. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL NÚMERO 074

Artículo 6. El presente lineamiento aplicará a todo el personal que este adscrito a la CAU para desempeñar funciones de operador (a) telefónico del número 074 o Supervisor (a).

Artículo 7. Para la atención de las personas usuarias que se comunican al número 074, las y los operadores telefónicos de la CAU deberán hacerlo con estricto apego a los procedimientos establecidos en el presente lineamiento, así como a las políticas permanentes o temporales de operación emitidas por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios o Subgerencia de Voz Ciudadana a través de los siguientes medios: oficio y correo electrónico.

Artículo 8. La atención telefónica otorgada a través del número 074 y los registros que se generen por esta acción, serán objeto de monitoreo, supervisión y revisión por parte de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU con el objeto de mejorar la calidad en el servicio.

Artículo 9. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán atender sin excepción todas las llamadas que reciban a través del número 074, con cortesía, respeto, oportunidad, honestidad, veracidad, empatía, involucramiento y actitud de servicio.

La atención se deberá brindar utilizando un lenguaje claro y de fácil entendimiento para las personas usuarias, sin hacer uso de claves, tecnicismos, abreviaturas, términos o definiciones.

Artículo 10. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las solicitudes de información o servicios carreteros o reportes de incidencias o expresiones ciudadanas que reciban a través del número 074.

El registro deberá contener la información que corresponda con base en los procedimientos de atención establecidos en el presente lineamiento.

Artículo 11. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán registrar la información que les proporcionen las personas usuarias, para atender la solicitud de información, servicio carretero o

reporte de incidencia con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía o redacción en el(los) sistema(s) informático(s).

Artículo 12. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán canalizar sin excepción todas las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidencias que reciban a través del número 074 a la CRL correspondiente, proporcionando toda la información registrada en el sistema informático sin omisiones, excepciones o alteraciones.

Artículo 13. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán brindar la información o servicio carretero solicitado con base en la información proporcionada por la persona usuaria durante la llamada.

Artículo 14. Las solicitudes de asistencia médica prehospitalaria o servicios de emergencia que se reciban a través del número 074 se deberán canalizar con carácter de urgente a la CRL correspondiente.

En caso, de que el personal de la CRL no conteste, se deberá derivar directamente a la plaza de cobro y si el personal adscrito a esta no responde, se deberá canalizar directamente al personal TUM o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente.

Artículo 15. Las y los operadores telefónicos de la CAU cuando deriven una solicitud de servicio carretero deberán registrar en el sistema informático correspondiente, sin excepción, el nombre y cargo de la persona y nombre de la unidad a la que fue derivado el servicio (CRL, Plaza de Cobro, número económico de grúa o unidad de emergencia).

Artículo 16. Las y los operadores telefónicos de la CAU que reciban a través del número 074 una solicitud de información carretera, deberán consultar en la Bitácora Electrónica de Incidencias de la CAU (Documento guardado en un servidor de almacenamiento, implementado para la comunicación interna entre el personal de la CAU). En caso de que los datos no estén registrados en dicho documento, deberá comunicar a la o el radio operador de la CRL la situación expuesta por la persona usuaria, con el objeto de obtener la información más actualizada al respecto y así brindar una atención veraz y oportuna.

En caso de que la o el radio operador de la CRL no esté disponible, se deberá hacer la consulta con la plaza de cobro, con el personal TUM o con los operadores (as) de grúa correspondiente.

Artículo 17. Las y los operadores telefónicos de la CAU que atiendan a través del número 074 una solicitud de servicio de auxilio vial o asistencia médica prehospitalaria o servicios de emergencia o servicio de ajustador, deberán solicitar invariablemente la ubicación de la persona usuaria (autopista, sentido o dirección y kilómetro).

En caso de que la persona usuaria no cuente con información precisa sobre su ubicación, se le deberá solicitar: referencias (restaurantes, comercios, última caseta que cruzó, poblados, etc.) o las coordenadas del lugar en el que se encuentra.

Si durante la llamada la persona usuaria no brinda su ubicación exacta y proporciona referencias o las coordenadas de esta, se deberán consultar con la o el radio operador de la CRL, con la plaza de cobro, con el personal TUM o con los operadores (as) de grúa que corresponda o en el directorio telefónico de la CAU o en herramientas informáticas como servidores de aplicaciones de mapas en internet.

Únicamente si la persona usuaria no cuenta con referencias o no cuenta con los medios para obtener las coordenadas de su ubicación, se le solicitará que camine sobre acotamiento para encontrar alguna referencia o bien el letrero que indique el kilómetro.

Artículo 18. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán solicitar las coordenadas de ubicación a la persona usuaria, mediante el uso de un sistema de posicionamiento global (GPS por sus siglas en inglés) como se indica en el Anexo 2 del presente lineamiento.

Artículo 19. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán transmitir de manera inmediata a la CRL correspondiente cualquier información adicional o de seguimiento que reciba a través del número 074, respecto a una solicitud de servicio o reporte de incidencia.

Artículo 20. Cuando se presenten situaciones que afecten total o parcialmente la circulación en un tramo carretero o plaza de cobro, tales como accidentes, obras de mantenimiento, incidencias climatológicas, movimientos sociales o cualquiera similar, las y los operadores telefónicos de la CAU

deberán mantener comunicación permanente con la CRL correspondiente para recibir información actualizada al respecto y poderla proporcionar a las personas usuarias que así lo soliciten a través del número 074.

Artículo 21. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán devolver la llamada a las personas usuarias, cuando:

- I. Se pierda la comunicación.
- II. Se presente una falla en el software para la recepción de llamadas.
- III. Se presente falla en la diadema telefónica.
- IV. Se presente una falla en el equipo de cómputo.

En caso de no tener éxito para contactar a la persona usuaria, deberán indicarlo en las observaciones del registro de la atención del sistema informático correspondiente.

Artículo 22. En caso de que un tercero se comunique para solicitar auxilio vial para otra persona, las y los operadores telefónicos deberán pedir el número telefónico de la persona usuaria que requiere la asistencia, con la finalidad de establecer comunicación de manera directa y recabar los datos necesarios, con base en los procedimientos de atención establecidos en el presente documento. Únicamente en los casos en los que no sea posible establecer la comunicación con la persona usuaria, se brindará la atención a través de un tercero.

Artículo 23. Las y los operadores telefónicos deben hacer un uso adecuado de los estados de conexión de su extensión telefónica virtual, con la finalidad de que esté disponible para la recepción de las llamadas que realizan las personas usuarias.

3. DE LA ATENCIÓN A LA CUENTA DE TWITTER @CAPUFE

Artículo 24. El presente apartado será de observancia obligatoria y de aplicación general para todo el personal adscrito a la CAU, ya sean operadores (as) telefónicos, personal de Supervisión y por la Subgerencia de Voz Ciudadana, cuando desempeñen funciones de atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Artículo 25. Para la atención de las personas usuarias que mencionan la cuenta de Twitter @CAPUFE, las y los operadores telefónicos de la CAU encargados de esta actividad deberán hacerlo con estricto apego a los procedimientos establecidos en el presente lineamiento, así como a las políticas permanentes o temporales de operación emitidas por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios o Subgerencia de Voz Ciudadana.

Artículo 26. La atención otorgada a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE y los registros que se generen por esta acción, serán objeto de monitoreo, supervisión y revisión por parte de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, con el objeto de mejorar la calidad en el servicio.

Artículo 27. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán responder las menciones que así lo requieran y que lleguen a la cuenta de Twitter @CAPUFE en un tiempo no mayor a 10 minutos. En caso de realizarlo en un tiempo mayor al establecido, deberá quedar registrado en la Bitácora electrónica del RT de la CAU, el motivo que justifique dicha acción.

Únicamente se excluirán de respuesta las menciones que contengan lenguaje inapropiado y altisonante o contenido gráfico que pueda ser utilizado en actos de discriminación o delictivos. La atención se proporcionará con cortesía, respeto, oportunidad, honestidad y veracidad. Siempre utilizando un lenguaje claro y de fácil entendimiento, sin hacer uso de claves, tecnicismos, abreviaturas, términos o definiciones.

Artículo 28. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las menciones atendidas en la cuenta de Twitter @CAPUFE.

El registro deberá contener la información que corresponda, con base en procedimientos de atención establecidos en el presente lineamiento.

Artículo 29. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán registrar en el sistema informático correspondiente, los datos que les proporcionen las personas usuarias, para atender la solicitud de

información o servicio carretero o reporte de incidencia con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía u omisiones en la redacción.

Artículo 30. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán canalizar sin excepción todas las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidencias que reciban a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE a la CRL correspondiente, deberán mencionar toda la información que proporcione la persona usuaria en su mención sin omisiones, excepciones o alteraciones.

Artículo 31. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán brindar la información o servicio carretero solicitado con base en la información proporcionada por la persona usuaria en el mensaje en el que menciona a la cuenta de Twitter @CAPUFE. La respuesta deberá ser expresada con cortesía, respeto, oportunidad, honestidad y veracidad; se deberá utilizar un lenguaje claro, asertivo y de fácil entendimiento, sin hacer uso de claves, tecnicismos, abreviaturas, términos, definiciones o explicaciones que confundan a las personas usuarias. Dicha respuesta deberá ser acompañada del protocolo de atención correspondiente.

Artículo 32. Las y los operadores telefónicos de la CAU que atiendan una solicitud de servicio de auxilio vial, asistencia médica prehospitalaria, servicios de emergencias o servicio de ajustador y la persona usuaria no indiquen su ubicación, deberán solicitar esta información invariablemente a las personas usuarias en la respuesta que otorgue.

En el mensaje de respuesta se le pueden solicitar referencias (restaurantes, comercios, última caseta que cruzó, poblados, etc.) o las coordenadas de ubicación a la persona usuaria, mediante el uso de un sistema de posicionamiento global (GPS por sus siglas en inglés) como se indica en el Anexo 2 del presente lineamiento.

Artículo 33. Las y los operadores telefónicos de la CAU al canalizar las solicitudes de servicios carreteros a la CRL correspondiente, deberán derivar toda la información proporcionada por las personas usuarias en su mención a la cuenta de Twitter @CAPUFE sin omisiones, excepciones o alteraciones.

Artículo 34. Las solicitudes de servicios de emergencias que se reciban a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE se deberán canalizar con carácter de urgente a la CRL correspondiente.

En caso de que la CRL no conteste, se deberá derivar directamente a la plaza de cobro y si esta no responde, se deberá canalizar directamente al personal TUM o al Supervisor (a) de Servicios al usuario de la Unidad Regional correspondiente.

Artículo 35. Las y los operadores telefónicos de la CAU cuando deriven una solicitud de servicio carretero deberán registrar en el sistema informático correspondiente, sin excepción, el nombre y cargo de quien recibe y el nombre de la unidad a la que fue derivado el servicio (CRL, Plaza de Cobro, número económico de grúa o unidad de emergencia).

Artículo 36. Las y los operadores telefónicos de la CAU que reciban a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE una solicitud de información carretera, deberán consultar con la o el radio operador de la CRL la situación expuesta por la persona usuaria, con el objeto de obtener la información más actualizada al respecto y así brindar una atención veraz y oportuna.

En caso de que la o el radio operador de la CRL no esté disponible, se deberá hacer la consulta con la plaza de cobro, con el personal TUM, operadores (as) de grúa o Supervisor (a) de Servicios al Usuario correspondiente.

Artículo 37. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán transmitir de manera inmediata a la CRL correspondiente cualquier información adicional o de seguimiento que reciban a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, respecto a una solicitud de servicio o reporte de incidencia.

Artículo 38. Cuando se presenten situaciones que afecten total o parcialmente la circulación normal en un tramo carretero o plaza de cobro, tales como accidentes, obras de mantenimiento, incidencias climatológicas, movimientos sociales o cualquiera similar, las y los operadores telefónicos de la CAU deberán mantener comunicación permanente con la CRL correspondiente para recibir información actualizada al respecto y poder proporcionarla a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Artículo 39. Las y los operadores telefónicos de la CAU encargados de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE no podrán llevar a cabo las siguientes actividades:

- I. Cambiar la imagen de perfil, imagen de portada o cualquier otra configuración de la cuenta.

- II. Seguir cuentas de usuarios de Twitter.
- III. Dar retweet a algún mensaje.
- IV. Marcar con *me gusta* algún mensaje.
- V. Enviar mensajes directos a otros usuarios de Twitter.
- VI. Establecer interacciones con los usuarios que se presten a controversia, polémica o discusión.
- VII. Responder mensajes a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE utilizando palabras inapropiadas (groserías), frases o expresiones que denoten descortesía, discriminación u ofensa.

En lo que respecta a las fracciones I, II, III y V, únicamente se podrán llevar a cabo las acciones descritas, cuando exista una instrucción emitida por parte de la Subgerencia de Voz Ciudadana.

Artículo 40. Las y los operadores telefónicos de la CAU no podrán utilizar la cuenta de Twitter @CAPUFE con fines comerciales, publicitarios o cualquier otro diferente al objetivo de la cuenta de Twitter @CAPUFE, de índole personal propio o de tercera persona física o moral.

Artículo 41. En los casos en que la persona usuaria quiera manifestar una queja o denuncia sobre los servicios e información que ofrece CAPUFE, las y los operadores telefónicos de la CAU lo deberán orientar a que interponga su comentario a través del número 074 y de la cuenta de correo electrónico correspondiente para la atención de expresiones ciudadanas.

4. DE LA ATENCIÓN A OTROS MEDIOS DE CONTACTO

Artículo 42. Los servicios e información carretera otorgados a través de cualquier otro medio de contacto establecido para este fin como pueden ser una torre de auxilio vial o extensión física telefónica a través del conmutador, son gratuitos.

Artículo 43. Las y los operadores telefónicos de la CAU que reciban una solicitud de información o servicio carretero o reporte de incidencia a través de una línea telefónica diferente al número 074, deberán registrarla, sin excepción, en el sistema informático correspondiente.

Se deberá aplicar el protocolo de atención correspondiente establecido en el presente lineamiento con base en el servicio o información solicitado por la persona usuaria.

La información proporcionada por las personas usuarias deberá ser registrada con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía o redacción en el(los) sistema(s) informático(s) utilizado(s) para otorgar la información o servicio requerido.

Artículo 44. Las y los operadores telefónicos de la CAU que reciban una llamada de una institución (Protección Civil, C5, Guardia Nacional, etc.) para solicitar un servicio carretero a nombre de una persona usuaria, sin excepción, deberán solicitar al interlocutor el número de contacto de la persona usuaria con la finalidad de poder establecer comunicación directa con ella, si así se requiere.

Artículo 45. Las y los radio operadores de la CRL que reciban una solicitud de información o servicio carretero o reporte de incidencia a través de una torre de auxilio vial, deberán registrarla, sin excepción, en el sistema informático correspondiente indicando en el espacio implementado para este fin, el número de torre de auxilio vial de donde procede la llamada.

La información que les proporcione la persona usuaria deberá ser registrada con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía o redacción en el(los) sistema(s) informático(s) utilizado(s) para otorgar la información o servicio requerido.

Artículo 46. Para los casos en que una persona usuaria solicite un servicio o información carretera a través de un sistema de mensajes escritos, deberá ser remitido a que llame al número 074 o lo haga a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, a fin de garantizar el registro, atención y seguimiento al servicio o información solicitado.

5. PERSONA RESPONSABLE DE TURNO (RT) DE LA CAU

Artículo 47. La designación de la persona Responsable de Turno (RT) será con base en el rol establecido y por un periodo determinado; se puede designar como RT a cualquier colaborador que esté adscrito a la CAU, sin distingo de esquema de contratación u horario de jornada de trabajo.

El rol para ocupar la posición de RT puede cambiar sin previo aviso, siempre y cuando medie una situación que así lo requiera, con el objeto de garantizar la correcta operación de la CAU.

Artículo 48. La o el operador telefónico de la CAU que ocupe la posición de RT (entrante) deberá llegar al menos 5 minutos antes de que inicie su jornada de trabajo, con el objeto de llevar a cabo el procedimiento de entrega–recepción con el RT (saliente).

Artículo 49. La o el RT será el encargado de llenar la bitácora correspondiente durante su jornada de trabajo conforme se requiera; deberá hacerlo de manera oportuna, redacción clara, sin faltas de ortografía y sin omisiones.

Artículo 50. La o el operador telefónico de la CAU que ocupe la posición de RT durante el turno nocturno, antes de que se retire, deberá enviar por correo electrónico a la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, la bitácora en formato editable (Excel).

Artículo 51. La o el RT deberá indicar a las y los operadores telefónicos de la CAU entrantes el lugar que deberán ocupar durante su turno, con base en el rol de posiciones correspondiente. En caso de que por fuerza mayor o indicación expresa se deba cambiar la posición de algún colaborador, deberá asentarlos en la bitácora correspondiente señalando el motivo del cambio.

Artículo 52. La o el RT deberá verificar que todos los operadores telefónicos de la CAU firmen en la lista correspondiente su salida y regreso de alimentos; en caso de identificar que algún operador (a) no realizó esta acción, deberá solicitárselo antes de que concluya su jornada.

Artículo 53. La o el RT deberá informar a la Subgerencia de Voz Ciudadana o al personal de Supervisión de la CAU cualquier anomalía que ocurra durante su turno, así como cualquier situación extraordinaria relacionada con el mobiliario, infraestructura o personal de la CAU, tales como fallas, descomposturas, faltas, etc.

El reporte lo deberá hacer de manera presencial o vía telefónica o a través de un correo electrónico.

Artículo 54. La o el RT deberá atender y registrar las solicitudes de información y servicios carreteros o expresiones ciudadanas que reciba a través de la extensión telefónica física instalada en la posición. El registro se deberá hacer en el sistema informático correspondiente

La información proporcionada por las personas usuarias deberá ser registrada con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía o redacción en el(los) sistema(s) informático(s) utilizado(s) para otorgar la información o servicio requerido.

Artículo 55. La o el RT deberá informar a las y los operadores telefónicos de la CAU las notificaciones, actualizaciones o información relevante asociada con incidentes, obras de mantenimiento, condiciones climatológicas adversas que le sean reportadas por personal de la CRL, plazas de cobro, personal TUM u operadores (as) de grúa.

Artículo 56. Cuando personal de la CRL, plazas de cobro, personal TUM o los operadores (as) de grúa notifique a la o el RT que no se otorgó algún servicio carretero, porque no se encontró a la persona usuaria solicitante, la o el RT deberá llamarlo a fin de corroborar su ubicación y poder concretar la atención. La información recabada de esta acción deberá ser registrada en el sistema informático correspondiente.

Artículo 57. La o el RT deberá realizar las funciones de operador telefónico una vez que haya cumplido con las actividades propias de ocupar la posición de RT.

Artículo 58. En ausencia de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, la o el RT podrá autorizar la salida temporal de las instalaciones del Organismo de las y los operadores telefónicos de la CAU, siempre y cuando la carga de trabajo lo permita y no se afecte la prestación de servicios.

6. DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE VOZ CIUDADANA Y SUPERVISIÓN DE LA CAU

Artículo 59. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, sin excepción, deberán conocer y aplicar lo establecido en el presente lineamiento.

Artículo 60. Las personas que se desempeñen como Supervisores (as) de la CAU deberán cumplir con el perfil de puesto establecido e indicado en el Anexo 3 del presente lineamiento.

Artículo 61. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU deberán tratar con respeto y amabilidad a sus compañeros de trabajo, así como a todo el personal del Organismo sin distinción de cargo, sexo, raza, religión, etnia, condición física, condición laboral o contractual, preferencia sexual, preferencia política, etc.

Artículo 62. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU deberán conducirse con estricto apego al Código de Conducta y cualquier otra normativa vigente en la materia.

Artículo 63. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, son los responsables 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 las personas usuarias solicitan a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Artículo 64. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, son los responsables de elaborar el rol de turnos, rol de posiciones y horario de alimentos, de las y los operadores telefónicos de la CAU.

Artículo 65. El personal de Supervisión de la CAU deberá verificar que el personal de la CAU se presente a laborar puntualmente con base en el rol de turnos establecido.

Artículo 66. La Subgerencia de Voz Ciudadana deberá implementar las acciones necesarias con el objeto de contar con una plantilla de operadores (as) telefónicos adecuada para garantizar la correcta operación de la CAU.

En periodos vacacionales y operativos, deberá someter a revisión y autorización de la Gerencia de Atención a Usuarios los movimientos de personal requeridos para cumplir con esta medida.

Artículo 67. La Subgerencia de Voz Ciudadana deberá establecer los mecanismos pertinentes que coadyuven a la evaluación del desempeño del personal adscrito a la CAU, los cuales deberán estar acompañados de la evidencia correspondiente.

Artículo 68. La Subgerencia de Voz Ciudadana elaborará los reportes estadísticos relacionados con la atención, registro y seguimiento de los servicios e información otorgados en la CAU que le sean solicitados por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios o cualquier ente fiscalizador que así lo requiera.

Los instrumentos, mecanismos y controles establecidos por la Subgerencia de Voz Ciudadana, servirán de soporte y evidencia para que en caso de que se identifiquen omisiones o conductas irregulares en la atención que brindan las y los operadores telefónicos, se 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 las que haya lugar.

Artículo 69. La Subgerencia de Voz Ciudadana deberá mantener comunicación constante con las Subgerencias de Operación y los Supervisores (as) de Servicios al Usuario, a efecto de conocer los movimientos de personal adscrito a las CRL, con el propósito de asegurar el despacho adecuado de los servicios de emergencia y auxilio vial que les derive la CAU u otra unidad operativa interna o externa.

Artículo 70. La Subgerencia de Voz Ciudadana será la encargada de elaborar el rol de turnos y funciones del personal de Supervisión de la CAU, el cual será revisado y validado por la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 71. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU, no podrán promocionar, divulgar, compartir, comercializar o realizar cualquier otra actividad con los datos personales sensibles que se registren en las herramientas informáticas, programas, softwares o cualquier otro medio, como resultado de la prestación de información y servicios carreteros, con fundamento en lo establecido por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Artículo 72. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU deberán guardar discreción, reserva y confidencialidad de todos los asuntos, incidencias, información y datos personales de las personas usuarias, con las que interactúen con motivo del desempeño de sus funciones, así como de la información de las áreas o personal del Organismo y de otras instituciones que colaboren con CAPUFE, en la atención de incidentes o prestación de servicios a las personas usuarias.

En caso de recibir alguna solicitud de información de áreas, personas o instituciones ajenas a la operación de los servicios, deberán consultar y en su caso solicitar la autorización de la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario o de la Gerencia de Atención a Usuarios, según sea el caso.

Artículo 73. La Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU deberán monitorear, supervisar o revisar de manera aleatoria o programada la atención otorgada a las personas usuarias a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

En los casos en que la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal de Supervisión de la CAU identifiquen anomalías, deficiencias, errores de captura, información duplicada, información apócrifa, omisiones de información, alteraciones o cualquier otra acción que afecte la correcta prestación, registro o seguimiento de los servicios solicitados, se iniciará el procedimiento administrativo que corresponda.

Artículo 74. Los métodos de monitoreo y supervisión serán definidos por la Subgerencia de Voz Ciudadana, y autorizados por la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subdirección de Servicios al Usuario.

Artículo 75. Los asuntos no previstos en este lineamiento, que estén relacionados con la coordinación entre la CAU y las CRL, se resolverán de manera conjunta entre el Subgerente de Operación y el Supervisor (as) de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente y la Subgerencia de Voz Ciudadana con el conocimiento de la Gerencia de Atención a Usuarios. En última instancia los asuntos serán resueltos por la Subdirección de Servicios al Usuario en acuerdo con la Dirección de Operación.

Artículo 76. La supervisión y seguimiento de las actividades de los operadores (as) telefónicos de la CAU relacionados con las jornadas de trabajo, permisos, 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 al Usuario.

Artículo 77. En caso de que el personal de Supervisión de la CAU detecte omisiones o el incumplimiento de lo dispuesto en el presente instrumento normativo, así como en relación con las políticas y pautas establecidas, lo informarán de inmediato a la persona responsable de la Subgerencia de Voz Ciudadana para que se realicen las acciones correctivas necesarias, y en su caso, se inicien los debidos procedimientos administrativos que corresponda con el área de Recursos Humanos del Organismo y se establezcan las sanciones a las que haya lugar.

Artículo 78. La Subgerencia de Voz Ciudadana será la encargada de atender con oportunidad, veracidad y honestidad las solicitudes de información que reciba asociadas con las actividades que se realizan en la CAU. La respuesta a la solicitud deberá ser revisada por la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subdirección de Servicios al Usuario.

7. DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA CAU

A. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas a través del número 074

Artículo 79. En caso de recibir reportes de incidencias a través del número 074, las y los operadores telefónicos de la CAU y CRL aplicarán el siguiente procedimiento:

- I. La persona usuaria llama a la CAU a través del número 074 para reportar algún incidente ocurrido dentro de la red carretera operada por CAPUFE.
- II. La o el operador telefónico de la CAU al momento de recibir el reporte del incidente, capturará los datos en el sistema informático, tales como ubicación (autopista, kilómetro y sentido en el que viaja), datos del vehículo y tipo de servicio requerido.
- III. La o el operador telefónico de la CAU se contactará con personal de la CRL, para canalizar el reporte recibido, y enviar una unidad a verificar el incidente reportado. La o el operador telefónico de la CAU registrará en el sistema informático el nombre de la o el radio operador

- de la CRL que recibe la llamada, quien, a su vez, registrará la notificación recibida en la bitácora de la CRL.
- IV. La o el radio operador de la CRL comunicará a la Plaza de Cobro, UAP o base operativa los datos básicos sobre el evento reportado por la CAU, y solicitará el envío de una unidad (ambulancia, de rescate, de señalamiento o grúa) a verificar el incidente. La o el radio operador de la CRL registrará en la bitácora el reporte realizado a la Plaza de Cobro, UAP o base operativa.
 - V. El personal TUM o los operadores (as) de grúa 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 informático que corresponda. Asimismo, 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, la o el radio operador de la CRL deberá informar al personal de la CAU, al Subgerente de Operación y al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, 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 Guardia Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora, Comisión Nacional Forestal, 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, las y los operadores telefónicos de la CAU ofrecerán información preventiva a las personas usuarias que se comuniquen al número 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. La o el radio operador de la CRL mantendrá contacto con el personal TUM y con los operadores (as) de grúa que se encuentren atendiendo el incidente con el objeto de darle

seguimiento hasta la conclusión del mismo. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático correspondiente.

- IX. Las y los operadores telefónicos de la CAU deberán mantener contacto permanente con las y los radio operadores de la CRL para informar de manera oportuna el 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, la o el radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Asimismo, informará al personal de la CAU, para que a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE se comunique a las personas usuarias que así lo soliciten.

***B. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas de manera directa a las
CRL***

Artículo 80. En caso de que las CRL reciban directamente reportes de incidencias que no le sean canalizadas a través del número 074, aplicarán el siguiente procedimiento:

- I. Las y los Administradores de Plazas de Cobro, Encargados de Turno o cualquier otro colaborador de CAPUFE, que en el ejercicio de sus funciones o durante sus recorridos de los tramos carreteros administrados por el organismo, identifique eventos o incidentes en los que las personas usuarias requieran asistencia médica prehospitalaria, servicios de emergencia o de auxilio vial, deberán reportarlos a la CRL que corresponda, a través de la extensión telefónica o frecuencia de radio comunicación asignada.
- II. La o el radio operador de la CRL se comunicará con la UAP o base operativa correspondiente 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. La o el radio operador de la CRL registrará en la bitácora el reporte realizado a la UAP o base operativa.
- III. El personal TUM o los operadores (as) de grúa que realicen la verificación del incidente, deberán confirmar o rectificar los datos básicos del evento a la CRL, para que esta a su vez lo registre en el sistema 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, la o el radio operador de la CRL deberá informar al personal de la CAU, al Subgerente de Operación y al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, 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 Guardia Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora contratada por el Organismo, Comisión Nacional Forestal, etc. Todas las comunicaciones y acciones realizadas por el personal de la 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, la o el radio operador de la CRL deberá informarlo al personal de la CAU para que a su vez se ofrezca información preventiva a las personas usuarias que se comuniquen al número 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. La o el radio operador de la CRL mantendrá contacto con el personal TUM o con los operadores (as) de grúa que se encuentren atendiendo el incidente con el objeto de darle seguimiento hasta su conclusión. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
 - VII. La o el radio operador de la CRL deberá mantener contacto permanente con las y los operadores telefónicos de la CAU para comunicar el seguimiento del incidente hasta su conclusión. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
 - VIII. Concluida la atención del incidente, la o el radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. También, informará al personal de la CAU, para que a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE se comunique a las personas usuarias que así lo soliciten.

***C. Procedimiento para la atención de incidencias reportadas a través de la cuenta de
Twitter @CAPUFE***

Artículo 81. En caso de recibir reportes de incidencias a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, las y los operadores telefónicos de la CAU y las y los radio operadores de la CRL aplicarán el siguiente procedimiento:

- I. La o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, revisará los mensajes recibidos en la cuenta para identificar el tipo de atención que requiere la persona usuaria.
- II. En caso de identificar un reporte de incidente, la o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, se contactará con la persona usuaria por el mismo medio, para que este último complemente la información que permita ubicar el lugar del incidente (autopista, kilometro, sentido, vehículos involucrados, etc.). De ser necesario se solicitará a la persona usuaria que se comunique al número 074 para ampliar la información. Se deberá registrar en el sistema informático la solicitud de la persona usuaria, así como la respuesta otorgada.
- III. La o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, se contactará con la o el radio operador de la CRL de la Unidad Regional correspondiente, para canalizar el reporte recibido, y solicitará que se envíe una unidad (ambulancia, de rescate, de señalamiento o grúa) para verificar el incidente reportado. La o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE registrará en el sistema informático los datos de la o el radio operador de la CRL que reciba la llamada, y este a su vez registrará la notificación en la bitácora de la CRL.
- IV. Una vez que la o el radio operador de la CRL le confirme a la o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, que las unidades acudirán a verificar el evento reportado, se enviará un mensaje a la persona usuaria 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.

- V. El personal TUM o los operadores (as) de grúa que realicen 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 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, la o el radio operador en turno del CRL deberá informar al personal de la CAU, al Subgerente de Operación y al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, 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 Guardia Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Aseguradora, Comisión Nacional Forestal, etc. Todas las comunicaciones y acciones realizadas por el personal de la 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, la o el radio operador 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 proporcione información a las personas usuarias que se comuniquen al número 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. La o el radio operador de la CRL deberá mantener contacto permanente con la CAU para comunicar el seguimiento del incidente hasta su conclusión. Todas las acciones y comunicaciones que se realicen deberán registrarse en el sistema informático.
- IX. Concluida la atención del incidente, la o el radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Asimismo, informará al personal de la CAU, para que a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE se comunique a las personas usuarias.

D. Procedimiento que deberán seguir las y los operadores telefónicos para atender las llamadas recibidas en el 074

Artículo 82. Para la atención de las personas usuarias que se comuniquen al número 074, las y los operadores telefónicos deberán aplicar el siguiente procedimiento:

Saludo inicial

Operador(a) telefónico(a): (Al finalizar la grabación del sistema al inicio de la llamada) Buenos días - buenas tardes - buenas noches (según la hora del día). En todo momento se le hablará de usted a la persona usuaria.

Persona usuaria: Comunica su reporte o solicitud.

Identificación del motivo de la llamada

La o el operador telefónico deberá analizar la información que proporciona la persona usuaria para identificar la causa o circunstancia que origina su solicitud. La o el operador telefónico identificará si se trata de un servicio de auxilio vial, asistencia médica prehospitalaria, servicios de emergencias, ajustador de seguros, solicitud de información carretera o exposición de alguna expresión ciudadana u otro servicio o información que no estén relacionados de manera directa con los otorgados por el Organismo.

a) Para llamadas en las que la persona usuaria requiera auxilio vial, la o el operador telefónico deberá solicitar y transmitir la siguiente información:

Ubicación del evento

Operador(a) telefónico(a): ¿Me puede indicar por favor la autopista, dirección y kilómetro en que se encuentra?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): En caso de que la persona usuaria no cuente con el kilómetro exacto se le solicitará de manera amable que proporcione referencias (restaurantes, comercios, última caseta

que cruzó, poblados, etc.) o bien, se orientará a la persona usuaria para obtener las coordenadas de su ubicación, la información proporcionada se consultará con la o el radio operador de la CRL, con la plaza de cobro o con el personal TUM o con los operadores (as) de grúa que corresponda o en el Directorio telefónico de la CAU o en herramientas informáticas como servidores de aplicaciones de mapas en internet.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Datos básicos del vehículo, motivo del servicio y condición actual de la persona usuaria.

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

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

Solicitar a la persona usuaria que describa que le pasó a su vehículo. Toda la información que proporcione la persona usuaria deberá ser registrada en la sección de observaciones en el sistema informático.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Operador(a) telefónico(a): ¿Me puede indicar por favor si se encuentra orillado en acotamiento o en algún carril? Así como, ¿Cuántas personas viajan en el automóvil?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Datos básicos de la persona usuaria

Operador(a) telefónico(a): ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Información sobre el servicio de auxilio vial a recibir

Operador(a) telefónico(a): 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 lo llevará a la plaza de cobro o lugar seguro más cercano dentro del tramo. ¿Tiene alguna duda con respecto a esta información?

Persona usuaria: Responde la pregunta o manifiesta alguna duda o inquietud.

Operador(a) telefónico(a): Responde la duda o inquietud, y le comenta: La solicitud del servicio ha quedado registrado con su nombre, para dar seguimiento a esta puede llamar de nuevo e indicar a quien le atienda que tiene una solicitud en proceso y desea conocer el estado de su servicio o bien para cancelar la misma.

Recomendaciones de seguridad vial para la persona usuaria.

Operador(a) telefónico(a): Para mantenerse seguro en el lugar donde se encuentra es importante que: 1) encienda las intermitentes del vehículo, 2) baje del vehículo y 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 (a) de la grúa. ¿Alguna duda con esta información?

Persona usuaria: Responde la pregunta o manifiesta alguna duda o inquietud.

Operador(a) telefónico(a): Responde la duda o inquietud.

Despedida

Operador(a) telefónico(a): Su reporte ha sido registrado. ¿hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por llamar al número 074.

Concluida la llamada con la persona usuaria, 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 la persona usuaria.

b) Para llamadas en las que la persona usuaria realice el reporte de un incidente, el operador (a) telefónico deberá solicitar y transmitir la siguiente información:

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): En caso de que la persona usuaria no cuente con el kilómetro exacto se le solicitará de manera amable que proporcione referencias (restaurantes, comercios, ultima caseta que cruzó, poblados, etc.) o bien, se orientará al usuario para obtener las coordenadas de su ubicación, la información proporcionada se consultará con el operador de la CRL o con la plaza de cobro o con el personal TUM o con los operadores (as) de grúa que corresponda o en el Directorio telefónico de la CAU o en herramientas informáticas como servidores de aplicaciones de mapas en internet.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Datos básicos del incidente

Operador(a) telefónico(a): ¿Me puede indicar brevemente como ocurrió el incidente o qué información me puede proporcionar relacionada con el incidente?

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por la información. ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por su reporte. Voy a reportar el incidente, las unidades de emergencia acudirán al lugar del evento para proporcionar la atención correspondiente. ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona la información solicitada.

La o el operador telefónico debe comunicarse de inmediato a la CRL correspondiente para reportar el evento con los datos proporcionados por la persona usuaria.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por la espera, el incidente ya fue reportado, las unidades de emergencia acudirán al lugar del evento para proporcionar la atención correspondiente.

Recomendaciones de seguridad vial para la persona usuaria

Si la persona usuaria que llamó está involucrada en el incidente se le proporcionarán las siguientes recomendaciones de seguridad vial:

Operador(a) telefónico(a): Para mantenerse seguro en el lugar donde se encuentra es importante que: 1) baje del vehículo y no se aleje del lugar del incidente, 2) no trate de sacar o recuperar sus pertenencias del vehículo si este se encuentra en el tránsito vehicular y 3) conserve la calma y manténgase a resguardo en un lugar seguro, atento al flujo vehicular. ¿Alguna duda con esta información?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL

Operador(a) telefónico(a): Responde la duda o inquietud.

Despedida

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por llamar al número 074.

c) Para llamadas en las que la persona usuaria requiere información carretera, la o el operador telefónico deberá solicitar y transmitir la siguiente información:

Identificación de la información a proporcionar

Operador(a) telefónico(a): 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.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Deme un momento por favor, estoy consultando la información solicitada.

Una vez que se cuente con la información se le deberá proporcionar a la persona usuaria de manera amable, clara, respetuosa, con lenguaje sencillo -no tecnicismos- y con veracidad.

¿Alguna duda con esta información?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Atiende amablemente todos los planteamientos que realice la persona usuaria.

Datos básicos de la persona usuaria

Operador(a) telefónico(a): ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias.

Despedida

Operador(a) telefónico(a): ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por llamar al número 074.

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

Datos básicos de la persona usuaria.

Operador(a) telefónico(a): ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias. ¿Me puede proporcionar por favor algún correo electrónico? Este dato es importante para que el área responsable de atender su planteamiento, pueda dar el seguimiento correspondiente.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias. ¿Me puede proporcionar por favor otro número telefónico?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Datos básicos de la expresión ciudadana

Operador(a) telefónico(a): Me puede indicar por favor el motivo o los hechos que originan su llamada.

Solicitar amablemente a la persona usuaria 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 a la persona usuaria para notificarle sobre el seguimiento que se dará a su asunto.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): 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, así como el nombre y cargo de los servidores públicos involucrados, según sea el caso.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): 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 una persona servidora pública se comunique con usted para dar seguimiento a su asunto, ¿está usted de acuerdo?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Despedida

Operador(a) telefónico(a): Gracias ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Gracias por llamar al 074.

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

Las situaciones particulares no comprendidas en este apartado serán revisadas por la Subgerencia de Voz Ciudadana a fin de establecer las políticas y pautas de atención a las personas usuarias.

E. Procedimiento que deberán seguir las y los operadores telefónicos para atender la cuenta de Twitter @CAPUFE

Artículo 83. Para la atención de las personas usuarias que se comunican a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE, las y los operadores telefónicos deberán aplicar el siguiente procedimiento:

a) Para mensajes en los que la persona usuaria requiere información carretera:

Revisión del mensaje

Persona usuaria: Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento.

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

Consulta de información

Operador(a) telefónico(a): Se realiza la consulta de información correspondiente para atender el mensaje, con las unidades administrativas u operativas correspondientes, así como en los sistemas y herramientas informáticas establecidas para dicho fin.

Redacción de la respuesta

Operador(a) telefónico(a): Se redacta de manera clara, coherente, respetuosa, con lenguaje claro y sin errores ortográficos la respuesta que atiende de forma concreta el planteamiento de la persona usuaria. No se debe hacer uso de tecnicismos.

En los casos necesarios, dentro de la respuesta se mencionarán las cuentas verificadas de Twitter de otras dependencias o instituciones relacionadas con el tema planteado.

Envío de la respuesta

Operador(a) telefónico(a): Una vez revisados los aspectos anteriores y si la respuesta es adecuada, se enviará la respuesta a la cuenta de Twitter de la persona usuaria con la información solicitada.

b) Para mensajes en los que la persona usuaria solicita el servicio de auxilio vial:

Revisión del mensaje

Persona usuaria: Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento.

Operador(a) telefónico(a): Una vez que se recibe el mensaje de la persona usuaria 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 de la persona usuaria cuente con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador(a) telefónico(a): verificará previamente con la CRL 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 la persona usuaria es suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial.

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

Cuando el mensaje de la persona usuaria no cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador(a) telefónico(a): Buenos días – buenas tardes - buenas 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 la persona usuaria no fue clara con los datos que proporcionó para la ubicación del lugar donde se requiere el servicio de auxilio vial.

Persona usuaria: Proporciona la información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Analiza la respuesta recibida de la persona usuaria y responde.

Opción 1:

La o el operador telefónico deberá verificar previamente con la CRL que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje de respuesta sólo

aplica si la información proporcionada por la persona usuaria 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 sólo aplica si la o el operador telefónico determina que la información proporcionada por la persona usuaria 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.

c) Para mensajes en los que la persona usuaria reporta un incidente:

Revisión del mensaje

Persona usuaria: Envía mensaje a la cuenta de Twitter @CAPUFE con su planteamiento.

Operador(a) telefónico(a): Una vez que se recibe el mensaje de la persona usuaria 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 de la persona usuaria cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Operador(a) telefónico(a): deberá verificar previamente con la CRL que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje sólo aplica si la información proporcionada por la persona usuaria es clara y suficiente para el envío de las unidades de emergencia.

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

Cuando el mensaje de la persona usuaria no cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

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

Este mensaje aplica si la persona usuaria no fue clara con los datos que proporcionó para la ubicación del lugar donde se requiere la atención del incidente.

Persona usuaria: Proporciona la información solicitada.

Operador(a) telefónico(a): Analiza la respuesta recibida de la persona usuaria y responde.

Opción 1:

La o el operador telefónico deberá verificar previamente con la CRL que corresponda, si se cuenta con unidades disponibles para ser enviadas de manera inmediata, y el mensaje de respuesta sólo aplica si la información proporcionada por la persona usuaria es clara y suficiente para el envío de las unidades de auxilio vial. En caso de que las unidades de emergencia del Organismo no estén disponibles, se deberá solicitar al operador de CRL que se comunique con otras dependencias para solicitar el apoyo para la atención del incidente.

-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 sólo aplica si la o el operador telefónico determina que la información proporcionada por la persona usuaria 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 84. La o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos para atender adecuadamente a las personas usuarias que se comuniquen por ese medio:

I. No establecer una conversación amplia con la persona usuaria a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE. Si después de 2 mensajes no proporciona la información necesaria para atender su solicitud, se le invitará a llamar al 074.

II. Si al leer y analizar el mensaje de la persona usuaria 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 de la persona usuaria manifiesta alguna molestia mediante uso de palabras altisonantes, no se dará respuesta para evitar que la persona usuaria lo perciba como una confrontación.

IV. Si el mensaje de la persona usuaria hace referencia a tramos no operados por CAPUFE, se le responderá con información de contacto del operador de la autopista referida, siempre y cuando se cuenta con ella, de lo contrario se le proporcionarán los datos de contacto de la Guardia Nacional.

V. Los mensajes generales serán preparados por la o el operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de Twitter @CAPUFE, y serán sometidos a revisión y aprobación de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del personal de supervisión.

VI. Todos los mensajes publicados tanto generales como respuestas, se deberán registrar en el soporte informático correspondiente.

F. Procedimiento de entrega-recepción de responsabilidades de las y los operadores telefónicos de la CAU y de las y los radio operadores de las CRL

Artículo 85. Las personas Responsables de Turno (RT), de atención a la cuenta de Twitter @CAPUFE y de atención a la Central de Radio Local de las Unidades Regionales 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. La persona Responsable de Turno (RT) saliente deberá entregar al entrante:

a) El archivo electrónico denominado "Bitácora Electrónica del RT 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, mobiliario, instalaciones y accesorios.

II. El responsable de atención a la cuenta de Twitter @CAPUFE 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 administrados por CAPUFE.

b) Indicar cuál fue el último mensaje atendido por la o el operador telefónico que sale de turno y cuál deberá ser el siguiente mensaje en responder.

c) Indicar el último mensaje registrado por la o el operador telefónico que sale de turno en el sistema informático correspondiente.

III. La o el radio operador responsable de la Central de Radio Local 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 Unidad Regional a la que está adscrita la CRL.

b) Indicar las incidencias que se encuentran en proceso de atención.

En todos los casos, las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores que asuman funciones, deberán validar que las actividades, equipos y archivos recibidos están en orden, o en su

defecto notificar de inmediato a la o el operador saliente, a la Subgerencia de Voz Ciudadana o al personal de Supervisión de la CAU o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, según corresponda.

8. DE LAS EVALUACIONES AL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ADSCRITO A LA CAU.

Artículo 86. La Subgerencia de Voz Ciudadana será la encargada de proponer los procedimientos para la evaluación del desempeño de las funciones del personal adscrito a la CAU, y serán autorizados para su implementación por la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 87. La Subgerencia de Voz Ciudadana realizará un programa anual de aplicación de evaluaciones mensuales integrales, bajo la premisa de que cada operadora y operador telefónico deberá ser evaluado por lo menos una vez al trimestre. En el programa se establecerán los meses en los que serán evaluados las y los operadores telefónicos y se designará al personal de Supervisión de la CAU responsable de realizar cada una de las evaluaciones.

Artículo 88. Los aspectos del desempeño de las y los operadores telefónicos a considerar en las evaluaciones mensuales integrales estarán relacionados con: la calidad en la atención a las personas usuarias, efectividad en el servicio prestado, registros de la información y clima y orden laboral, con base en el presente instrumento normativo.

Artículo 89. El personal de la Supervisión de la CAU, será el responsable de la aplicación de las evaluaciones mensuales integrales de las y los operadores telefónicos. Esta actividad será supervisada por la Subgerencia de Voz Ciudadana.

Artículo 90. La Subgerencia de Voz Ciudadana y el personal de Supervisión de la CAU, analizarán y evaluarán las atenciones y registros de las y los operadores telefónicos cuando en el quehacer de sus funciones identifiquen omisiones o anomalías en los procesos de atención, registro o derivación de las solicitudes que realizan las personas usuarias a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE. Y deberán llevar a cabo las acciones de retroalimentación necesarias con las o los operadores telefónicos e iniciar el proceso administrativo al que haya lugar.

Procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones de las y los operadores telefónicos de la CAU.

Artículo 91. Para dar cumplimiento al programa anual de aplicación de evaluaciones mensuales integrales al desempeño de las y los operadores telefónicos, el personal de Supervisión de la CAU deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- I. Cada Supervisor de la CAU, deberá escuchar 30 grabaciones de atenciones realizadas por las o los operadores telefónicos que se le asignen, durante el mes para evaluar.
- II. El personal de Supervisión de la CAU deberá registrar en una base de datos electrónica, las observaciones que resulten de realizar la actividad anterior, por cada una de las grabaciones escuchadas (Anexo 5). Identificando las atenciones en las que la o el operador telefónico aplicó los procedimientos de atención vigentes y en las que no, con la finalidad de generar información estadística al respecto.
- III. El personal de Supervisión de la CAU, seleccionará 10 grabaciones de atenciones como evidencia representativa de las cualidades o características identificadas en las atenciones de la o el operador telefónico evaluado y las registrará en un formato electrónico que incluya: la información general de la o el operador telefónico, información del registro de cada una de las llamadas, el hallazgo de cada una de las llamadas, los artículos del presente instrumento normativo en los que la o el operador telefónico cumplió o incumplió con sus atenciones, así como las observaciones y recomendaciones que el personal de Supervisión de la CAU realice al respecto. (Anexo 6).
- IV. Con base en la información obtenida y en el documento denominado Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU (Anexo 7), establecido por la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Voz Ciudadana, el personal de Supervisión de la CAU registrará la calificación, observaciones y recomendaciones a cada concepto evaluado, según corresponda, en el formato electrónico Evaluación del desempeño de las y los operadores telefónicos (Anexo 8).
- V. El personal de Supervisión llevará a cabo sesiones de retroalimentación con cada una de las y los operadores telefónicos que haya evaluado, en la que mostrará la evidencia recabada y realizará las acciones necesarias para coadyuvar en el desempeño de sus funciones.

En los casos en los que se identifiquen omisiones, desacato, negligencias o cualquier actitud por parte de la o el operador telefónico, que haya afectado de manera directa o indirecta la correcta prestación de los servicios, se iniciará el proceso administrativo y 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.

- VI. El personal de Supervisión de la CAU, reportará a la Subgerencia de Voz Ciudadana, los resultados de las evaluaciones aplicadas a las y los operadores telefónicos de la CAU, en el tiempo que tengan establecido para ello.

9. DE LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL)

Artículo 92. Las CRL están adscritas a la Subgerencia de Operación de las Unidades Regionales. La administración, operación y supervisión de estas unidades administrativas será responsabilidad de la Subgerencia de Operación, a través del Supervisor (a) de Servicios al Usuario.

Las CRL operan las 24 horas de todos los días del año; los servicios e información que canalice o proporcione son totalmente gratuitos.

Artículo 93. Las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de las CRL serán establecidas por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Voz Ciudadana y la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional, de acuerdo con sus facultades, y deberán ser acordes a las necesidades de operación y demanda de despacho de servicios.

Artículo 94. Las CRL tendrán como marco normativo para su regulación y operación, las disposiciones establecidas en el presente instrumento, con excepción de todo lo relacionado con la administración y operación del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Artículo 95. Las CRL deberán contar con las instalaciones y el equipo de cómputo asignado para el correcto desempeño de las funciones y actividades que ahí se llevan a cabo

Artículo 96. El personal TUM y los operadores (as) de grúa que sea comisionado a una CRL para desempeñar funciones de radio operador (a), deberá cumplir con lo establecido en el presente instrumento durante el periodo de su comisión.

10. DE LA COORDINACIÓN DE LAS CRL

Artículo 97. La coordinación de las CRL será responsabilidad del Supervisor (a) de Servicios al Usuario, designado por el Subgerente de Operación de la Unidad Regional correspondiente y deberá conocer y aplicar lo establecido en el presente lineamiento.

Artículo 98. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá supervisar y hacer cumplir las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de la CRL establecidas por la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencia de Voz Ciudadana, con base en sus facultades.

Artículo 99. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá establecer mecanismos de supervisión y retroalimentación presencial y remota con el objeto de verificar que los radio operadores (as) de la CRL desempeñen sus funciones en apego al presente lineamiento.

Artículo 100. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá reportar al área correspondiente las fallas, descomposturas o incidencias relacionadas con la infraestructura, mobiliario, equipo de cómputo y demás elementos o componentes instalados en la CRL y dar seguimiento oportuno a dicho reporte.

Artículo 101. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá reportar a través de un correo electrónico a la Subgerencia de Voz Ciudadana cualquier eventualidad de las mencionadas en el artículo anterior, así como las ausencias del personal que no permita la operación de la CRL, a fin de que se establezcan las alternativas que permitan la canalización de los servicios carreteros o reportes de incidentes de manera oportuna.

Artículo 102. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá elaborar el rol de turnos de las y los radio operadores adscritos a la CRL, incluyendo en este los periodos

vacacionales, días económicos o días de quinquenio autorizados, así como las incapacidades de las que tenga conocimiento.

Artículo 103. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá realizar los movimientos del personal necesarios a fin de garantizar la operación continua y permanente las 24 horas de todos los días del año de la CRL a su cargo.

Artículo 104. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, será el responsable de llevar a cabo las acciones de capacitación para el personal de nuevo ingreso que ocupe el puesto de radio operador (a) de la CRL.

11. DE LA OPERACIÓN DE LAS CRL

Artículo 105. Los Supervisores (as) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, quienes serán los responsables de la coordinación y administración de las CRL; sin excepción, deberán conocer y aplicar lo establecido en el presente lineamiento.

Artículo 106. Las personas que se desempeñen como radio operadores (as) de las CRL deberán cumplir con el perfil de puesto establecido e indicado en el Anexo 4 del presente lineamiento.

Artículo 107. Las y los radio operadores de las CRL deberán reportar al Supervisor (a) de Servicios al Usuario y al RT de la CAU cualquier eventualidad que impida la correcta operación de las CRL.

Artículo 108. Las y los radio operadores de las CRL deberán tener comunicación permanente con las unidades que prestan los servicios carreteros bajo su jurisdicción, con el objeto de conocer la ubicación de las unidades, su estado físico de funcionamiento, nivel de combustible que tienen, así como la disponibilidad del personal que los presta.

Deberán proporcionar esta información al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, al inicio de su jornada y cuando haya alguna actualización en la disponibilidad de las unidades.

Artículo 109. Las y los radio operadores de las CRL deberán informar vía telefónica al RT de la CAU y al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, en cuanto tengan conocimiento, sobre cualquier evento o incidencia que impida la correcta prestación de los servicios carreteros dentro de su jurisdicción.

El uso de cualquier otro medio de comunicación (mensajería o correo electrónico) servirá de complemento y no sustituye al aviso que se debe hacer vía telefónica.

Artículo 110. Las y los radio operadores de las CRL deberán dar seguimiento a los servicios carreteros que hayan canalizado, mediante la comunicación permanente con el personal asignado para brindarlo.

Artículo 111. Las y los radio operadores de las CRL deberán registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las acciones que realicen para canalizar o dar seguimiento a las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidencias que reciban de la CAU o cualquier otro medio, registrando la información inicial o complementaria que de esto resulte.

Artículo 112. Las y los radio operadores de las CRL deberán registrar la información y observaciones que así se requiera en el sistema informático, con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones u omisiones, así como sin faltas de ortografía y una redacción clara.

Artículo 113. Cuando las y los radio operadores de las CRL reciban una solicitud de servicio de una unidad distinta a la CAU, deberán registrar en el sistema informático correspondiente, sin excepción, el nombre y cargo de quien les derivó el servicio carretero y el nombre de la unidad administrativa de donde proviene, entre las cuales pueden estar: Plaza de Cobro, C5, Protección Civil, Cruz Roja, Ángeles Verdes, Guardia Nacional, etc.

Artículo 114. Las y los radio operadores de las CRL deberán reportar de inmediato a las autoridades e instancias correspondientes, los incidentes que afecten total o parcialmente la correcta operación y circulación de los tramos carreteros y plazas de cobro adscritas a su jurisdicción de cobertura.

Artículo 115. Las y los radio operadores de las CRL deberán solicitar el apoyo de instituciones, dependencias o entidades gubernamentales, cuando la magnitud de un incidente rebase la capacidad de atención por parte del Organismo o así se lo solicite el Supervisor (a) de Servicios al Usuario o el Subgerente de Operación o el personal de la CAU o el personal TUM.

Artículo 116. Las y los radio operadores de las CRL deberán informar cualquier incidencia que afecte total o parcialmente la circulación en algún tramo carretero o plaza de cobro de manera

inmediata, una vez que tengan conocimiento de la situación, al Responsable de Turno (RT) de la CAU. La transmisión de información deberá ser vía telefónica.

El uso de cualquier otro medio de comunicación (mensajería o correo electrónico) servirá de complemento y no sustituye al aviso que se debe hacer vía telefónica.

Artículo 117. Las y los radio operadores de las CRL que reciban una solicitud de información carretera por parte de una persona usuaria deberán canalizarlo a la extensión telefónica del RT en la CAU y en caso de que no se logre la comunicación, deberán indicar a la persona usuaria que llame al número 074. Esta medida tiene por objeto brindar oportuna, eficaz y eficientemente la información requerida, así como realizar el registro en el sistema informático.

12. DE LAS Y LOS OPERADORES TELEFÓNICOS DE LA CAU Y LAS CRL

Artículo 118. Las personas que se desempeñen como operadores telefónicos de la CAU, deberán cumplir con el perfil de puesto establecido e indicado en el Anexo 1 del presente lineamiento.

Artículo 119. Las actividades y funciones de las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, estarán reguladas 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 al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios, la Subgerencia de Voz Ciudadana, y la Subgerencia de Operación en las Unidades Regionales.

Artículo 120. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán atender sin excepción las instrucciones giradas por la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios, la Subgerencia de Voz Ciudadana, y la Subgerencia de Operación en las Unidades Regionales.

Artículo 121. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán presentarse en su lugar de trabajo y jornada correspondiente puntualmente, aseados portando su credencial institucional que les identifique como trabajadores (as) de la unidad administrativa correspondiente.

Artículo 122. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán registrar su asistencia en el sistema de control establecido para ello, con base en el rol de turnos establecido.

Los turnos de trabajo y los horarios de entrada y salida serán fijados por la Subgerencia de Voz Ciudadana y los Supervisores (as) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional.

Artículo 123. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, no podrán ingresar a su centro de trabajo e iniciar su jornada laboral si se presentan en estado de ebriedad, bajo la influencia de alguna droga o enervante.

Queda estrictamente prohibido introducir, vender, comprar, utilizar o inducir el consumo de bebidas embriagantes, drogas o enervantes dentro de las instalaciones de CAPUFE.

Artículo 124. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán verificar que el equipo de cómputo, sistemas informáticos, equipo de telefonía y radio comunicación, mobiliario e instalaciones que le fueron asignadas para el desempeño de sus funciones, operen correctamente y estén en buenas condiciones.

En el caso de que detecten alguna falla, descompostura, daño o cualquier otra anomalía en su estado o funcionamiento, deberán reportarlo de manera inmediata a la Subgerencia de Voz Ciudadana o personal de la Supervisión de la CAU o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario de la Unidad Regional, según corresponda.

El reporte se deberá hacer verbal, ya sea presencial o por teléfono, así como de manera escrita y por correo electrónico; debiendo mencionar: fecha, hora, lugar y descripción del hallazgo, mencionar si la situación le permite desempeñar sus funciones o no. Para los reportes por escrito adjuntar fotos o vídeos, en caso de ser posible.

Artículo 125. Las y los operadores telefónicos encargados de atender la cuenta de Twitter @CAPUFE, así como los que ocupen las posiciones de Responsable de Turno, deberán realizar el proceso de entrega-recepción establecido en el presente documento, utilizando el formato electrónico establecido por la Subgerencia de Voz Ciudadana, para este fin.

Artículo 126. Las y los radio operadores al iniciar su turno, deberán realizar el procedimiento de entrega-recepción del mismo, establecido en el Procedimiento de entrega-recepción de responsabilidades de las y los operadores telefónicos de la CAU y de las y los radio operadores de las CRL del presente documento, utilizando el formato electrónico establecido por el Supervisor (a) de Servicios al Usuario, para este fin.

Artículo 127. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán utilizar, sin excepción, las claves de acceso personalizadas que les fueron otorgadas para el uso de los sistemas informáticos o cualquier dispositivo que las requiera. No deberán compartir estas claves con algún otro operador u operadora ya que son de carácter personal y su mal uso será responsabilidad del titular.

Al finalizar su jornada laboral las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán cerrar las sesiones que hayan iniciado en los sistemas informáticos con su clave de acceso personal. Para el caso de las y los operadores telefónicos de la CAU, si el equipo ya no será utilizado por otra persona, deberán apagar el CPU y monitor.

Artículo 128. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán utilizar las computadoras y sistemas, así como cualquier otro dispositivo o herramienta informática implementados para la recepción, atención, registro, canalización y seguimiento de los servicios carreteros solicitados por las personas usuarias en la red carretera a cargo de CAPUFE.

Los registros que realicen en libros, bitácoras o cualquier otro medio manual o electrónico, tendrán carácter de complementarios y no sustituyen a los establecidos en el párrafo anterior, a menos de que se trate de una situación de causa mayor que así lo amerite con el objeto de preservar la información.

Artículo 129. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán guardar discreción, reserva y confidencialidad de todos los asuntos, incidencias, información y datos personales de las personas usuarias que conozcan con motivo del desempeño de sus funciones, así como de la información de las áreas o personal del Organismo y de otras instituciones que colaboren con CAPUFE, en la atención de incidentes o prestación de servicios a las personas usuarias.

Artículo 130. Las y los radio operadores deberán informar vía telefónica a la persona Responsable de Turno (RT) de la CAU, cuando se retiren y cuando regresen de su lugar de trabajo durante su jornada laboral. Siempre que su ausencia implique un lapso mayor a 10 minutos.

Artículo 131. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán solicitar sus vacaciones mediante un correo electrónico a la Subgerencia de Voz Ciudadana o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario según corresponda, con al menos 3 días hábiles o 3 guardias de antelación, según el horario de trabajo que tenga, dicha autorización estará cargo de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del Supervisor (a) de Servicios al Usuario correspondiente.

Artículo 132. La autorización de vacaciones por parte de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del Supervisor (a) de Servicios al Usuario correspondiente, podrá llevarse a cabo, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- 1.- Que los días solicitados no coincidan con periodos vacacionales, días festivos, fines de semana largos, operativos o incidentes extraordinarios.
- 2.- Para las y los operadores telefónicos, no podrá haber 2 operadores (as) del mismo turno o de 24 x 48 horas, con goce de vacaciones o quinquenio o día económico.
- 3.- Que la autorización del periodo vacacional, quinquenio o día económico solicitado no represente que haya un nivel bajo de operadores (as) telefónicos, lo cual comprometa la correcta operación de la CAU, así como la oportuna prestación de los servicios e información carretera que se ofrecen en dicha unidad administrativa.

Los casos no previstos o extraordinarios en el presente artículo serán resueltos por la Subgerencia de Voz Ciudadana y la Gerencia de Atención a Usuarios para el caso de la CAU o con la Subgerencia de Operación y el Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional para las CRL; la resolución que se tome no deberá afectar la correcta operación de la CAU y las CRL, así como, de la oportuna atención a las solicitudes de información o servicios carreteros.

Artículo 133. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, disfrutarán de 30 minutos para el consumo de sus alimentos, con base en el rol establecido por la Subgerencia de Voz Ciudadana o el Supervisor (a) de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, según corresponda.

Para el personal cuyo horario sea de 24 x 48 horas, tendrán 3 periodos de igual tiempo durante su jornada de trabajo.

Los horarios establecidos pueden ser modificados por causas de fuerza mayor o a petición de la o el operador telefónico. Para solicitar un cambio de horario de alimentos, la o el operador telefónico deberá hacerlo a través de un correo electrónico a la Subgerencia de Voz Ciudadana o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, según corresponda.

Las y los operadores telefónicos, sin excepción, deberán firmar su salida y regreso de alimentos en la lista implementada por la Subgerencia de Voz Ciudadana para dicho fin.

Artículo 134. Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, deberán asistir puntualmente a las actividades de capacitación en la(s) fecha(s), horario(s) y sede(s) a las que sean convocados.

13. DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Artículo 135. Queda prohibido para las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, y todo el personal adscrito a la CAU que esté involucrado con la atención del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE, realizar las siguientes actividades durante su jornada de trabajo:

- I.** Modificar la configuración establecida en los sistemas informáticos, equipos de cómputo, aplicaciones o software, equipos telefónicos (fijos o móviles) o cualquier otro dispositivo que se les haya asignado para el desempeño de sus funciones.
- II.** Recibir, realizar o transferir llamadas personales a través de las extensiones telefónicas virtuales o físicas o cualquier otro medio de contacto utilizado en la CAU y las CRL.
- III.** Utilizar los equipos de cómputo, telefónicos (fijos y móviles), equipo de radio comunicación, mobiliario, sistemas informáticos, recursos, instalaciones o cualquier otro elemento que esté dentro de la CAU y las CRL con fines personales o diferentes al desempeño de sus funciones.
- IV.** Reproducir en los equipos de cómputo instalados en la CAU y las CRL para el desempeño de las funciones del personal adscrito a esas unidades administrativas y en dispositivos personales: audios, videos o cualquier otra aplicación, formatos multimedia o programas informáticos, que no estén relacionados con el desempeño de sus funciones.

- V.** Uso del teléfono personal (sólo en caso de ser necesario y fuera de las áreas de trabajo de la CAU y las CLR).
- VI.** Utilizar equipos de cómputo, teléfonos celulares o cualquier otro dispositivo asignado a la CAU y las CRL para ingresar a redes sociales y correo electrónico personal, portales bancarios o comerciales, tiendas departamentales, agencias de viajes, búsqueda de sitios a través de *Google Maps*, canales de videos o cualquier otro que no esté relacionado con el desempeño de sus funciones.
- VII.** Grabar audio o video o tomar fotografías de las instalaciones, mobiliario, sistemas informáticos, personal, etc. de la CAU y las CRL sin el permiso expreso y por escrito por parte de la Subdirección de Servicios al Usuario o de la Gerencia de Atención a Usuarios.
- VIII.** Difundir a través del correo electrónico personal o institucional, redes sociales, aplicaciones de mensajería o cualquier otro medio imágenes o videos en donde aparezcan las instalaciones, equipos de cómputo, mobiliario, herramientas informáticas que hay en la CAU y las CRL o cualquier otro asunto relacionado con el desempeño de sus labores, cuya fuente no sea reconocida como oficial.
- IX.** Crear cuentas o usuarios en redes sociales, correo electrónico o cualquier otro medio, en los cuales se utilice el nombre e imagen institucional de CAPUFE, con la finalidad de publicar fotografías, videos, audios o cualquier otro material gráfico relacionado con la operación del Organismo.
- X.** Realizar actividades comerciales o mercantiles tales 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 de la CAU y las CRL. Esta medida aplica antes, durante y al finalizar la jornada laboral.
- XI.** Ingresar a las instalaciones de la CAU y las CRL en sus días de descanso o vacaciones siempre y cuando no se trate de asistencia a acciones de capacitación, firma de documentos, trámites de trabajo o cualquier otra actividad similar y de carácter oficial.
- XII.** Consumir alimentos dentro de las instalaciones de la CAU y las CRL, fuera de la zona establecida para su consumo. La ingesta de bebidas en el interior de la CAU quedará bajo

responsabilidad de quien lo haga, y en caso de que esta acción provoque un daño, falla o maltrato al mobiliario o sistema informático, deberá ser cubierta la reparación correspondiente.

- XIII.** Realizar actos, comentarios discriminatorios o insultos dirigidos a las personas usuarias o personas adscritas al 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 la instancia correspondiente a fin de que esta inicie el procedimiento a que haya lugar.
- XIV.** Solicitar o recibir alguna remuneración económica y/o en especie, o beneficio, así como cualquier otra condición similar a cambio de la prestación de los servicios que CAPUFE ofrece a las personas usuarias, sin distinción del medio a través del cual fue solicitado por la persona usuaria.
- XV.** Desatender la extensión telefónica física o mantener su extensión telefónica virtual en un estado de conexión que no permita la recepción de llamadas de las personas usuarias.
- XVI.** Colgar o terminar las llamadas con las personas usuarias, de manera deliberada, sin que haya concluido el proceso de atención. Esta acción únicamente se podrá realizar, en los casos en los que las personas usuarias agredan, amenacen o propinen malos tratamientos al operador (a) telefónico encargado de la atención y deberá ser informado de manera verbal o escrita a través de correo electrónico a la Subgerencia de Voz Ciudadana y al personal de Supervisión de la CAU.
- XVII.** Promocionar, divulgar, compartir, comercializar o realizar cualquier otra actividad con los datos personales sensibles de las personas usuarias, que se registren en las herramientas informáticas, programas, softwares o cualquier otro medio, como resultado de la prestación de información y servicios carreteros vía telefónica, a través de la cuenta de twitter @CAPUFE o cualquier otro medio, con fundamento en lo establecido por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

XVIII. Abandonar su lugar de trabajo durante su turno sin autorización de por medio. En caso de así requerirlo, deberán solicitar la autorización de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del Supervisor (a) de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente.

Las y los operadores telefónicos y, las y los radio operadores, solo podrán ausentarse de su lugar de trabajo sin previa autorización en caso de simulacro, sismo, incendio, inundación o cualquier otro evento natural o social que ponga en riesgo su vida, seguridad e integridad física.

El incumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente artículo implicará que la Subgerencia de Voz Ciudadana o personal de la Supervisión de la CAU o al Supervisor (a) de Servicios al Usuario de la Unidad Regional, según corresponda, realice el levantamiento de un acta de hechos y el inicio y seguimiento del procedimiento administrativo que corresponda con el área de Recursos Humanos del Organismo.

Artículo 136.- Al operador (a) telefónico o radio operador (a) que se vea involucrado en alguna falta, o que no cumpla con las instrucciones recibidas por la Subgerencia de Voz Ciudadana o Supervisor (a) de Servicios al Usuario según corresponda, relacionadas directamente con las solicitudes de servicios e información que realizan las personas usuarias a través del número 074, la cuenta de Twitter @CAPUFE u otros medios de contacto, o transgreda lo dispuesto en el presente instrumento normativo y en las leyes vigentes en el País, se le iniciará el procedimiento administrativo debido, para que de acuerdo con las leyes aplicables, se le impongan las sanciones a que haya lugar, con base en lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en las leyes vigentes y en los contratos colectivos e individuales de trabajo, según sea el caso.

Artículo 137.- Las conductas u omisiones del personal involucrado con la atención de las solicitudes de servicios e información que realizan las personas usuarias a través del número 074, la cuenta de Twitter @CAPUFE u otros medios de contacto, que afecten total o parcialmente la prestación de los servicios, así como aquellas situaciones que contravengan lo dispuesto en este instrumento normativo, serán sujetas a los procedimientos jurídicos o administrativos correspondientes, con base

LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS Y LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL

en lo dispuesto en el artículo 47 Capítulo IV "Rescisión de las relaciones de trabajo" de la Ley Federal del Trabajo, en los Contratos Colectivos e Individuales de trabajo, según sea el caso.

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 1. Perfil de puesto del operador (a) telefónico de la CAU

1. Información general del puesto

Título del puesto:	Operador (a) telefónico
Departamento / unidad:	Central de Atención a Usuarios
Jornada laboral:	8 horas. Rolar turnos de manera mensual (matutino, vespertino, nocturno)
Reporta a:	Subgerencia de Voz Ciudadana

2. Objetivo y funciones

Su objetivo principal es atender las solicitudes de servicios e información carretera, que realizan las personas usuarias de los tramos administrados por CAPUFE, a través de los medios de contacto: el número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Para dar cumplimiento a este objetivo debe llevar a cabo lo siguiente:

2.1 Para la atención del 074

- a) Responder las llamadas entrantes al número 074.
- b) Registrar de forma detallada todas las llamadas que reciba durante su jornada, en el sistema o herramientas informáticas correspondientes.
- c) Tranquilizar y asistir emocionalmente a las personas usuarias, en caso de ser necesario.

2.2 Para la atención de @CAPUFE

- a) Responder todos los mensajes que se reciban a través de la red social Twitter, en los que las personas usuarias hayan mencionado la cuenta @CAPUFE.
- b) Registrar de forma detallada todas las interacciones que realice a través de la cuenta de Twitter @CAPUFE durante su jornada, en el sistema o herramientas informáticas correspondientes.
- c) Monitorear y dar seguimiento las reacciones de los usuarios y tendencias en la red social Twitter que tengan relación con las actividades del organismo.

2.3 Para la atención de ambos medios (el número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE)

- a) Analizar la información proporcionada por las personas usuarias, para identificar el tipo de asistencia o información que necesitan.
- b) Llevar a cabo las acciones necesarias para derivar las solicitudes de servicios carreteros de las personas usuarias a las unidades operativas o personal de servicios correspondientes.
- c) Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por las personas usuarias de acuerdo a las características de la solicitud que realizan.
- d) Monitorear las condiciones viales y climáticas de los tramos administrados por CAPUFE, mediante la comunicación permanente con las unidades operativas o casetas de las Unidades Regionales.
- e) Reportar a los jefes inmediatos y dar seguimiento a los incidentes relevantes que ocurran en los tramos operados por el organismo y que afecten de manera directa o indirecta, la vialidad en los mismos.
- f) Llevar a cabo el desempeño de sus funciones con base en los Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios y Centrales de Radio Local.

3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto

Nivel educativo:	Preparatoria / Licenciatura (Administración, Informática o similares)
Experiencia laboral:	Indispensable experiencia en atención a cliente (presencial o telefónica), al menos 1 año.
Conocimientos:	- Manejo de paquete office (Word, Excel, power point). - Manejo de correo electrónico. - Manejo de equipo de cómputo.
Habilidades y actitudes:	- Facilidad para la comunicación oral y escrita - Escucha activa - Actitud de servicio - Capacidad de empatizar con las necesidades de las personas usuarias. - Resolución de conflictos - Manejo del estrés - Trabajo bajo presión

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

Anexo 2. Procedimiento para solicitar las Coordenadas de ubicación a las personas usuarias.

- El operador (a) telefónico debe solicitar a la persona usuaria que desde un dispositivo móvil con internet y con la configuración de ubicación activada, abra la aplicación Google maps.
- El operador (a) telefónico debe pedir a la persona usuaria que presione el punto azul que aparece en el mapa de la aplicación, por 4 o 5 segundos.
- El operador (a) telefónico informará a la persona usuaria que, derivado de la acción anterior, aparecerán una serie de números en la parte superior de la aplicación, que se refieren a las coordenadas de su ubicación (Latitud y longitud), por lo que solicitará a la persona usuaria que proporcione dicha información.
- El operador (a) telefónico Ingresará las coordenadas proporcionadas por la persona usuaria, al campo "buscar" de la página del Servidor de mapas Google maps.
- El operador (a) telefónico navegará a partir del punto de ubicación de la persona usuaria, en el Google maps, para identificar el kilómetro en el que se encuentra la persona usuaria.
- El operador (a) telefónico informará a la persona usuaria el kilómetro en el que se encuentra y proseguirá con la atención, según corresponda.

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 3. Perfil de puesto del Supervisor (a) de la CAU

1. Información general del puesto

Título del puesto:	Supervisor
Departamento / unidad:	Central de Atención a Usuarios
Jornada laboral:	9 horas. Rolar turnos de manera semanal (matutino, vespertino)
Reporta a:	Subgerencia de Voz Ciudadana

2. Objetivo y funciones

<p>Supervisar y evaluar el desempeño de las y los operadores telefónicos, con la finalidad de coadyuvar a mantener un nivel adecuado de atención a las personas usuarias que se comunican a través del número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.</p> <p>Para dar cumplimiento a este objetivo debe llevar a cabo lo siguiente:</p> <p>a) Evaluar la calidad en la atención que brindan las y los operadores telefónicos, de manera presencial y remota.</p> <p>b) Evaluar la calidad de las anotaciones, comentarios y registros de información derivados de la atención brindada a través del número 074 y la cuenta de twitter @CAPUFE.</p> <p>c) Coadyuvar a la elaboración de roles de turnos, posiciones y horarios de alimentos de las y los operadores telefónicos.</p> <p>d) Elaborar reportes de producción y desempeño de las y los operadores telefónicos.</p> <p>e) Llevar a cabo acciones de capacitación y acompañamiento de las y los operadores telefónicos.</p> <p>f) Supervisar que las y los operadores telefónicos cumplan con la normatividad, políticas e instrucciones establecidas en la CAU.</p> <p>g) Monitorear y dar seguimiento a incidentes que afecten de manera directa o indirecta la operación de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE.</p> <p>h) Apoyar a las y los operadores telefónicos en el desempeño de sus funciones mediante la atención de dudas o comentarios que estos expresen.</p> <p>i) Atender a las personas usuarias que así lo soliciten.</p> <p>j) Desempeñar las funciones del operador telefónico, que tienen que ver con la atención del número 074 y la cuenta de twitter @CAPUFE, cuando así se requiera por el incremento del nivel de solicitudes</p> <p>k) Proponer acciones de mejora para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos que se realizan en el área.</p> <p>l) Atender y dar seguimiento a las incidencias de las y los operadores telefónicos: vacaciones, faltas, permisos, incapacidades, etc.</p> <p>m) Administrar y operar los sistemas y herramientas informáticas, implementadas en la CAU.</p> <p>n) Realizar evaluaciones diarias y mensuales, con base en los programas establecidos para ello, del desempeño de las y los operadores telefónicos, con el objeto de identificar fortalezas y áreas de oportunidad y llevar a cabo sesiones de retroalimentación con las y los operadores telefónicos.</p> <p>o) Informar a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, las incidencias relacionadas con: las y los operadores telefónicos, mobiliario e instalaciones de la CAU, funcionamiento de los sistemas, operación de las autopistas administradas por CAPUFE.</p> <p>f) Llevar a cabo el desempeño de sus funciones con base en los Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios y Centrales de Radio Local.</p>
--

3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto

Nivel educativo:	Licenciatura (Administración, Informática o similares)
Experiencia laboral:	Indispensable experiencia en supervisión o áreas de servicios o administración de capital humano.
Conocimientos:	- Manejo de paquete office (Word, Excel, power point). - Manejo de correo electrónico. - Manejo de equipo de cómputo.
Habilidades y actitudes:	- Excelente ortografía y redacción - Conocimiento y uso de Twitter (deseable). - Conocimiento y uso de Google maps (deseable). - Promover y aplicar el trabajo en equipo. - Toma de decisiones con base en los lineamientos normativos. - Promover y aplicar la comunicación asertiva - Promover y aplicar la negociación y resolución de conflictos - Promover y aplicar una conducta incluyente, equitativa y de respeto

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 4. Perfil de puesto del Radio Operador (a) de la CRL.

1. Información general del puesto

Título del puesto:	Radio operador
Departamento / unidad:	Central de Radio Local
Jornada laboral:	24 horas de trabajo por 48 de descanso
Reporta a:	Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional

2. Objetivo y funciones

Su objetivo principal es recibir, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios e información carretera, que realizan las personas usuarias de los tramos administrados por CAPUFE, a través de los medios de contacto: el número 074 y la cuenta de twitter @CAPUFE o de cualquier otro medio.

Para dar cumplimiento a este objetivo debe llevar a cabo lo siguiente:

- a) Canalizar todas las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidentes a las plazas de cobro, bases operativas o personal de servicios que corresponda.
- b) Dar seguimiento a la atención de las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidentes con las plazas de cobro, bases operativas o personal de servicios que corresponda.
- c) Registrar en los sistemas o herramientas informáticas toda la información relevante, referente a la atención de las solicitudes de servicios de las personas usuarias o de los incidentes ocurridos en los tramos carreteros administrados por CAPUFE.
- d) Monitorear las condiciones viales y climáticas de los tramos administrados por CAPUFE, mediante la comunicación permanente con las unidades operativas o casetas de las Unidades Regionales.
- e) Informar al personal de la CAU sobre los incidentes que afecten de manera directa o indirecta la operación de los tramos carreteros administrados por CAPUFE.
- f) Llevar a cabo el desempeño de sus funciones con base en los Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios y Centrales de Radio Local.

3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto

Nivel educativo:	Preparatoria / Licenciatura (Administración, Informática o similares)
Experiencia laboral:	Indispensable experiencia en atención a cliente o áreas de servicios (presencial o telefónica), al menos 1 año.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de paquete office (Word, Excel, power point).- Manejo de correo electrónico.- Manejo de equipo de cómputo.
Habilidades y actitudes:	<ul style="list-style-type: none">- Facilidad para la comunicación oral y escrita- Escucha activa- Actitud de servicio- Capacidad de empatizar con las necesidades de las personas usuarias.- Resolución de conflictos- Manejo del estrés- Trabajo bajo presión

OPERADOR:

PERÍODO:

1. REGISTRO DE LLAMADAS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO							2. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS												
No.	FOLIO	TRAMO	KM	NOMBRE PERSONA USUARIA	FECHA	SERVICIO	TELEFONO	Saludo	Capacidad p/ escuchar a la persona usuario	Información proporcionada a la persona usuaria	Conocimientos sobre los servicios	Aplicación de los procedimientos de atención	Identificación de la causa que origina la solicitud de la persona usuaria	Comunicación y cortesía con la persona usuaria	Uso de los sistemas Informáticos	Ortografía en la redacción de las observaciones	Observaciones con redacción clara y coherente	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			
9																			
10																			
11																			
12																			
13																			
14																			
15																			
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			
29																			
30																			

ANEXO 5. REGISTRO DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS PARA LAS EVALUACIONES MENSUALES

MANUAL

El formato de registro de llamadas analizadas para las evaluaciones mensuales está dividido en 2 secciones, una se refiere a la información contenida en el registro de llamadas en el sistema informático y la otra al resultado del análisis de las llamadas.

Cada sección contiene apartados en los que se deberá llenar datos, con base en lo establecido en el presente manual.

1. REGISTRO DE LLAMADAS EN EL SISTEMA

Esta sección se refiere a los datos relacionados con la persona usuaria que solicita un servicio o información carretera y que la o el operador telefónico encargado de la atención, registra en el sistema informático.

- a) **Folio.** Está integrado por el número de registro asignado a la atención por el sistema informático.
- b) **Tramo.** Se refiere a la autopista o tramo carretero acerca del cual la persona usuaria solicitó un servicio o información carretera.
- c) **KM.** Se refiere al kilómetro de la autopista o tramo carretero acerca del cual la persona usuaria solicitó un servicio o información carretera.
- d) **Nombre persona usuaria.** Denominación con la que se identificó la persona usuaria durante la llamada telefónica.
- e) **Fecha.** Tiempo, determinado por el día, mes y año en el que ocurrió la solicitud de servicio o información carretera y se registró en el sistema informático.
- f) **Servicio.** Se refiere a la clasificación de la acción o actividad que se llevó a cabo para dar atención a la solicitud realizada por la persona usuaria.
- g) **Teléfono.** Número telefónico de la persona usuaria, identificado por el software para la recepción de llamadas y registrado en el sistema informático.

El llenado de esta sección se realiza a partir de la descarga de la base de datos del sistema informático en el que se registran todas las llamadas que se atienden a través del número 074, aplicando los filtros necesarios para obtener las atenciones que la o el operador telefónico realizó durante el período evaluado.

2. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS

En esta sección, el Supervisor (a) encargado de la evaluación registra los aspectos identificados al escuchar la grabación de cada una de las atenciones (en total 30 grabaciones, como lo señala el Procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones de las y los operadores telefónicos de la CAU).

- a) Saludo.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) registra si la o el operador telefónico saludo a la persona usuaria al inicio de la llamada.
- b) Capacidad para escuchar a la persona usuaria.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) registra si la o el operador telefónico, demostró receptividad y atención a lo dicho por la persona usuaria, durante la llamada.
- c) Información proporcionada a la persona usuaria.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) registra si la o el operador telefónico proporcionó información oportuna, veraz y acorde a la solicitud de la persona usuaria.
- d) Conocimientos sobre los servicios.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) identifica si la o el operador telefónico muestra conocimiento sobre los términos y condiciones de los servicios carreteros que ofrece el Organismo a las personas usuarias.
- e) Aplicación de los procedimientos de atención.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) identifica si la o el operador telefónico muestra aplica durante la interacción, los procedimientos de atención establecidos en los Lineamientos para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local.
- f) Identificación de la causa que origina la solicitud de la persona usuaria.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) detecta si la o el operador telefónico llevo a cabo las acciones necesarias para identificar la causa que originó la solicitud de la persona usuaria y le brindó la atención con base en esta.
- g) Comunicación y cortesía con la persona usuaria.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) identifica si la o el operador telefónico realizó lo necesario para establecer comunicación asertiva con la persona usuaria, escuchando atentamente el planteamiento de la persona usuaria y explicando de

manera clara y veraz la atención y seguimiento a proporcionar, mostrando amabilidad y cortesía en todo momento.

- h) Uso de los sistemas informáticos.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) registra si en el video de la grabación de la llamada se observó que la o el operador telefónico hiciera un uso óptimo y adecuado de las herramientas informáticas con las que cuentan, para el desempeño de sus funciones.
- i) Ortografía en la redacción de las observaciones.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) registra si la ortografía empleada por la o el operador telefónico en la redacción de las observaciones es correcta o no.
- j) Observaciones con redacción clara y coherente** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) identifica si la o el operador telefónico registró con claridad y coherencia las observaciones de la atención y si expresan la causa que originó la solicitud de la persona usuaria, así como las acciones realizadas para atender lo requerido.
- k) Observaciones.** Es un campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra los comentarios que describan las fortalezas o áreas de oportunidad identificados en el desempeño de la o el operador telefónico durante la atención.
- l) Evidencia.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el Supervisor (a) indica si dicha atención será utilizada como evidencia para la integración de la evaluación mensual de la o el operador telefónico.

1. Datos del Operador (a) Telefónico

Nombre del operador (a) telefónico	ID Agente Avaya	Categoría	Empresa	Fecha ingreso	Antigüedad a la fecha			Período revisado
					Años	Meses	Días	
No. Empleado	Jornada laboral							

2. Información de las llamadas seleccionadas como evidencia de la evaluación

No. Llamada	Fecha	Folio	Hallazgo	Artículo de los Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y centrales de radio local.	Observaciones e instrucciones.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ANEXO 6. MUESTRA DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS DURANTE EL MES

MANUAL

El formato denominado "Muestra de las llamadas analizadas durante el mes" está compuesto por 2 secciones, una se refiere a los datos de la o el operador telefónico evaluado y la otra a la información de las llamadas seleccionadas como evidencia de la evaluación.

Cada sección contiene apartados en los que se deberá llenar datos, con base en lo establecido en el presente manual.

1. DATOS DEL OPERADOR (A) TELEFÓNICO

Esta sección se refiere a los datos del operador telefónico y el Supervisor (a) encargado de la evaluación tendrá que realizar el llenado de los mismos.

- a) **Nombre del Operador (a) Telefónico.** Denominación con la que se identifica la o el colaborador adscrito a la CAU y que se desempeña como operador telefónico.
- b) **Número de empleado.** Es el número asignado por el área de Administración de Capital Humano al colaborador y que lo identifica como personal del Organismo.
- c) **ID Agente AVAYA.** Se refiere al número, asignado al operador (a) telefónico en el sistema AVAYA, que es el software implementado para la recepción de las llamadas a través de extensiones virtuales.
- d) **Jornada laboral.** En este apartado se especifica el tiempo que comprende la jornada de trabajo del colaborador.
- e) **Categoría.** Se refiere a la clasificación del puesto que ocupa el colaborador, dentro del organismo.
- f) **Empresa.** Se especifica la razón social del empleador del colaborador.
- g) **Fecha ingreso.** Tiempo, determinado por el día, mes y año en el que se contrató al colaborador para laborar en el organismo.
- h) **Antigüedad a la fecha.** Tiempo determinado por número de años, meses y días, que el colaborador lleva laborando en el organismo.
- i) **Período revisado.** Tiempo determinado por el mes y año, en el que se aplicó la evaluación al desempeño del operador telefónico.

El llenado de esta sección se realiza a partir del expediente del colaborador, con el que cuenta la Subgerencia de Voz Ciudadana.

2. INFORMACIÓN DE LAS LLAMADAS SELECCIONADAS COMO EVIDENCIA DE LA EVALUACIÓN

En esta sección, el Supervisor (a) registra la información referente a las llamadas usadas como evidencia de la evaluación. Estas atenciones son seleccionadas como muestra porque denotan de manera contundente las fortalezas o áreas de oportunidad en el desempeño de la o el operador telefónico. En total son 10 grabaciones, como lo señala el Procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones de las y los operadores telefónicos de la CAU.

- a) Fecha.** Tiempo, determinado por el día, mes y año en el que ocurrió la solicitud de servicio o información carretera y se registró en el sistema informático.
- b) Folio.** Está integrado por el número de registro asignado a la atención por el sistema informático.
- c) Hallazgo.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) encargado de la evaluación describe de manera breve las circunstancias de modo, tiempo, lugar y forma en las que la o el operador (a) telefónico llevo a cabo la atención.
- d) Artículo de los Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y centrales de radio local.** Campo de opción múltiple en el que se selecciona el número del artículo del documento normativo denominado Lineamientos para la operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y centrales de radio local, acerca del cual se observa que hay cumplimiento o falta en la atención.
- e) Observaciones y recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) realiza observaciones sobre la atención proporcionada por el operador (a) telefónico, así mismo registra las instrucciones que se hacen extensivas al operador (a) telefónico para mejorar o mantener el nivel de atención identificado.

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 7. Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU.

TEMAS Y CONCEPTOS A EVALUAR

CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS	RANGO EVALUACIÓN	
	MAX	MIN

Saludo inicial a las personas usuarias.

Al iniciar la llamada:

a) Más del 95.1% saluda a las personas usuarias.	10	-
b) Entre el 80% y el 95% saluda a las personas usuarias	9	-
c) Entre el 70% y 79.9% saluda a las personas usuarias.	8	-
d) Entre el 60% y 69.9% saluda a las personas usuarias.	7	-
e) Entre el 50.1% y el 59.9% saluda a las personas usuarias.	6	-
f) 50% o menos de las ocasiones saluda a las personas usuarias.	5	-

Capacidad para escuchar a las personas usuarias.

Cuando la persona usuaria comenta su necesidad o solicitud:

a) Siempre o casi siempre escucha atentamente los planteamientos de la persona usuaria.	10	9
b) En ocasiones interrumpe a las personas usuarias en su planteamiento.	8	7
c) Frecuentemente interrumpe a las personas usuarias.	6	5

Información proporcionada a las personas usuarias.

La información que proporciona es veraz, objetiva y oportuna:

a) Más del 95.1% proporciona la información adecuadamente	10	-
b) Entre el 80% y el 95% proporciona información adecuadamente	9	-
c) Entre el 70% y 79.9% proporciona información adecuadamente	8	-
d) Entre el 60% y 69.9% proporciona información adecuadamente	7	-
e) Entre el 50.1% y el 59.9% proporciona información adecuadamente	6	-
f) 50% o menos de las atenciones proporciona información adecuadamente	5	-

Conocimientos sobre los servicios que ofrece CAPUFE

Al atender la llamada de una persona usuaria demuestra tener conocimientos técnicos, teóricos o prácticos sobre los servicios que ofrece el Organismo:

a) Siempre o casi siempre lo demuestra.	10	9
b) En ocasiones demuestra desconocimientos sobre los temas planteados por las personas usuarias.	8	7
c) Frecuentemente muestra desconocimiento o arbitrariamente provee información inadecuada.	6	5

Identifica la causa que origina la solicitud de la persona usuaria y brinda una solución

Durante la llamada, lleva a cabo las acciones necesarias para identificar la causa que origina la solicitud de la persona usuaria y le atiende con base en esta:

a) Siempre o casi siempre identifica la causa.	10	9
b) En ocasiones no identifica la causa y no brinda atención oportuna	8	7
c) Frecuentemente muestra desinterés sobre las causas que originan la solicitud de la persona usuaria	6	5

Conocimientos sobre los procedimientos de atención relacionados con los servicios que ofrece CAPUFE

Durante la llamada aplica los procedimientos de atención relacionados con los servicios:

a) Siempre o casi siempre los aplica.	10	9
b) En ocasiones no aplica los procedimientos de atención o lo hace de manera incompleta.	8	7
c) Frecuentemente muestra desconocimiento o arbitrariamente no aplica los procedimientos de atención.	6	5

Comunicación y cortesía con el usuario

Se comunica con la persona usuaria de manera cortés, asertiva, voz clara y demostrando confianza:

a) Siempre o casi siempre se comunica de manera adecuada (considerar aspectos anteriores).	10	9
b) En ocasiones demuestra poca asertividad o falta de amabilidad.	8	7
c) Frecuentemente muestra desinterés en la conversación o lo hace de forma inadecuada.	6	5

EVALUACIÓN MÁXIMA	70	PUNTOS
PONDERACIÓN	4	PUNTOS

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 7. Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU.

TEMAS Y CONCEPTOS A EVALUAR

EFECTIVIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO	RANGO EVALUACIÓN	
	MAX	MIN

Efectividad en llamadas recibidas en el 074:

Promedio mensual general de llamadas atendidas de manera efectiva:

a) Su estadística se encuentra 10% o más por arriba del promedio mensual general.	10	-
b) Su estadística se encuentra entre 5% y 9% por arriba del promedio mensual general.	9	-
c) Su estadística se encuentra 5% abajo o 5% arriba del promedio mensual general.	8	-
d) Su estadística se encuentra entre 6% y 10% por abajo del promedio mensual general.	7	-
e) Su estadística se encuentra entre 11% y 20% por abajo del promedio mensual general.	6	-
f) Su estadística se encuentra 21% o más por abajo del promedio mensual general.	5	-

EVALUACIÓN MÁXIMA	10	PUNTOS
PONDERACIÓN	2	PUNTOS

Atención a la cuenta de Twitter @CAPUFE

Eficiencia en los tweets respondidos (Solo los que ameritan respuesta)-Revisión aleatoria

a) Responde entre el 96% y 100% de los mensajes recibidos	10	-
b) Responde entre el 91% y 95% de los mensajes recibidos	9	-
c) Responde entre el 86% y 90% de los mensajes recibidos	8	-
d) Responde entre el 81% y 85% de los mensajes recibidos	7	-
e) Responde entre el 76% y 80% de los mensajes recibidos	6	-
f) Responde el 75% o menos los mensajes recibidos	5	-

Claridad y objetividad en las respuestas:

a) Siempre o casi siempre responde de manera clara y objetiva	10	9
b) En ocasiones no responde puntualmente los planteamientos recibidos	8	7
c) Frecuentemente no responde con claridad y objetividad	6	5

EVALUACIÓN MÁXIMA	20	PUNTOS
PONDERACIÓN	2	PUNTOS

REGISTROS DE INFORMACIÓN	RANGO EVALUACIÓN	
	MAX	MIN

Uso de sistemas informáticos:

Al utilizar los sistemas de registro y consulta de información:

a) Demuestra habilidades y certeza de los módulos y conceptos utilizados	10	9
b) En ocasiones muestra inseguridad o falta de conocimiento de los módulos y conceptos utilizados	8	7
c) Frecuentemente comete errores que afectan la veracidad del contenido de sus registros	6	5

Identificación de desconexiones o uso inadecuado de los estados en la extensión AVAYA.

Utiliza de manera adecuada los estados de conexión en AVAYA

a) Siempre hace un uso adecuado de los estados de conexión	10	9
b) En ocasiones no realiza un uso adecuado de los estados de conexión (alimentos, reporte, etc.)	8	7
c) Frecuentemente hace un uso inadecuado de sus estados de conexión o por tiempos muy prolongados	6	5

Ortografía

Al realizar registros en los sistemas informáticos:

a) Siempre o casi siempre tiene buena ortografía.	10	9
b) En ocasiones comete errores ortográficos.	8	7
c) Lo hace con mala ortografía y no realiza consultas al respecto.	6	5

Redacción

La información que registra en los sistemas:

a) Siempre o casi siempre tiene buena sintaxis y coherencia con los hechos y conceptos descritos	10	9
b) En ocasiones presenta inconsistencias en la redacción.	8	7
c) Frecuentemente la redacta con mala sintaxis y poca o nula coherencia.	6	5

Registro

Existe variación en la comparación de las llamadas registradas por la persona operadora en los sistemas informáticos Portal 074 y SIOC y las llamadas que el sistema AVAYA registra en la extensión de cada operador.

a) Existe una variación entre el -3% (no registra) y el +3% (registra en demasía) en la comparación de sus registros	10	9
b) Existe una variación entre el -3% hasta el -5% (no registra) ó una variación entre el 3% hasta el 5% (registra en demasía)	8	7
c) Existe una variación igual o menor al -5% ó igual o mayor al 5%	6	5

EVALUACIÓN MÁXIMA	50	PUNTOS
PONDERACIÓN	1	PUNTOS

CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)
Anexo 7. Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU.

TEMAS Y CONCEPTOS A EVALUAR

CLIMA Y ORDEN LABORAL	RANGO EVALUACIÓN	
	MAX	MIN
Relación laboral con las y los compañeros		
Al interactuar con las y los compañeros:		
a) Siempre o casi siempre lo realiza con respeto, cortesía y amabilidad	10	9
b) En ocasiones se comunica de forma inadecuada	8	7
c) Frecuentemente tiene actitudes y comunicación incorrectas con las y los compañeros	6	5
Comunicación en grupo		
Comunicación relevante sobre aspectos de operación:		
a) Siempre o casi siempre participa y mantiene buena comunicación con las y los compañeros de trabajo	10	9
b) En ocasiones suele no tener comunicación con las y los compañeros durante su jornada laboral.	8	7
c) Frecuentemente no participa o no mantiene buena comunicación con las y los compañeros de trabajo.	6	5
Relación laboral con los jefes inmediatos:		
Al interactuar con sus jefes (as) inmediatos (as):		
a) Siempre o casi siempre tiene buena actitud y disposición para atender las indicaciones.	10	9
b) En ocasiones presenta falta de interés o de disposición para atender las indicaciones.	8	7
c) Frecuentemente presenta mala actitud o falta de respeto con la o el jefe inmediato.	6	5
Orden laboral		
Al desempeñar su jornada de trabajo tiene los elementos necesarios, y evita realizar actividades inadecuadas (comer, platicar, distraerse, etc)		
a) Siempre o casi siempre.	10	9
b) En ocasiones tiene falta de orden o realiza actividades inadecuadas.	8	7
c) Frecuentemente no cuenta con elementos de trabajo necesarios y/o realiza actividades inadecuadas.	6	5
EVALUACIÓN MÁXIMA		40
PONDERACIÓN		1
PUNTOS		PUNTOS

Anexo 8. Formato de evaluación del desempeño de las y los operadores telefónicos

Nombre del Operador(a) Telefónico(a): _____
 Período Evaluado: _____
 No. de Evaluación: _____

Número de empleado (a): _____
 Fecha de la Evaluación: _____

1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Concepto	Evaluación por concepto	Observaciones	Recomendaciones	Evaluación por tema	Ponderación
Saludo inicial a las personas usuarias				-	-
Capacidad para escuchar a las personas usuarias					
Información proporcionada a las personas usuarias					
Conocimientos sobre los servicios que ofrece CAPUFE					
Aplicación de los procedimientos de atención relacionados con los servicios que ofrece CAPUFE					
Identifica la causa que origina la solicitud de la persona usuaria y brinda una solución					
Comunicación y cortesía con las personas usuarias					

2. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Concepto	Evaluación por concepto	Observaciones	Recomendaciones	Evaluación por tema	Ponderación
Atención 074: Efectividad en llamadas recibidas				-	-

Anexo 8. Formato de evaluación del desempeño de las y los operadores telefónicos

Nombre del Operador(a) Telefónico(a): _____
 Período Evaluado: _____
 No. de Evaluación: _____

Número de empleado (a): _____
 Fecha de la Evaluación: _____

3. MANEJO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y REGISTROS DE INFORMACIÓN

Concepto	Evaluación por concepto	Observaciones	Recomendaciones	Evaluación por tema	Ponderación
Uso de sistemas informáticos:					
Identificación del uso de estados de conexión en el sistema implementado para la recepción de llamadas				-	-
Ortografía					
Redacción					
Registro					

4. CLIMA Y ORDEN LABORAL

Concepto	Evaluación por concepto	Observaciones	Recomendaciones	Evaluación por tema	Ponderación
Relación laboral con las y los compañeros					
Comunicación en grupo					
Relación laboral con las y los jefes inmediatos				-	-
Orden laboral					

Nombre del Operador(a) Telefónico(a): _____
Período Evaluado: _____
No. de Evaluación: _____

Número de empleado (a): _____
Fecha de la Evaluación: _____

EVALUACIÓN FINAL:	Evaluación por definir
	CALIFICACIÓN POR DEFINIR

Comentarios generales sobre el resultado de la evaluación aplicada:

Aspectos específicos en el desempeño del operador (a) telefónico, que requieren seguimiento:

Elaboró

Revisó

Nombre y cargo

Nombre y cargo

Conocimiento

Nombre y cargo



ANEXO 8. FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LAS Y LOS OPERADORES TELEFÓNICOS

MANUAL

El documento denominado "Formato de evaluación del desempeño de las y los operadores telefónicos" está compuesto por 6 secciones. En la parte superior del documento, se registran los datos del operador (a) telefónico evaluado (nombre, número de empleado), así como los datos de la evaluación (período, fecha y número). Las siguientes secciones se refieren a 1) Calidad en la atención de las personas usuarias, 2) Nivel de productividad, 3) Manejo de los sistemas y registros de información y 4) Clima laboral.

En la última parte del documento hay dos campos en los que el Supervisor (a) encargado de la evaluación registra "Comentarios generales sobre el resultado de la evaluación aplicada" y "Aspectos específicos en el desempeño del operador (a) telefónico, que requieren seguimiento". Este documento es firmado por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, el Supervisor (a) encargado de la evaluación y el Operador (a) telefónico evaluado.

1. CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

Esta sección se refiere a los datos obtenidos de escuchar las grabaciones de las atenciones del operador (a) telefónico y registrados en el formato "Registro de las llamadas analizadas para las evaluaciones mensuales", respecto a los siguientes aspectos

a) Saludo inicial a las personas usuarias. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el porcentaje de las atenciones en las que el operador (a) telefónico saluda a las personas usuarias se califica este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

b) Capacidad para escuchar a las personas usuarias. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico mostró capacidad para escuchar a las personas usuarias, se califica este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

c) Información proporcionada a las personas usuarias. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico proporcionó información veraz y oportuna a las personas usuarias, se califica este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

d) Conocimientos sobre los servicios que ofrece CAPUFE. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico demostró conocimiento de los servicios que ofrece el

Organismo, durante la atención de las personas usuarias, se califica este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

e) Aplicación de los procedimientos de atención relacionados con los servicios que ofrece CAPUFE. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico aplicó los procedimientos de atención establecidos en la CAU, durante sus interacciones con las personas usuarias. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

f) Identifica la causa que origina la solicitud de la persona usuaria y brinda una solución. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico analizó e identificó la razón del requerimiento de las personas usuarias y proporcionó a una solución. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

g) Comunicación y cortesía con el usuario Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico estableció comunicación asertiva con las personas usuarias y mostró cortesía, se califica este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

2. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

Esta sección contempla el nivel de productividad que el operador tuvo durante el período en el que se aplicó la evaluación, es decir, si el número de llamadas que atendió es igual, menor o mayor al promedio mensual de atención registrado en la CAU. El promedio mensual se obtiene de sumar el número de llamadas atendidas por las y los operadores telefónicos y dividirlo entre el número de colaboradores.

Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones registradas por el operador (a) telefónico, se evalúa este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

3 MANEJO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y REGISTROS DE INFORMACIÓN

Esta sección se refiere a las habilidades que demuestra el operador (a) telefónico para usar los sistemas y herramientas informáticos con los que cuenta para el desempeño de sus funciones, así como las características de la información que agrega al registro de sus atenciones. Comprende los siguientes aspectos:

- a) Uso de sistemas informáticos.** Este concepto se analiza a partir de la grabación del video de las interacciones evaluadas del operador (a) telefónico.

Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico demostró un uso adecuado de los sistemas con los que cuenta para el desempeño de sus funciones, se evalúa este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

b) Identificación del uso de estados de conexión en el sistema implementado para la recepción de llamadas. Este concepto se analiza a partir de los reportes emitidos por el sistema implementado para la recepción de llamadas.

Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y la frecuencia en la que el operador (a) telefónico usa adecuadamente los estados de conexión el número de atenciones en las que el operador (a) telefónico demostró un uso adecuado de los sistemas con los que cuenta para el desempeño de sus funciones, se evalúa este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención

c) Ortografía y redacción. Estos Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y el porcentaje de las atenciones en las que el operador (a) telefónico realizó sus observaciones con buena ortografía y una redacción adecuada, se evalúa este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención

d) Registro. Para evaluar este concepto, el Supervisor (a) compara el número de registros realizados por el operador (a) telefónico en el sistema informático, contra lo reportado por el Software implementado para la recepción de llamadas. Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para las y los operadores telefónicos de la CAU y la diferencia que exista entre ambas consultas, se evalúa este concepto. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- 2. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención

4. CLIMA Y ORDEN LABORAL

Esta sección se refiere a las habilidades que demuestra el operador (a) telefónico para relacionarse con el equipo de trabajo, establecer comunicación asertiva y contribuir para que exista un clima laboral adecuado en el centro de trabajo. Comprende los siguientes aspectos:

Relación laboral con las y los compañeros

comunicación en grupo

Relación laboral con las y los jefes inmediatos

Orden laboral

Para la evaluación de estos conceptos, el Supervisor (a) debe observar el comportamiento e interacción que el operador (a) telefónico tiene durante el mes en el que se aplica la evaluación. Consta de 3 apartados:

- 1. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.

2. Observaciones. Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.

3. Recomendaciones. Campo de texto libre, en el que el Supervisor (a) registra las acciones que el operador (a) telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención

Por último, el Supervisor (a) debe agregar sus observaciones en los campos **Comentarios generales sobre el resultado de la evaluación aplicada y Aspectos específicos en el desempeño del operador (a) telefónico, que requieren seguimiento**, con base en lo identificado en la aplicación de la evaluación.

Las firmas del documento se realizan durante la actividad de Retroalimentación, que se lleva a cabo entre el Supervisor y el Operador (a) telefónico evaluado.



Fecha

Incidencias del personal ocurridas durante el turno (pase de salida, se fue por pase médico, cambio de posición)

Hora	Nombre de quien informa al RT	Nombre de RT que recibe el aviso	Medio por el cual se avisó	Observaciones

Registro de incidencias relacionadas con la operación de los equipos de computo y herramientas informáticas en la CAU y en las CRL

Hora	Nombre de quien da el aviso	Nombre de RT que recibe el aviso	Observaciones