

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

---

**DIRECCIÓN DE OPERACIÓN**



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

**SEPTIEMBRE 2024**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO**

---

---

**INDICE**

	<b>PÁGINA</b>
<b>I.</b> INTRODUCCIÓN	1
<b>II.</b> OBJETIVO GENERAL	2
<b>III.</b> FUNDAMENTO LEGAL	3
<b>IV.</b> ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
<b>V.</b> DEFINICIONES	6
<b>VI.</b> DISPOSICIONES GENERALES	13
<b>VI.1.</b> DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (CAU) Y CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL)	13
<b>VII.</b> LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	14
<b>VII.1.</b> DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL NÚMERO 074	14
<b>VII.2.</b> DE LA ATENCIÓN A LA CUENTA DE X @CAPUFE	18
<b>VII.3.</b> DE LA ATENCIÓN A OTROS MEDIOS DE CONTACTO	23
<b>VII.4.</b> DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE TURNO (RT) DE LA CAU	24
<b>VII.5.</b> DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE VOZ CIUDADANA Y SUPERVISIÓN DE LA CAU	27
<b>VII.6.</b> DE LA ATENCIÓN DE LA CAU	31
<b>A.</b> PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 074	31
<b>B.</b> PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS DE MANERA DIRECTA A LAS CRL	33
<b>C.</b> PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS A TRAVÉS DE LA CUENTA DE X @CAPUFE	35

---

<b>D.</b> PARA LA ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 074	37
<b>E.</b> PARA LA ATENCIÓN DE LA CUENTA DE X @CAPUFE	49
<b>F.</b> PARA LA ENTREGA - RECEPCIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU Y DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LAS CRL	55
<b>VII.7.</b> DE LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL)	56
<b>VII.8</b> DE LA COORDINACIÓN DE LAS CRL	57
<b>VII.9.</b> DE LA OPERACIÓN DE LAS CRL	58
<b>VII.10.</b> DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU Y DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LAS CRL	62
<b>VII.11.</b> DE LAS EVALUACIONES AL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ADSCRITO A LA CAU	66
<b>A.</b> PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU	67
<b>VII.12.</b> DE LAS PROHIBICIONES	69
<b>VIII.</b> ANEXOS	
<b>01.</b> PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU	
<b>02.</b> PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL SUPERVISOR DE LA CAU	
<b>03.</b> PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LA CRL	
<b>04.</b> PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LAS COORDENADAS DE UBICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	
<b>05.</b> FORMATO DE REGISTRO DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS PARA LAS EVALUACIONES MENSUALES	
<b>05.1.</b> INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE REGISTRO DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS PARA LAS EVALUACIONES MENSUALES	

---

---

- 06.** FORMATO DE REGISTRO DE LA MUESTRA DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS DURANTE EL MES
    - 06.1.** INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE REGISTRO DE LA MUESTRA DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS DURANTE EL MES
  - 07.** GUÍA DE CONCEPTOS Y RANGOS DE EVALUACIÓN PARA EL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU
  - 08.** FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO
    - 08.1.** INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO
  - 09.** INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA EL REGISTRO DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS
  - 10.** BITÁCORA ELECTRÓNICA DE LA PERSONA RT DE LA CAU
  - 11.** BITÁCORA DE INCIDENTES O ACCIDENTES QUE AFECTAN LA CIRCULACIÓN
- 
-

## **I. INTRODUCCIÓN**

Derivado de la importancia de contar con un marco normativo que contribuya al correcto, eficaz y eficiente desempeño del personal adscrito a la CAU y a las CRL de las Unidades Regionales, a través del adecuado ejercicio de sus funciones y con ello garantizar a la ciudadanía, que utiliza las autopistas, puentes y servicios administrados por el Organismo, una atención de calidad.

La Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencia de Voz Ciudadana, emiten el presente documento normativo, con el propósito de que la atención que se proporciona a las personas usuarias que solicitan información carretera, servicios de asistencia, auxilio vial, atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia y ajustador de seguros; asimismo, que realizan, quejas y sugerencias a través del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE, se realice de manera eficiente y oportuna.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer la metodología y procedimientos para la operación y funcionamiento de la CAU y CRL, a los que deberá sujetarse el personal operador telefónico adscrito a la CAU y el personal radio operador de la CRL de cada Unidad Regional, con la finalidad de tener 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 y mediante la cuenta de X @CAPUFE, referentes a información carretera, atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas, así como para la administración y atención de la cuenta de X @CAPUFE.

### **III. FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.  
D.O.F. 31/12/1982 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 del Trabajo.  
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartador B) del artículo 123 Constitucional.  
D.O.F. 28/12/1963 y sus últimas reformas.
  
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.  
D.O.F. 26/01/2017.
  
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
  
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.  
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.
  
- Código de Conducta de CAPUFE.  
D.O.F. 28/11/2023.

- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.  
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Lineamientos para la Emisión y Actualización de Normas Internas de CAPUFE.  
Fecha de Publicación en la Normateca Interna, 11/09/2023.
- Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas recibidas en CAPUFE.  
Fecha de Publicación en la Normateca Interna, 09/09/2024.
- Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Auxilio Vial.  
Fecha de Publicación en la Normateca Interna, 18/12/2023.
- Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria.  
Fecha de Publicación en la Normateca Interna, 05/03/2024.

#### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los procedimientos establecidos en el presente Lineamiento deberán ser aplicados por todo el personal adscrito a la Central de Atención a Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local de cada Unidad Regional, por el personal Supervisor de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional y el personal Supervisor de la Central de Atención a Personas Usuarias, durante sus jornadas de trabajo, así como, por las personas titulares de las siguientes áreas: Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Voz Ciudadana y Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales. Así mismo, debe ser observado por 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.

## **V. DEFINICIONES**

- **Accidente.** - Suceso vial, eventual, inesperado y multifactorial que consiste en una privación repentina de sentido y/o movimiento y que trae como consecuencia daños humanos y/o materiales a las personas usuarias y/o a la infraestructura.
  
- **Atención Médica Prehospitalaria.** - Asistencia médica que se otorga a las personas usuarias 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 de Auxilio Vial.** - Lugar establecido en la Plaza de Cobro o en las inmediaciones de esta o en tramo, en el que se resguarda el personal Operador de Grúa, así como grúas, en espera de la derivación de los servicios.
  
- **Base de Emergencia y Auxilio Vial.** - Lugar establecido en la Plaza de Cobro, en las inmediaciones de esta o en tramo, en el que se resguarda el personal Técnico en Urgencias Médicas y personal Operador de Grúa, así como Ambulancias, Unidades de Rescate, Unidades de Señalamiento Dinámico y Grúas, en espera de la derivación de los servicios.
  
- **Base de Emergencias (BE).** - Lugar en el que se resguardan las Unidades de Emergencias y en donde el personal Técnico en Urgencias Médicas se mantiene en alerta y en espera de la derivación de los servicios.
  
- **Bitácora de Incidentes y Accidentes que Afectan la Circulación.** - Documento electrónico en el que la persona Responsable de Turno (RT), registra todos los eventos (incidentes o accidentes) que afectan de manera directa o indirecta la operación de las autopistas, Plazas de Cobro y puentes administrados por CAPUFE. Este documento se administra desde un servidor de almacenamiento, con la finalidad de que la información pueda

ser consultada por el personal operador telefónico que se encuentre en turno. (Especificado en el Anexo 11 del presente Lineamiento).

- **Bitácora Electrónica del RT de la CAU.** - Documento electrónico en el que la persona Responsable de Turno (RT), registra todos los eventos relevantes ocurridos 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. (Especificado en el Anexo 10 del presente Lineamiento).
- **CAPUFE u Organismo.** - Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Central de Atención a Personas Usuarias (CAU).** - Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales de CAPUFE, en donde se atiende y administra el número 074 y la cuenta de X @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 X @CAPUFE.

---

---

## LINEAMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL

---

---

- **Dirección de Operación.** - Unidad administrativa de CAPUFE, encargada de garantizar la operación, modernización y mantenimiento de las Plazas de cobro, así como la prestación de los servicios conexos básicos y complementarios en la red operada por el Organismo.
- **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 o felicitaciones en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo.
- **GPS.** - Sistema que permite conocer la posición de un objeto o de una persona gracias a la recepción de señales emitidas por una red de satélites.
- **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 operados por CAPUFE.
- **Instancia Pública o Privada.** - Institución cuyas actividades están relacionadas con la atención de incidentes y accidentes que se suscitan en las autopistas, tales como: la Guardia Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Compañía de Seguros, Comisión Nacional Forestal, etc.
- **Mención.** - Es una publicación en la red social X que contenga el nombre de usuario @CAPUFE en alguna parte del texto.
- **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 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.
- **Persona Titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana.** - Responsable de la administración y operación de la Central de Atención a Personas Usuarias, en las oficinas centrales de CAPUFE.
- **Persona Usuaria.** - Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.
- **Personal Operador 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 de realizar las actividades propias de manejar y operar las Grúas de diversos tipos con las que cuenta el Organismo.
- **Personal Operador Telefónico.** - Persona adscrita a la CAU, cuyas actividades están orientadas a la atención de las personas que se comunican a través del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.
- **Personal Radio Operador.** - 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.
- **Personal Supervisor de la CAU.** - Responsable de supervisar y evaluar el desempeño del personal operador telefónico, 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 X @CAPUFE.

- **Personal Supervisor 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 prehospitalaria y CRL.
- **Personal Técnico en Urgencias Médicas (TUM).** - Persona con formación específica en el nivel técnico de la atención médica prehospitalaria, competente para otorgar los servicios de atención médica prehospitalaria a las personas usuarias que transitan por los tramos operados y administrados por el Organismo.
- **Publicación.** - Mensaje que se publica a través de la red social X, para este caso desde la cuenta de X @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.
- **Rol de Posiciones.** - Es el documento que contiene la programación mensual de los equipos de cómputo que el personal adscrito a la CAU, ocupará durante su jornada de trabajo.
- **Rol de Turnos.** - Es el documento que contiene la programación mensual de turnos de trabajo del personal sujeto al mismo.
- **SAEC.** - Herramienta informática denominada Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas, diseñada para sistematizar, registrar, almacenar, dar seguimiento y atención a las expresiones ciudadanas.
- **Servicio Carretero.** - Servicio que ofrece CAPUFE a las personas usuarias, puede ser de auxilio vial, servicio de emergencias y ajustador de seguro del usuario.
- **Servicio de Ajustador.** - Se refiere al seguro de responsabilidad civil con el que cuentan las personas usuarias cuando circulan por las autopistas a cargo de CAPUFE, mismo que tiene dos coberturas: Responsabilidad Civil Autopista y Responsabilidad Civil Usuario.

- **Sistema Informático.** - Sistema que permite almacenar y procesar información. Para el caso de la CAU, es el programa en el que se registra y almacena la información relacionada con la atención de las personas usuarias y seguimiento de incidentes y accidentes.
- **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.
- **SVC.** - Subgerencia de Voz Ciudadana. – Unidad administrativa encargada de coordinar y administrar los recursos humanos, materiales e informáticos destinados a la atención del número de marcación corta 074 y la cuenta de X @CAPUFE, que se operan en la Central de Atención a Personas Usuarias (CAU), en apego a la normatividad, lineamientos y procedimientos establecidos, con la finalidad de responder, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de información y servicios carreteros que realizan las personas usuarias a través de estos medios de contacto.
- **Tramo Carretero.** - Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.
- **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 de Atención Prehospitalaria (UAP).** - Inmueble ubicado en las carreteras operadas por CAPUFE, donde se concentra el personal Coordinador Médico y el personal Técnico en Urgencias Médicas, mobiliario y unidades de emergencia para la prestación de los Servicios de emergencias.

- **Unidad Regional.** - Demarcación que comprende puentes, tramos carreteros, Plazas de Cobro, centros de liquidación, centros locales de control, centrales de radio, servicios al usuario y conexos, a fin de coordinar la correcta aplicación de los recursos asignados para la operación y la conservación de su competencia.
- **@CAPUFE.** - Cuenta de plataforma social en X que CAPUFE ha establecido como medio de contacto con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo.
- **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 medica pre hospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes o presentar quejas o sugerencias.

## **VI. DISPOSICIONES GENERALES**

### **VI.1. DE LA CENTRAL DE ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS (CAU) Y CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL)**

**Artículo 1.** La CAU está adscrita a la Dirección de Operación. La supervisión, coordinación, administración y operación de dicha central están a cargo de la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Voz Ciudadana, respectivamente.

**Artículo 2.** La administración, operación y supervisión de las CRL será responsabilidad de la Subgerencia de Operación, a través del personal Supervisor de Servicios al Usuario.

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

**Artículo 3.** Las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de la CAU y las CRL, no contempladas en el presente Lineamiento, 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 4.** 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 5.** El acceso a la CAU será controlado a través del sistema de registro dactilar o algún otro que se implemente. Las visitas que se realicen a la CAU por parte de la Dirección General del Organismo o personas de otras dependencias, deberán ser registradas por el RT en la Bitácora electrónica del RT de la CAU.

## **VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS**

### **VII.1. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A TRAVÉS DEL NÚMERO 074**

**Artículo 6.** El personal operador telefónico de la CAU, deberá brindar la atención pertinente a las personas usuarias que se comuniquen al número 074, con estricto apego a los procedimientos establecidos en el presente Lineamiento, así como en las políticas de operación no contempladas en este documento normativo 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/o correo electrónico.

**Artículo 7.** 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 Supervisor de la CAU con el propósito de mantener y en su caso, mejorar la calidad en el servicio.

**Artículo 8.** El personal operador telefónico de la CAU deberá atender, sin excepción, todas las llamadas que reciba 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 9.** El personal operador telefónico de la CAU deberá registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las solicitudes de información, servicios carreteros, reportes de incidencias o expresiones ciudadanas que reciba 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.

El personal operador telefónico de la CAU deberá incluir en su redacción notas veraces, que describan de manera clara la interacción con la persona usuaria, agregando la causa que origina la solicitud de la persona usuaria, así como las acciones que se llevaron a cabo para proporcionar la atención.

**Artículo 10.** Durante la atención telefónica, el personal operador telefónico deberá escuchar con atención y analizar lo expresado por la persona usuaria, con la finalidad de identificar la causa que origina su solicitud y proporcionar la información o servicio que corresponda.

Asimismo, el personal operador telefónico deberá explicar con claridad y respeto los protocolos de atención de los servicios, a todas las personas usuarias que atienda durante su jornada de trabajo.

**Artículo 11.** El personal operador telefónico de la CAU deberá 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 y veracidad. Realizando un registro en el (los) sistema(s) informático(s), sin alteraciones, faltas de ortografía o errores en la redacción.

**Artículo 12.** El personal operador telefónico de la CAU deberá canalizar sin excepción todas las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidencias que reciba 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 solicitudes que se reciban a través del número 074, de atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia, reportes de accidentes o incidentes que representen un riesgo para la ciudadanía, 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 ésta no responde, se deberá canalizar directamente al personal TUM o al personal Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente.

**Artículo 14.** El personal operador telefónico de la CAU, cuando derive una solicitud de servicio carretero, deberá registrar en el sistema informático correspondiente, sin excepción, el nombre y cargo de la persona y nombre de la unidad a la que fue derivada la solicitud (CRL, Plaza de Cobro, número económico de grúa o unidad de emergencia).

**Artículo 15.** El personal operador telefónico de la CAU que reciba a través del número 074 una solicitud de información carretera, deberá consultar en la Bitácora de incidentes y accidentes que afectan la circulación. En caso de que los datos no estén registrados en dicho documento, deberá comunicar al personal 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 el personal radio operador de la CRL no esté disponible, se deberá hacer la consulta con la Plaza de Cobro, con el personal TUM, con el personal operador de grúa o con el Personal Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente.

**Artículo 16.** El personal operador telefónico de la CAU que atienda, a través del número 074, una solicitud de servicio de auxilio vial, atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia o servicio de ajustador, deberá 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, el personal operador telefónico de la CAU deberá llevar a cabo el procedimiento establecido por la Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Voz Ciudadana para ubicar a las personas usuarias.

Si durante la llamada la persona usuaria proporciona referencias de su ubicación, se deberán consultar en el directorio telefónico de la CAU o en herramientas informáticas como servidores de aplicaciones de mapas en internet, con el personal radio operador de la CRL, con la Plaza de Cobro, con el personal TUM o con el personal operador de grúa que corresponda.

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. En las observaciones del sistema informático el personal operador telefónico deberá especificar cómo se logró obtener la ubicación de la persona usuaria.

En los casos en los que el personal operador telefónico solicite las coordenadas de ubicación de la persona usuaria, se deberá realizar con base en lo establecido en el Anexo 4 del presente Lineamiento.

**Artículo 17.** El personal operador telefónico de la CAU deberá 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 18.** El personal operador telefónico de la CAU deberá 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.

El personal operador telefónico intentará contactar a la persona usuaria, hasta por 3 ocasiones, en caso de no tener éxito, deberá indicarlo en las observaciones del registro de la atención del sistema informático correspondiente.

**Artículo 19.** En caso de que un tercero se comuniquen para solicitar auxilio vial para otra persona, el personal operador telefónico deberá 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 caso de que no sea posible establecer la comunicación con la persona usuaria, se brindará la atención a través de un tercero.

En todos los casos, ya sea que la atención se proporcione a la persona usuaria que requiere la asistencia o que se brinde a través de un tercero, el personal operador telefónico deberá mencionar el protocolo de atención de acuerdo al servicio que se vaya a otorgar.

**Artículo 20.** El personal operador telefónico debe 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.

## **VII.2. DE LA ATENCIÓN A LA CUENTA DE X @CAPUFE**

**Artículo 21.** Para la atención de las personas usuarias que mencionan la cuenta de X @CAPUFE, el personal operador telefónico de la CAU encargado de esta actividad, deberá hacerlo en estricto apego a los procedimientos establecidos en el presente Lineamiento, así como en las políticas de operación no contempladas en este documento normativo 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/o correo electrónico.

**Artículo 22.** La atención otorgada a través de la cuenta de X @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 Supervisor de la CAU, con el objeto de mejorar la calidad en el servicio.

**Artículo 23.** El personal operador telefónico de la CAU que esté encargado de la atención de la cuenta @CAPUFE deberá llegar puntual a su jornada de trabajo, con el objeto de llevar a cabo el procedimiento de entrega-recepción con el personal encargado de la cuenta, que se retira.

**Artículo 24.** El personal operador telefónico, responsable de la atención de la cuenta @CAPUFE, deberá publicar el contenido y responder las solicitudes de las personas usuarias con información

veraz, precisa, sin errores y que haya sido verificada con el personal de las Centrales de Radio Local, plazas de cobro, bases de emergencia y auxilio vial, bases de emergencia, bases de auxilio vial o dependencia correspondiente (Guardia Nacional, Protección Civil, etc.).

**Artículo 25.** El personal operador telefónico de la CAU deberá responder las menciones que así lo requieran y que lleguen a la cuenta de X @CAPUFE en un tiempo no mayor a 10 minutos. En caso de realizarlo en un tiempo mayor al establecido, deberá quedar registrado el motivo que justifique dicha acción en la Bitácora electrónica del RT de la CAU.

Únicamente se excluirán de respuesta las menciones que contengan lenguaje inapropiado y altisonante o contenido gráfico que pueda ser utilizado en actos de discriminación, inmorales 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 26.** El personal operador telefónico de la CAU deberá registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las menciones atendidas en la cuenta de X @CAPUFE.

El registro deberá contener la información correspondiente al mensaje de la persona usuaria, hora y fecha de emisión, así como la respuesta proporcionada a través de la cuenta @CAPUFE, hora y fecha de emisión.

**Artículo 27.** El personal operador telefónico de la CAU deberá registrar en el sistema informático correspondiente, los datos proporcionados por 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 u omisiones en la redacción.

**Artículo 28.** El personal operador telefónico de la CAU deberá canalizar sin excepción todas las solicitudes de servicios carreteros o reportes de incidencias que reciba a través de la cuenta de X

@CAPUFE a la CRL correspondiente, deberá mencionar toda la información que proporcione la persona usuaria en su publicación sin omisiones, excepciones o alteraciones.

**Artículo 29.** El personal operador telefónico de la CAU deberá 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 X @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 con base en el protocolo de atención establecido en el inciso C del apartado VII.6. DE LA ATENCIÓN DE LA CAU.

**Artículo 30.** El personal operador telefónico de la CAU que atienda una solicitud de servicio de auxilio vial, atención médica prehospitalaria, servicios de emergencias o servicio de ajustador, a través de la respuesta que proporcione, invariablemente deberá solicitar a la persona usuaria su ubicación. 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 4 del presente Lineamiento.

En los casos en los que no sea posible ubicar a la persona usuaria en la interacción, el personal operador telefónico le solicitará, vía mensaje directo, su número telefónico con la finalidad de establecer comunicación telefónica y poder llevar a cabo el procedimiento establecido por la Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencia de Voz Ciudadana para ubicar a las personas usuarias.

**Artículo 31.** El personal operador telefónico 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 X @CAPUFE sin omisiones, excepciones o alteraciones.

En los casos de recibir solicitudes de auxilio vial, atención médica prehospitalaria, ajustador de seguros y reportes de incidentes o accidentes, el personal operador telefónico deberá realizar el registro en el sistema informático designado para el seguimiento y atención de los servicios.

**Artículo 32.** Las solicitudes de atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia, reportes de accidentes o incidentes que representen un riesgo para la ciudadanía que se reciban a través de la cuenta de X @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 ésta no responde, se deberá canalizar directamente al personal TUM o al personal Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente.

**Artículo 33.** El personal operador telefónico de la CAU cuando derive una solicitud de servicio carretero deberá 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 34.** El personal operador telefónico de la CAU que reciba a través de la cuenta de X @CAPUFE una solicitud de información carretera, deberá consultar en la Bitácora de incidentes y accidentes que afectan la circulación. En caso de que los datos no estén registrados en dicho documento, deberá comunicar al personal 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 el personal radio operador de la CRL no esté disponible, se deberá hacer la consulta con la Plaza de Cobro, con el personal TUM, personal operador de grúa o personal Supervisor de Servicios al Usuario correspondiente.

**Artículo 35.** El personal operador telefónico de la CAU deberá transmitir de manera inmediata a la CRL correspondiente cualquier información adicional o de seguimiento que reciba a través de la cuenta de X @CAPUFE, respecto a una solicitud de servicio o reporte de incidencia.

**Artículo 36.** El personal operador telefónico de la CAU encargado de la atención de la cuenta de X @CAPUFE no podrá llevar a cabo las siguientes actividades:

- I.** Cambiar la imagen de perfil, de portada o modificar cualquier otra configuración de la cuenta.
- II.** Seguir cuentas de las personas usuarias de la red social X.
- III.** Dar repostear a algún mensaje.
- IV.** Marcar con me gusta algún mensaje.
- V.** Establecer interacciones con las personas usuarias que se presten a controversia, polémica o discusión.
- VI.** Responder mensajes a través de la cuenta de X @CAPUFE utilizando palabras inapropiadas (groserías), frases o expresiones que denoten descortesía, discriminación u ofensa.

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

**Artículo 37.** El personal operador telefónico de la CAU no podrá utilizar la cuenta de X @CAPUFE con fines comerciales, publicitarios o cualquier otro diferente al objetivo de la cuenta de X @CAPUFE, de índole personal propio o de tercera persona física o moral.

**Artículo 38.** En los casos en que la persona usuaria quiera manifestar una expresión ciudadana sobre los servicios e información que ofrece CAPUFE, el personal operador telefónico de la CAU la deberá orientar para que interponga su comentario a través del número 074 o a la cuenta de correo electrónico [expresionsciudadanas@capufe.gob.mx](mailto:expresionsciudadanas@capufe.gob.mx), o bien solicitar sus datos de contacto vía mensaje directo, para establecer comunicación vía telefónica y ayudar a la persona al registro y formalización de su expresión ciudadana.

### **VII.3. DE LA ATENCIÓN A OTROS MEDIOS DE CONTACTO**

**Artículo 39.** 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 40.** El personal operador telefónico de la CAU que reciba una solicitud de información, servicio carretero o reporte de incidencia a través de una línea telefónica diferente al número 074, deberá 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 solicitada por la persona usuaria.

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

**Artículo 41.** El personal operador telefónico de la CAU que reciba una llamada de una institución (Protección Civil, C5, Guardia Nacional, etc.) para solicitar un servicio carretero a nombre de una persona usuaria, sin excepción, deberá solicitar al interlocutor el nombre y número de contacto de la persona usuaria con la finalidad de poder establecer comunicación directa con ella, si así se requiere.

**Artículo 42.** El personal radio operador de la CRL que reciba una solicitud de información, servicio carretero o reporte de incidencia a través de una torre de auxilio vial, deberá 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 proporcionada por la persona usuaria deberá ser registrada en el sistema informático utilizado, con precisión, cuidado, oportunidad, veracidad, sin alteraciones y sin faltas de ortografía en la redacción con el propósito de brindar la información o servicio requerido.

**Artículo 43.** Para los casos en que una persona usuaria solicite un servicio o información carretera a través de una aplicación de mensajes escritos, el personal operador telefónico deberá orientarle a que llame al número 074 o lo haga a través de la cuenta de X @CAPUFE, a fin de garantizar el registro, atención y seguimiento al servicio o información solicitada.

#### **VII.4. DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DE TURNO (RT) DE LA CAU**

**Artículo 44.** La designación de la persona Responsable de Turno (RT) se realizará con base en el rol establecido y por un periodo determinado; se puede designar como RT a cualquier persona colaboradora que esté adscrita a la CAU, sin distinción del tipo de contratación u horario de jornada de trabajo.

El rol para ocupar la posición de RT puede cambiar sin previo aviso, siempre y cuando exista una situación que así lo requiera, con el objeto de garantizar la correcta operación de la CAU. La Subgerencia de Voz Ciudadana o el personal Supervisor de la CAU podrán realizar estos cambios y se lo informarán de manera verbal al personal operador telefónico implicado.

**Artículo 45.** El personal operador telefónico de la CAU que ocupe la posición de RT (entrante) deberá llegar puntual a su jornada de trabajo, con el objeto de llevar a cabo el procedimiento de entrega-recepción con el RT (saliente).

**Artículo 46.** La persona RT será responsable de agregar la información correspondiente a la operación de los tramos carreteros y Plazas de Cobro, en la Bitácora Electrónica de la Persona RT de la CAU (Anexo 10 del presente Lineamiento) y la Bitácora de incidentes y accidentes que afectan la circulación (Anexo 11 del presente Lineamiento), durante su jornada de trabajo. Deberá hacerlo de manera oportuna, con redacción clara, sin faltas de ortografía y sin omisiones.

**Artículo 47.** El personal 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 Supervisor de la CAU, la Bitácora electrónica del RT de la CAU en formato editable (Excel).

**Artículo 48.** La persona RT deberá indicar al personal operador telefónico de la CAU entrante el lugar que deberá 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 electrónica del RT de la CAU, señalando el motivo del cambio.

**Artículo 49.** La persona RT deberá verificar que todo el personal operador telefónico de la CAU firme en la lista correspondiente su salida y regreso de alimentos; en caso de identificar que alguna persona operadora no realizó esta acción, deberá solicitárselo antes de que concluya su jornada.

**Artículo 50.** La persona RT deberá informar a la Subgerencia de Voz Ciudadana o al personal Supervisor 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 del personal, etc.

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

**Artículo 51.** La persona RT deberá monitorear de manera permanente el correcto funcionamiento de los sistemas, servicios, aplicaciones o herramientas informáticas relacionadas con la recepción, atención, registro y seguimiento de las solicitudes de servicios. En caso de detectar fallas en alguna de estas, deberá comunicarlo de manera inmediata a la Subgerencia de Voz Ciudadana y/o al personal Supervisor de la CAU, ya sea de manera presencial o vía telefónica.

**Artículo 52.** La persona RT deberá atender y registrar las solicitudes de información, servicios carreteros o expresiones ciudadanas que reciba a través de la extensión telefónica física instalada en el espacio que ocupa el RT. 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 sistema informático utilizado para otorgar la información o servicio requerido.

**Artículo 53.** 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, la persona RT deberá mantener comunicación permanente con la CRL correspondiente para recibir información actualizada al respecto. Así mismo, deberá registrar dicha información en la Bitácora de incidentes y accidentes que afectan la circulación, de manera oportuna y con redacción clara, a fin de que el personal operador telefónico en turno, tenga conocimiento y pueda así informar a la ciudadanía que lo solicite a través del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.

**Artículo 54.** La persona RT deberá informar al personal operador telefónico 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 o personal operador de grúa.

**Artículo 55.** Cuando personal de la CRL, Plazas de Cobro, personal TUM o personal operador de grúa notifique a la persona RT que no se otorgó algún servicio carretero, porque no se encontró a la persona usuaria solicitante, la persona RT deberá llamarla, 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 56.** La persona RT deberá realizar las funciones de personal operador telefónico una vez que haya cumplido con las actividades propias de ocupar la posición de RT.

**Artículo 57.** En ausencia de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor de la CAU, la persona RT podrá autorizar la salida temporal de las instalaciones del Organismo al personal operador telefónico de la CAU, siempre y cuando la carga de trabajo lo permita

y no se afecte la prestación de servicios. Esta acción deberá ser registrada, por la persona RT, en la Bitácora electrónica del RT de la CAU.

### **VII.5. DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE VOZ CIUDADANA Y SUPERVISIÓN DE LA CAU**

**Artículo 58.** Las personas que se desempeñen como Personal Supervisor de la CAU deberán cumplir con el perfil de puesto establecido e indicado en el Anexo 2 del presente Lineamiento.

**Artículo 59.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor de la CAU deberán tratar con respeto y amabilidad a sus compañeros de trabajo, así como a todo el personal del Organismo sin discriminación, distinción de cargo, sexo, raza, religión, etnia, condición física, condición laboral o contractual, preferencia sexual, preferencia política, etc.

**Artículo 60.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor de la CAU, deberán conducirse con estricto apego al Código de Conducta de CAPUFE y cualquier otra normativa vigente en la materia.

**Artículo 61.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor 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 X @CAPUFE.

**Artículo 62.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor de la CAU, son los responsables de elaborar el rol de turnos, rol de posiciones y horario de alimentos, del personal operador telefónico de la CAU.

**Artículo 63.** El personal Supervisor de la CAU deberá verificar que el personal operador telefónico de la CAU se presente a laborar puntualmente con base en el rol de turnos establecido.

**Artículo 64.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana deberá implementar las acciones necesarias con el objeto de contar con una plantilla de personal operador telefónico 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 65.** La persona titular de 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 soportados por la evidencia documental correspondiente.

Los instrumentos, mecanismos y controles (Anexos 5, 5.1, 6, 6.1, 7, 8, 8.1, del presente Lineamiento) 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 brinda el personal operador telefónico, 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 66.** 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.

**Artículo 67.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana deberá mantener comunicación constante con el personal Supervisor 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 68.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana será la encargada de elaborar el rol de turnos y establecer las funciones del personal Supervisor de la CAU, lo que será revisado y validado por la persona titular de la Gerencia de Atención a Usuarios.

**Artículo 69.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor de la CAU, no podrán promocionar, divulgar, compartir, comercializar o realizar cualquier otra actividad con los datos personales y sensibles que se registren en las herramientas informáticas, programas, software o cualquier otro medio, como resultado de la prestación de servicios carreteros y de información. En el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad con fundamento en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**Artículo 70.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor 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 la CAU, de las otras 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 71.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor 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 X @CAPUFE.

En los casos en que la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y personal Supervisor 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 72.** Los métodos de monitoreo y supervisión serán definidos por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, y autorizados por la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subdirección de Servicios al Usuario. Dichos métodos están contenidos en el apartado 11. De las Evaluaciones al desempeño de las funciones del personal adscrito a la CAU, del presente Lineamiento.

**Artículo 73.** 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 la persona titular de la Subgerencia de Operación y el personal Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional correspondiente y la persona titular de 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 coordinación con la Dirección de Operación.

**Artículo 74.** La supervisión y seguimiento de las actividades del personal operador telefónico 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 persona titular 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 75.** En caso de que el personal Supervisor de la CAU detecte omisiones o el incumplimiento de lo dispuesto en el presente instrumento normativo, así como lo relacionado a las políticas y pautas establecidas, lo informarán de inmediato a la persona titular 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 la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional y se establezcan las sanciones a las que haya lugar.

**Artículo 76.** La persona titular de 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.

## **VII.6. DE LA ATENCIÓN DE LA CAU**

### **A. PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS A TRAVÉS DEL NÚMERO 074**

**Artículo 77.** En caso de recibir reportes de incidencias a través del número 074, el personal operador telefónico de la CAU y el personal radio operador de las 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.** El personal operador telefónico de la CAU al momento de recibir el reporte del incidente, capturará los datos en el sistema informático, tales como ubicación, datos del vehículo y tipo de servicio requerido.
- III.** El personal operador telefónico de la CAU se contactará con el personal radio operador de la CRL, para canalizar el reporte recibido, y enviar una unidad a verificar el incidente reportado. El personal operador telefónico de la CAU registrará en el sistema informático el nombre del personal radio operador de la CRL que recibe la llamada, quien, a su vez, registrará la notificación recibida en el sistema informático designado para el registro de las solicitudes de servicios.
- IV.** El personal radio operador de la CRL comunicará a la Plaza de Cobro, o base de emergencia y auxilio vial, base de auxilio vial, base de emergencia y/o campamento de conservación, según

corresponda, los datos básicos sobre el evento reportado por la CAU, y solicitará el envío de una unidad a verificar el incidente. El personal radio operador de la CRL registrará en el sistema informático designado para el registro de las solicitudes de servicios el reporte realizado a la Plaza de Cobro o base de emergencia y auxilio vial, base de auxilio vial o base de emergencia.

- V.** El personal TUM o el personal operador 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. Así mismo, deberá informar a la CRL sobre todos los eventos o incidentes que encuentren en sus recorridos de sector y durante la prestación de los servicios que se les soliciten.
- VI.** Una vez capturados los datos del incidente en el sistema informático, y de acuerdo con las características del evento, el personal radio operador de la CRL deberá informar a través de los medios instruidos al personal de la CAU, de la Subgerencia de Operación y al personal Supervisor de Servicios al Usuario, así como al personal de la Unidad Regional o de Oficinas Centrales 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, a fin de solicitar apoyo. 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 total o parcial de sector, el personal operador telefónico de la CAU proporcionará información preventiva a las personas usuarias que se comuniquen al número 074, asimismo, se difundirán mensajes relacionados con dicho incidente a través de la cuenta de X @CAPUFE. Todas las llamadas que se realicen y reciban, así como los mensajes que se difundan en relación con los incidentes deberán registrarse en los sistemas informáticos que correspondan.
- VIII.** El personal radio operador de la CRL mantendrá contacto con el personal TUM y con el personal operador 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.** El personal radio operador de las CRL deberá mantener comunicación permanente con el personal operador telefónico de la CAU 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, el personal radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos posibles que haya recabado sobre el incidente y validados. Asimismo, informará a través de los medios instruidos al personal de la CAU al personal de la Unidad Regional correspondiente o de Oficinas Centrales, para que mediante el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE se comunique a las personas usuarias que así lo soliciten.

## **B. PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS DE MANERA DIRECTA A LAS CRL**

**Artículo 78.** 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.** El personal Administrador de las Plazas de Cobro, Personal Encargado 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, identifiquen eventos o incidentes en los que las personas usuarias requieran atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia o de auxilio vial, deberán reportarlos a la CRL que corresponda, vía telefónica o frecuencia de radio comunicación asignada.
  
- II.** El personal radio operador de la CRL se comunicará con la base de emergencias y auxilio vial, base de auxilio vial, base de emergencia y /o campamento de conservación correspondiente,

para proporcionar los datos básicos disponibles sobre el evento reportado, con el objeto de que se envíe una unidad a verificar el incidente. El personal radio operador de la CRL registrará en el sistema informático designado para el registro de las solicitudes de servicios el reporte realizado a la base de emergencia y auxilio vial.

- III.** El personal TUM o el personal operador 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, el personal radio operador de la CRL deberá informar a través de los medios instruidos al personal de la CAU, de la Subgerencia de Operación y al personal Supervisor de Servicios al Usuario, así como al personal de la Unidad Regional o de Oficinas centrales 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, a fin de solicitar apoyo. 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 total o parcial de sector, el personal radio operador de la CRL deberá informarlo al personal de la CAU para que a su vez se proporcione 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 X @CAPUFE. Todas las llamadas que se realicen y reciban, así como los mensajes que se difundan en relación con los incidentes deberán registrarse en los sistemas informáticos que correspondan.
- VI.** El personal radio operador de la CRL mantendrá contacto con el personal TUM o con el personal operador de grúa que se encuentre 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.** El personal radio operador de la CRL deberá mantener contacto permanente con el personal operador telefónico 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, el personal radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. También, informará a través de los medios instruidos al personal de la CAU al personal de la Unidad Regional o de Oficinas Centrales que corresponda y, para que mediante el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE se comunique a las personas usuarias que así lo soliciten.

**C. PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REPORTADAS A TRAVÉS DE LA CUENTA DE X @CAPUFE**

**Artículo 79.** En caso de recibir reportes de incidencias a través de la cuenta de X @CAPUFE, el personal operador telefónico de la CAU y el personal radio operador de la CRL aplicarán el siguiente procedimiento:

- I.** El personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @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, el personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @CAPUFE, se contactará con la persona usuaria por el mismo medio, para que dicha persona 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 proporcione sus datos de contacto, vía mensaje directo, para

establecer comunicación vía telefónica y poder solicitarle mayor información. Se deberá registrar en el sistema informático la solicitud de la persona usuaria, así como la respuesta otorgada.

- III.** El personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @CAPUFE, se contactará con el personal radio operador de la CRL de la Unidad Regional correspondiente o de Oficinas Centrales, para canalizar el reporte recibido, y solicitará que se envíe una unidad para verificar el incidente reportado. El personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @CAPUFE registrará en el sistema informático los datos del personal radio operador de la CRL que reciba la llamada, y este a su vez registrará la notificación en el sistema informático designado para el registro de las solicitudes de servicio.
- IV.** Una vez que el personal radio operador de la CRL le confirme al personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @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 el personal operador 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 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, el personal radio operador en turno del CRL deberá informar a través de los medios instruidos al personal de la CAU, de la Subgerencia de Operación y al personal Supervisor de Servicios al Usuario, así como al personal de la Unidad Regional que corresponda o de Oficinas Centrales y, en caso necesario, dadas las características del incidente de

inmediato deberá establecer contacto con instancia pública o privada que corresponda, según sea el caso, a fin de solicitar apoyo. 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 total o parcial de sector, el personal 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 X @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.** El personal radio operador de la CRL deberá mantener contacto permanente con el personal 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.
- IX.** Concluida la atención del incidente, el personal radio operador de la CRL cerrará el evento en el sistema informático registrando todos los datos validados posibles sobre el incidente. Así mismo, informará a través de los medios instruidos al personal de la CAU y al personal de la Unidad Regional que corresponda o de Oficinas Centrales, para que mediante el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE se comunique a las personas usuarias.

**D. PARA LA ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL NÚMERO  
074**

**Artículo 80.** Para la atención de las personas usuarias que se comuniquen al número 074, el personal operador telefónico deberá aplicar el siguiente procedimiento:

Saludo inicial.

Personal operador telefónico: (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.

El personal operador telefónico deberá analizar la información que proporciona la persona usuaria para identificar la causa o circunstancia que origina su solicitud. El personal operador telefónico identificará si se trata de un servicio de auxilio vial, atención 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, el personal operador telefónico deberá solicitar y transmitir la siguiente información:**

Ubicación del evento.

Personal operador telefónico: ¿Me puede indicar por favor la autopista, dirección y kilómetro en que se encuentra?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: En caso de que la persona usuaria no cuente con el kilómetro exacto el personal operador telefónico encargado de la atención, deberá llevar a cabo lo establecido en el artículo 16 del presente Lineamiento.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias.

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

Personal operador telefónico: ¿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.

Personal operador telefónico: Gracias. ¿Cuál es el motivo por el que requiere el servicio de grúa?

Solicitar a la persona usuaria que describa qué 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.

Personal operador telefónico: Gracias.

Personal operador telefónico: ¿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.

Personal operador telefónico: Gracias.

Datos básicos de la persona usuaria.

Personal operador telefónico: ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias.

Información sobre el servicio de auxilio vial a recibir.

Personal operador telefónico: Le informo que el tiempo de arribo de la grúa es de 60 a 90 minutos, es un servicio totalmente gratuito y consiste en llevarlo (a) a la zona segura más cercana, dentro de la misma autopista. ¿Tiene alguna duda con respecto a esta información?

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

Personal operador telefónico: Responde la duda o inquietud, y le comenta: La solicitud del servicio ha quedado registrado con su nombre, para dar seguimiento a ésta 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.

Personal operador telefónico: Para mantenerse seguro en el lugar donde se encuentra es importante que: una vez que arribe el personal operador de grúa, debe estar atento a las indicaciones proporcionadas con el fin de agilizar el proceso de atención y de esta manera disminuir cualquier tipo de riesgo, evitando el quedarse sobre los carriles, permanecer sobre el acotamiento y sin perder la atención a la circulación de los vehículos.

¿Alguna duda con esta información?

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

Personal operador telefónico: Responde la duda o inquietud.

Despedida.

Personal operador telefónico: Su reporte ha sido registrado ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Responde la pregunta.

Personal operador telefónico: Gracias por llamar al número 074.

Concluida la llamada con la persona usuaria, el personal operador telefónico 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.

En los casos en los que viajen más de dos personas en el vehículo de la persona usuaria, el personal radio operador de la CRL deberá enviar, además de la grúa, una unidad de apoyo para el traslado de todos los pasajeros.

En caso de que no haya unidad de grúa disponible en la zona en la que se encuentra la persona usuaria, se deberá hacer de su conocimiento y se solicitará al personal radio operador de la CRL que envíe una unidad para abanderar a la persona (en caso de que haya unidades disponibles), hasta que llegue su servicio particular.

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

El personal operador telefónico: ¿Me puede indicar por favor la autopista, dirección y kilómetro en que ocurrió el incidente?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: En caso de que la persona usuaria no cuente con el kilómetro exacto, el personal operador telefónico encargado de la atención deberá llevar a cabo lo establecido en el artículo 16 del presente Lineamiento.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias.

Datos básicos del incidente.

Personal operador telefónico: ¿Me puede indicar brevemente cómo 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 (as), afectación a la circulación, causa que lo originó, saber si hay material peligroso en el sitio, etc.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por la información. ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por su reporte. Voy a canalizar 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.

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

Personal operador telefónico: 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:

Personal operador telefónico: 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.

Personal operador telefónico: Responde la duda o inquietud.

Despedida.

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

Persona usuaria: Responde la pregunta.

Personal operador telefónico: Gracias por llamar al número 074.

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

Identificación de la información a proporcionar.

Personal operador telefónico: Para brindar una información más precisa, se puede solicitar a la persona usuaria que proporcione datos adicionales, por ejemplo: tipo de vehículo, origen, destino, fecha de viaje, ruta, etc.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: 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.

Personal operador telefónico: Atiende amablemente todos los planteamientos que realice la persona usuaria.

Datos básicos de la persona usuaria.

Personal operador telefónico: ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias.

Despedida.

Personal operador telefónico: ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por llamar al número 074.

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

Datos básicos de la persona usuaria.

Personal operador telefónico: ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: 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.

El personal operador telefónico: solicitará de manera amable que la persona deletree su correo electrónico, para evitar errores en el registro de este dato.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Datos básicos de la expresión ciudadana.

Personal operador telefónico: ¿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.

El personal operador telefónico tendrá que identificar la causa que origina la expresión ciudadana de la persona usuaria y le solicitará la información que corresponda, de acuerdo al Anexo 9 del presente Lineamiento.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias. Su queja ha sido registrada y será turnada al área encargada de dar atención y seguimiento a la misma. En un lapso de 72 horas usted recibirá un correo electrónico del dominio @capufe.gob.mx con la descripción de los hechos que acaba de realizar. Así mismo le informo que en los próximos días usted recibirá una respuesta a su queja.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Despedida.

Personal operador telefónico: Gracias ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por llamar al 074.

En los casos en los que la persona usuaria exprese alguna deficiencia en la atención o servicios que proporciona CAPUFE y que esto haya resultado en su perjuicio, el personal operador telefónico encargado de la atención deberá mostrar empatía e involucramiento con lo expresado por la persona, usando frases como: lamento los inconvenientes, le ofrezco una disculpa por lo sucedido, entiendo su molestia, etc.

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) Para llamadas en las que la persona usuaria requiera el servicio de Ajustador de Seguros, el personal operador telefónico deberá solicitar y transmitir la siguiente información:**

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: En caso de que la persona usuaria no cuente con el kilómetro exacto, el personal operador telefónico encargado de la atención deberá llevar a cabo lo establecido en el artículo 16 del presente Lineamiento.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias.

Datos básicos del incidente.

Personal operador telefónico: ¿Me puede indicar los datos del vehículo siniestrado?, tales como son: marca, sub marca, color, placas, estado al que pertenecen las placas y modelo.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Solicitar que proporcione detalles del evento para conocer la causa que lo originó y el daño que causó a su vehículo.

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por la información. ¿Cuál es su nombre?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por la información. ¿Usted cuenta con seguro particular?

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

En caso de ser afirmativo, se deberá orientar a la persona usuaria a activar el número de siniestro con su aseguradora particular e informarle que es con la finalidad de agilizar la atención.

Personal operador telefónico: Gracias por su reporte. Para la atención de su reporte, acudirá un ajustador de la empresa aseguradora, quien llevará a cabo el dictamen correspondiente y le informará el procedimiento a seguir en caso de que sea procedente. Informar sobre el tiempo de arribo del ajustador (indicar de acuerdo a la póliza vigente), que se cuenta a partir de la hora en la que se realice la activación del siniestro con la empresa aseguradora. ¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?

Persona usuaria: Proporciona la información solicitada.

Personal operador telefónico: Responde la duda o inquietud.

Despedida.

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

Persona usuaria: Proporciona información solicitada.

Personal operador telefónico: Gracias por llamar al número 074.

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

## **E. PARA LA ATENCIÓN DE LA CUENTA DE X @CAPUFE**

**Artículo 81.** Para la atención de las personas usuarias que se comunican a través de la cuenta de X @CAPUFE, el personal operador telefónico deberá 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 X @CAPUFE con su planteamiento.

Personal operador telefónico: Una vez que se recibe el mensaje de la persona usuaria en la cuenta de X @CAPUFE, revisa el texto del mensaje cuidadosamente para una adecuada comprensión del planteamiento.

Consulta de información.

Personal operador telefónico: 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.

Personal operador telefónico: Se redacta de manera clara, coherente, respetuosa, con lenguaje claro y sin errores ortográficos la respuesta que atienda 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 X de otras dependencias o instituciones relacionadas con el tema planteado.

Envío de la respuesta.

Personal operador telefónico: Una vez revisados los aspectos anteriores y si la respuesta es adecuada, se enviará a la cuenta de X 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 X @CAPUFE con su planteamiento.

Personal operador telefónico: Una vez que se recibe el mensaje de la persona usuaria en la cuenta de X @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:

Personal operador telefónico: verificará previamente con el personal radio operador de 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.

Buenas días - buenas tardes, buenas noches- (según la hora del día), tu 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:

Personal operador telefónico: Buenos días – buenas tardes - buenas noches- (según la hora del día), ¿Puedes indicar la autopista, sentido, kilómetro de ubicación, color, placas y marca de tu vehículo? O bien envía un mensaje directo con tus datos de contacto (nombre y número telefónico) para que uno de nuestros operadores telefónicos se comunice contigo vía telefónica. 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.

Personal operador telefónico: Analiza la respuesta recibida de la persona usuaria y responde.

En caso de que la persona usuaria proporcione sus datos de contacto, por mensaje directo, el personal operador telefónico deberá comunicarse con la persona, vía telefónica y recabar toda la información necesaria para poder proporcionarle la atención.

El personal operador telefónico deberá verificar previamente con el personal radio operador de 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.

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

Revisión del mensaje.

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

Personal operador telefónico: Una vez que se recibe el mensaje de la persona usuaria en la cuenta de X @CAPUFE, revisa el texto del mensaje cuidadosamente para una adecuada comprensión del planteamiento.

Respuesta al mensaje de solicitud de atención al incidente:

Cuando el mensaje de la persona usuaria cuenta con datos claros y suficientes para enviar las unidades de apoyo:

Personal operador telefónico: deberá verificar previamente con el personal radio operador de 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), tu 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:

Personal operador telefónico: Buenos días - buenas tardes - buenas noches, (según la hora del día), ¿Puedes indicar la autopista, sentido, kilómetro de ubicación y tipo de incidente? O bien envía un mensaje directo con tus datos de contacto (nombre y número telefónico) para que uno de nuestros operadores telefónicos se comuniquen contigo vía telefónica. 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.

Personal operador telefónico: Analiza la respuesta recibida de la persona usuaria y responde.

En caso de que la persona usuaria proporcione sus datos de contacto, por mensaje directo, el personal operador telefónico deberá comunicarse con la persona, vía telefónica y recabar toda la información necesaria para poder proporcionarle la atención.

El personal operador telefónico deberá verificar previamente con el personal radio operador de 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 personal radio operador de la CRL que se comuniquen con otras dependencias para solicitar el apoyo para la atención del incidente.

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

**Artículo 82.** El personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @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 X @CAPUFE. Si después de 2 mensajes no proporciona la información necesaria para atender su solicitud, se le solicitará que proporcione sus datos de contacto (nombre y número telefónico), vía mensaje directo, con la finalidad de que personal operador telefónico de la CAU se ponga en contacto con la persona vía telefónica.
- II.** Si al leer y analizar el mensaje de la persona usuaria se determina que el planteamiento es confuso 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 el personal operador telefónico encargado de la atención de la cuenta de X @CAPUFE, y serán sometidos a revisión y aprobación de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del personal Supervisor de la CAU.

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

**F. PARA LA ENTREGA-RECEPCIÓN DE RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU Y DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LAS CRL**

**Artículo 83.** Las personas Responsables de Turno (RT), de atención a la cuenta de X @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 10 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 establecido por la persona titular de 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 de los equipos de cómputo de la CAU, sistemas y herramientas informáticas, servicio de telefonía e internet, equipo de radiocomunicación, mobiliario, instalaciones y accesorios.

**II. La persona responsable de la atención a la cuenta de X @CAPUFE saliente deberá entregar a la persona 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 o los servicios proporcionados por CAPUFE.

- b)** Indicar cuál fue el último mensaje atendido por el personal operador telefónico que sale de turno y cuál deberá ser el siguiente mensaje en responder.
  
- c)** Indicar el último mensaje registrado por el personal operador telefónico que sale de turno en el sistema informático correspondiente.

**III. La persona radio operadora responsable de la Central de Radio Local saliente deberá entregar a la persona 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 esté adscrita la CRL.
  
- b)** Indicar las incidencias o solicitudes de servicios que se encuentran en proceso de atención.

En todos los casos, el personal operador telefónico y el personal radio operador que asuman funciones, deberán validar que las actividades, equipos y archivos recibidos están en orden, o en su defecto notificar de inmediato al personal saliente, a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o al personal Supervisor de la CAU y en su caso al personal Supervisor de Servicios al Usuario, según corresponda.

**VII.7. DE LAS CENTRALES DE RADIO LOCAL (CRL)**

**Artículo 84.** La administración, operación y supervisión de las centrales de radio local será responsabilidad de la Subgerencia de Operación, a través del personal Supervisor 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 85.** Las normas, políticas, programas e instrucciones relacionadas con la operación y funcionamiento de las CRL, no contempladas en el presente Lineamiento, 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 solicitudes de servicios.

**Artículo 86.** Las CRL tendrán como marco normativo para su regulación y operación, las disposiciones establecidas en el presente Lineamiento, con excepción de todo lo relacionado con la administración y operación del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.

**Artículo 87.** 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 88.** Cuando personal adscrito a otras áreas, sea comisionado a una CRL para desempeñar funciones de personal radio operador, deberá cumplir con lo establecido en el presente Lineamiento durante el periodo de su comisión. Así como en lo establecido en el apartado 2. Objetivos y funciones del Anexo 3, del presente Lineamiento.

## **VII.8. DE LA COORDINACIÓN DE LAS CRL**

**Artículo 89.** La coordinación de las CRL será responsabilidad del personal Supervisor de Servicios al Usuario, designado por la persona titular de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente y deberá conocer y aplicar lo establecido en el presente Lineamiento.

**Artículo 90.** El personal Supervisor 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 91.** El personal Supervisor de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, deberá establecer mecanismos de supervisión y retroalimentación presencial y remota con el objeto de verificar que el personal radio operador de la CRL desempeñe sus funciones en apego al presente Lineamiento.

**Artículo 92.** El personal Supervisor 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 93.** El personal Supervisor 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 94.** El personal Supervisor 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 95.** El personal Supervisor 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 personal radio operador de la CRL.

## **VII.9. DE LA OPERACIÓN DE LAS CRL**

**Artículo 96.** El personal Supervisor de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional, será responsable de la coordinación y administración de las CRL; sin excepción, deberá conocer y aplicar lo establecido en el presente Lineamiento.

**Artículo 97.** Las personas que se desempeñen como radio operadores de las CRL, deberán cumplir con el perfil de puesto establecido e indicado en el Anexo 3 del presente lineamiento.

**Artículo 98.** El personal radio operador de las CRL deberán reportar al personal Supervisor de Servicios al Usuario y al RT de la CAU cualquier eventualidad que impida la correcta operación de las CRL.

**Artículo 99.** El personal radio operador de las CRL deberá tener comunicación permanente con las unidades que prestan los servicios carreteros bajo su jurisdicción, con el objeto de conocer la ubicación de las unidades, el estado físico de funcionamiento, nivel de combustible que tienen, así como la disponibilidad del personal que presta dichos servicios.

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

**Artículo 100.** El personal radio operador de las CRL deberá informar vía telefónica al RT de la CAU y al personal Supervisor 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 101.** El personal radio operador de las CRL deberá dar seguimiento a los servicios carreteros que haya canalizado, mediante la comunicación permanente con el personal asignado para brindarlo.

**Artículo 102.** El personal radio operador de las CRL deberá registrar, sin excepción, en el sistema informático correspondiente todas las acciones que realice para canalizar o dar seguimiento a las solicitudes de servicios carreteros, reportes de incidencias o incidentes que reciba de la CAU o cualquier otro medio, registrando la información inicial o complementaria que de esto resulte.

**Artículo 103.** El personal radio operador de las CRL deberá 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 104.** Cuando el personal radio operador de las CRL reciba una solicitud de servicio de una unidad distinta a la CAU, deberá registrar en el sistema informático correspondiente, sin excepción, el nombre y cargo de quien le 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 105.** El personal radio operador de las CRL deberá reportar de inmediato a la Dirección de Operación, 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. La información deberá ser transmitida con el formato y a través de los medios establecidos por la Dirección de Operación.

**Artículo 106.** El personal radio operador de las CRL deberá solicitar el apoyo de instituciones, dependencias o entidades gubernamentales, cuando la magnitud de un accidente, incidencia o incidente rebase la capacidad de atención por parte del Organismo o así se lo solicite el personal Supervisor de Servicios al Usuario, la Subgerencia de Operación, el personal de la CAU o el personal TUM.

**Artículo 107.** El personal radio operador de las CRL deberá informar vía telefónica cualquier accidente, incidente o 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 Personal RT de la CAU.

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 108.** El personal radio operador de las CRL que reciba una solicitud de información carretera por parte de una persona usuaria deberá canalizarlo a la extensión telefónica del RT en la CAU y en caso de que no se logre la comunicación, deberá 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.

**Artículo 109.** El personal radio operador de las CRL deberá canalizar de inmediato las solicitudes de servicios que reciba a la base de emergencia y auxilio vial, base de auxilio vial, base de emergencia y/o campamento de conservación, según corresponda. Las solicitudes de atención médica prehospitalaria o servicios de emergencia se deberán derivar con carácter de urgente a la base de emergencia o base de emergencia y auxilio vial correspondiente.

**Artículo 110.** El personal radio operador de las CRL deberá atender los reportes o consultas que el personal adscrito a la CAU le realice, con amabilidad, oportunidad y actitud de servicio. En caso de que la consulta se refiera al seguimiento de un servicio o referencia en el tramo carretero, el personal radio operador de la CRL deberá comunicarse con el personal correspondiente (Personal Encargado de turno de la Plaza de Cobro, personal TUM o personal operador de grúa) para recabar la información y poder atender la consulta de manera oportuna.

**Artículo 111.** El personal radio operador de las CRL deberá atender y dar seguimiento a las solicitudes de auxilio vial, con base y conocimiento a lo establecido en el Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Auxilio Vial.

**Artículo 112.** El personal radio operador de las CRL deberá atender y dar seguimiento a los reportes de accidentes y solicitudes de atención médica prehospitalaria, con base y conocimiento a lo establecido en el Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria.

## **VII.10. DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU Y DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LAS CRL**

**Artículo 113.** Las personas que desempeñen funciones de personal operador telefónico de la CAU, deberán cumplir con los objetivos y funciones del puesto, establecidos en el Anexo 1 del presente Lineamiento.

**Artículo 114.** Las actividades y funciones del personal operador telefónico y del personal radio operador, estarán reguladas con base en lo dispuesto en este instrumento normativo, así como por las políticas y pautas, no contempladas en el presente Lineamiento, 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 115.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, 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 116.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, deberán presentarse en su lugar de trabajo y jornada correspondiente puntualmente, con una buena presentación de aseo e higiene y portando su credencial institucional que les identifique como personal de la unidad administrativa correspondiente.

**Artículo 117.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, 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 persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y el personal Supervisor de Servicios al Usuario de cada Unidad Regional.

**Artículo 118.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, 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.

**Artículo 119.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, 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 persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o personal Supervisor de la CAU o al personal Supervisor de Servicios al Usuario de la Unidad Regional, según corresponda.

El reporte se deberá hacer de forma 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, asimismo, 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 120.** El personal operador telefónico encargado de atender la cuenta de X @CAPUFE, así como quien ocupe la posición 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 121.** El personal radio operador al iniciar su turno, deberá realizar el procedimiento de entrega-recepción del mismo, establecido en el Procedimiento de Entrega-Recepción de Responsabilidades del Personal Operador Telefónico de la CAU y del Personal Radio Operador de las CRL, del presente documento, utilizando el formato electrónico establecido por el personal Supervisor de Servicios al Usuario, para este fin.

**Artículo 122.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, 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 alguna otra persona operadora ya que son de carácter personal y su mal uso será responsabilidad de la persona titular.

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

**Artículo 123.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, deberán utilizar las computadoras y sistemas informáticos, así como cualquier herramienta informática implementada 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 124.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, con motivo del desempeño de sus funciones, deberán guardar discreción, reserva y confidencialidad de todos los asuntos, incidencias, información y datos personales de las personas usuarias que conozcan, 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 125.** El personal radio operador deberá informar vía telefónica a la persona Responsable de Turno (RT) de la CAU, cuando se retire y cuando regrese de su lugar de trabajo durante su jornada laboral. Siempre que su ausencia implique un lapso mayor a 10 minutos.

**Artículo 126.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, deberán solicitar sus vacaciones mediante correo electrónico dirigido a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o al personal Supervisor 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 a cargo de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del personal Supervisor de Servicios al Usuario correspondiente.

**Artículo 127.** La autorización de vacaciones por parte de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del personal Supervisor 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 el personal operador telefónico, no podrá haber 2 personas del mismo turno o de 24 x 48 horas, con goce de vacaciones, quinquenio o día económico.
- 3) Que la autorización del periodo vacacional, quinquenio o día económico solicitado no represente un nivel bajo de personal operador telefónico, 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 persona titular de 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 personal Supervisor 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 128.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, disfrutarán de 30 minutos para el consumo de sus alimentos, con base en el rol establecido por la persona titular de la

Subgerencia de Voz Ciudadana o el personal Supervisor 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 30 minutos durante su jornada de trabajo.

Los horarios establecidos sólo podrán ser modificados por causas de fuerza mayor o por necesidades de la operación. La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o el personal de Supervisión en turno de la CAU, serán quienes podrán autorizar o realizar dichos cambios.

El personal operador telefónico, sin excepción, deberán firmar su salida y regreso de alimentos en la lista implementada por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana para dicho fin.

**Artículo 129.** El personal operador telefónico y el personal radio operador, deberán asistir puntualmente a las actividades de capacitación en la o las fechas, horarios y sedes a las que sean convocados.

#### **VII.11. DE LAS EVALUACIONES AL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL ADSCRITO A LA CAU**

**Artículo 130.** La persona titular de 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 131.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana realizará un programa anual de evaluaciones integrales que se aplicarán de manera mensual, bajo la premisa de que el personal operador telefónico deberá ser evaluado por lo menos una vez al trimestre. En el programa se establecerán los meses en los que será evaluado el personal operador telefónico y se designará al personal de Supervisión de la CAU responsable de realizar cada una de las evaluaciones.

**Artículo 132.** Los aspectos del desempeño del personal operador telefónico 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, clima y orden laboral, con base en el presente instrumento normativo.

**Artículo 133.** El personal Supervisor de la CAU, será responsable de la aplicación de las evaluaciones mensuales integrales al personal operador telefónico. Si durante el desarrollo de la evaluación, el personal de supervisión identifica atenciones con omisiones o irregularidades, deberá reportarlo de manera inmediata a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana para dar seguimiento o iniciar el proceso administrativo al que haya lugar. Esta actividad será supervisada por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana.

**Artículo 134.** Los formatos y toda la documentación que se genere para la evaluación y retroalimentación del personal operador telefónico, deberán ser integrada sin errores, con una redacción clara y buena ortografía. Deberá señalar concretamente la o las omisiones identificadas e incluir el fundamento legal o marco normativo al que se contraponen las acciones o conductas abordadas.

**Artículo 135.** La persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y el personal Supervisor de la CAU, analizarán y evaluarán las atenciones y registros del personal operador telefónico cuando en el ejercicio 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 X @CAPUFE, y deberán llevar a cabo las acciones de retroalimentación necesarias con el personal operador telefónico e iniciar el proceso administrativo al que haya lugar.

#### **A. PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU**

**Artículo 136.** Para dar cumplimiento al programa anual de aplicación de evaluaciones mensuales integrales al desempeño del personal operador telefónico, el personal Supervisor de la CAU deberá aplicar el siguiente procedimiento:

- I.** Cada Supervisor de la CAU, deberá escuchar 30 grabaciones de atenciones realizadas por el personal operador telefónico que se le asignen durante el mes para evaluar.
  
- II.** El personal Supervisor 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 el personal 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 Supervisor de la CAU, seleccionará 10 grabaciones de atenciones como evidencia representativa de las cualidades o características identificadas en las atenciones del personal operador telefónico evaluado y las registrará en un formato electrónico que incluya lo siguiente: la información general del personal 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 el personal operador telefónico cumplió o incumplió con sus atenciones, así como las observaciones y recomendaciones que el personal Supervisor 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 el personal operador telefónico de la CAU (Anexo 7), establecido por la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Voz Ciudadana, el personal Supervisor de la CAU registrará la calificación, observaciones y recomendaciones a cada concepto evaluado, según corresponda, en el formato electrónico Evaluación del desempeño del personal operador telefónico. (Anexo 8).
  
- V.** El personal Supervisor llevará a cabo sesiones de retroalimentación con el personal operador telefónico 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 del personal 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 Supervisor de la CAU, reportará a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, los resultados de las evaluaciones aplicadas al personal operador telefónico de la CAU, durante los primeros 10 días naturales, del mes próximo siguiente al de la evaluación.

### **VII.12. DE LAS PROHIBICIONES**

**Artículo 137.** Queda prohibido para el personal operador telefónico y el personal radio operador, y para todo el personal adscrito a la CAU que esté involucrado con la atención del número 074 y la cuenta de X @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.** Usar el 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.** 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.
  
- VIII.** 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.
  
- IX.** 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.
  
- X.** Consumir alimentos dentro de las instalaciones de la CAU y las CRL, fuera de la zona establecida para dicho propósito. 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.

- XI.** Agredir, insultar, amenazar, propinar malos tratamientos, realizar actos o comentarios discriminatorios dirigidos a sus jefes inmediatos, al personal adscrito a la CAU, a las personas usuarias o personal del Organismo. Todas aquellas acciones o expresiones que pudieran implicar una falta de respeto o 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.
- XII.** 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 distingo del medio a través del cual fue solicitado por la persona usuaria.
- XIII.** 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, por tiempos prolongados sin que hubiera una razón para esta acción.
- XIV.** 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 personal operador telefónico encargado de la atención. Antes de terminar la llamada, el personal operador telefónico deberá informar a la persona usuaria que concluirá la llamada debido a las agresiones, amenazas o malos tratamientos que esta le haya propinado. Así mismo, el personal operador telefónico deberá dar a conocer la situación de manera verbal o escrita a través de correo electrónico a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana y al personal Supervisor de la CAU.
- XV.** 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 X @CAPUFE o cualquier otro medio, con fundamento en lo establecido por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

- XVI.** Abandonar su lugar de trabajo, desatender sus labores y/o ausentarse de su área de trabajo, así como desconectarse del servicio de atención telefónica (074), sin autorización de la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del personal Supervisor de la CAU. En caso de que el personal operador telefónico necesite ausentarse de la CAU, deberá solicitar la autorización a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o del Personal Supervisor de la CAU en turno y poner su extensión telefónica virtual en el estado "Asuntos personales". El personal operador telefónico y el personal radio operador, sólo 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.
- XVII.** El personal radio operador no podrá comunicarse telefónicamente con las personas usuarias. En caso de requerir alguna información adicional, para el seguimiento de su solicitud de servicio, deberá solicitar al Responsable de Turno de la CAU que el personal operador telefónico se comunique con la persona usuaria a fin de recabar los datos necesarios.
- XVIII.** Queda estrictamente prohibido introducir, vender, comprar, utilizar o inducir el consumo de bebidas embriagantes, drogas o enervantes dentro de las instalaciones de CAPUFE.
- XIX.** Realizar expresiones con palabras altisonantes y/o usar un tono de voz alto, que pudiera afectar las interacciones telefónicas de las demás personas operadoras telefónicas. Lo anterior, está prohibido durante todo el tiempo que el personal se encuentre en las instalaciones de la CAU.
- XX.** Dirigirse a sus jefes inmediatos, al personal adscrito a la CAU, al personal radio operador de las CRL o personal del Organismo, con apodos o sobrenombres.

El incumplimiento de las disposiciones señaladas en el presente artículo implicará que la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, personal de la Supervisión de la CAU o al personal Supervisor 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 138.** Al personal operador telefónico o personal radio operador que se vea involucrado en alguna falta, o que no cumpla con las instrucciones recibidas por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana o personal Supervisor 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 X @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 139.** 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 X @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 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.

## ANEXO 1. PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO DE LA CAU

### 1. Información general del puesto

<b>Título del puesto:</b>	Operador(a) telefónico
<b>Departamento / unidad:</b>	Central de Atención a Personas Usuarias
<b>Jornada laboral:</b>	8 horas. Rolar turnos de manera mensual (matutino, vespertino, nocturno)
<b>Jefe(a) inmediato (a):</b>	Persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana

### 2. Objetivo y funciones

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

#### 2.3 Para la atención de ambos medios (el número 074 y la cuenta de X @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 bases de emergencia y auxilio vial, bases de emergencia bases de auxilio vial o Plazas de Cobro de las Unidades Regionales.
- e) Reportar a las o los jefes inmediatos y dar seguimiento a los incidentes y accidentes 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 el Lineamiento para la operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y Centrales de Radio Local.



### 3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto

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



**ANEXO 2. PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL SUPERVISOR DE LA CAU**

**1. Información general del puesto**

<b>Título del puesto:</b>	Supervisor (a)
<b>Departamento / unidad:</b>	Central de Atención a Usuarios
<b>Jornada laboral:</b>	8 horas. Rolar turnos de manera mensual (matutino, vespertino)
<b>Jefe(a) inmediato (a):</b>	Persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana

**2. Objetivo y funciones**

Supervisar y evaluar el desempeño del personal operador telefónico, con la finalidad de coadyuvar a mantener una adecuada atención a las personas usuarias que se comunican a través del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.

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

- a)** Evaluar la calidad en la atención que proporciona el personal operador telefónico, con base en lo establecido en el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local, Apartado De las evaluaciones al desempeño de las funciones del personal adscrito a la CAU.
- 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 X @CAPUFE.
- c)** Coadyuvar a la elaboración de roles de turnos, posiciones y horarios de alimentos del personal operador telefónico.
- d)** Elaborar reportes de producción y desempeño del personal operador telefónico.
- e)** Llevar a cabo acciones de capacitación y acompañamiento al personal operador telefónico.
- f)** Supervisar que el personal operador telefónico cumpla con la normatividad, políticas e instrucciones establecidas en la CAU.
- g)** Monitorear y dar seguimiento a incidentes que afecten de manera directa o indirecta la operación de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE.
- h)** Apoyar al personal operador telefónico en el desempeño de sus funciones mediante la atención de dudas o comentarios que estos expresen.
- i)** Atender a las personas usuarias que así lo soliciten.
- j)** Desempeñar las funciones del personal operador telefónico, que tienen que ver con la atención del número 074 y la cuenta de X @CAPUFE, cuando así se requiera por el incremento del nivel de solicitudes.
- k)** Proponer acciones de mejora para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos que se realizan en el área.
- l)** Atender y dar seguimiento a las incidencias del personal operador telefónico: vacaciones, faltas, permisos, incapacidades, etc.
- m)** Administrar y operar los sistemas y herramientas informáticas, implementadas en la CAU.
- n)** Realizar evaluaciones diarias y mensuales, con base en los programas establecidos para ello, del desempeño del personal operador telefónico, con el objeto de identificar fortalezas y áreas de oportunidad y llevar a cabo sesiones de retroalimentación con el personal operador telefónico.



- o)** Informar a la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, las incidencias relacionadas con: el personal operador telefónico, mobiliario e instalaciones de la CAU, funcionamiento de los sistemas, operación de las autopistas administradas por CAPUFE.
- p)** Llevar a cabo el desempeño de sus funciones con base en el Lineamiento para la operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y Centrales de Radio Local.

**3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto**

<b>Nivel educativo:</b>	Licenciatura (Administración, Informática o similares)
<b>Experiencia laboral:</b>	Indispensable experiencia en supervisión o áreas de servicios o administración de capital humano.
<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de paquete office (Word, Excel, Power point).</li> <li>- Manejo de correo electrónico.</li> <li>- Manejo de equipo de cómputo.</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente ortografía y redacción</li> <li>- Conocimiento y uso de la red social X (deseable).</li> <li>- Conocimiento y uso de Google maps (deseable).</li> <li>- Promover y aplicar el trabajo en equipo.</li> <li>- Toma de decisiones con base en los lineamientos normativos.</li> <li>- Promover y aplicar la comunicación asertiva</li> <li>- Promover y aplicar la negociación y resolución de conflictos</li> <li>- Promover y aplicar una conducta incluyente, equitativa y de respeto</li> </ul>



### ANEXO 3. PERFIL DE PUESTO DEL PERSONAL RADIO OPERADOR DE LA CRL

#### 1. Información general del puesto

<b>Título del puesto:</b>	Radio operador
<b>Departamento / unidad:</b>	Central de Radio Local
<b>Jornada laboral:</b>	24 horas de trabajo por 48 de descanso
<b>Reporta a:</b>	Personal 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 X @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 de emergencia y auxilio vial, bases de emergencia, bases de auxilio vial 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 de emergencia y auxilio vial, bases de emergencia, bases de auxilio vial 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 bases de emergencia y auxilio vial, bases de emergencia, bases de auxilio vial o Plazas de Cobro de las Unidades Regionales.
- e) Informar al personal de la CAU sobre los incidentes y accidentes 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 el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y Centrales de Radio Local.

#### 3. Requisitos mínimos de ingreso al puesto

<b>Nivel educativo:</b>	Preparatoria / Licenciatura (Administración, Informática o similares)
<b>Experiencia laboral:</b>	Indispensable experiencia en atención al cliente o áreas de servicios (presencial o telefónica), al menos 1 año.



<b>Conocimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manejo de paquete office (Word, Excel, Power point).</li><li>- Manejo de correo electrónico.</li><li>- Manejo de equipo de cómputo.</li></ul>
<b>Habilidades y actitudes:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilidad para la comunicación oral y escrita</li><li>- Escucha activa</li><li>- Actitud de servicio</li><li>- Capacidad de empatizar con las necesidades de las personas usuarias.</li><li>- Resolución de conflictos</li><li>- Manejo del estrés</li><li>- Trabajo bajo presión</li></ul>



#### **ANEXO 4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LAS COORDENADAS DE UBICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS**

- El personal operador 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 personal operador 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 personal operador telefónico informará a la persona usuaria que, derivado de la acción anterior, aparecerá una serie de números en la parte superior de la aplicación, que se refiere a las coordenadas de su ubicación (Latitud y longitud), por lo que solicitará a la persona usuaria que proporcione dicha información.
- El personal operador telefónico ingresará las coordenadas proporcionadas por la persona usuaria, al campo “buscar” de la página del Servidor de mapas Google maps.
- El personal operador telefónico utilizará la herramienta Google earth o Google maps para identificar el kilómetro en el que se encuentra la persona usuaria.
- El personal operador telefónico informará a la persona usuaria el kilómetro en el que se encuentra y proseguirá con la atención, según corresponda.

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

OPERADOR(A):                      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 para escuchar a la persona usuaria	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																			



## **ANEXO 5.1 INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE REGISTRO DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS PARA LAS EVALUACIONES MENSUALES**

El formato de registro de las 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 instructivo de llenado.

### **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 el personal 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 el personal operador telefónico realizó durante el período evaluado.



## 2. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS

En esta sección, el personal Supervisor 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 del personal operador telefónico de la CAU).

- a) Saludo.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el personal Supervisor registra si el personal operador telefónico saludó 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 personal Supervisor, registra si el personal operador telefónico, demostró receptividad y atención a lo planteado por la persona usuaria, durante la llamada.
- c) Información proporcionada a la persona usuaria.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el personal Supervisor registra si el personal 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 personal Supervisor identifica si el personal 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 personal Supervisor identifica si el personal operador telefónico aplica durante la interacción, los procedimientos de atención establecidos en los Lineamientos para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias 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 personal Supervisor detecta si el personal operador telefónico llevó 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 personal Supervisor identifica si el personal 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 personal Supervisor identifica si el personal operador telefónico realizó hizo un uso óptimo y adecuado de los sistemas y herramientas informáticos con los que cuenta, para el desempeño de sus funciones.



- i) Ortografía en la redacción de las observaciones.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el personal Supervisor identifica si el personal operador telefónico registró las observaciones, referente a las solicitudes de las personas usuarias, con una correcta ortografía.
- j) Observaciones con redacción clara y coherente.** Campo de opción múltiple (SI / NO), en el que el personal Supervisor identifica si el personal operador telefónico realizó la redacción de las observaciones, referentes a las solicitudes de las personas usuarias, de una manera clara, congruente y que sean de fácil entendimiento.





## **ANEXO 6.1. INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DEL FORMATO DE REGISTRO DE LA MUESTRA DE LAS LLAMADAS ANALIZADAS DURANTE EL MES**

El "Formato de Registro de la Muestra de Llamadas analizadas durante el mes", está compuesto por 2 secciones, una se refiere a los datos del personal 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 instructivo de llenado.

### **1. DATOS DEL OPERADOR (A) TELEFÓNICO**

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

- a) Nombre de la persona Titular Supervisora.** Denominación con la que se identifica al personal adscrito a la CAU y que se desempeña como Supervisor (a).
- b) Nombre de la persona Operadora Telefónica.** Denominación con la que se identifica al personal adscrito a la CAU y que se desempeña como operador (a) telefónico.
- c) Número de empleado (a).** Es el número asignado por el área de Capital Humano y que lo identifica como personal del Organismo.
- d) ID Agente AVAYA.** Se refiere al número, asignado al personal operador telefónico en el sistema AVAYA, que es el software implementado para la recepción de las llamadas a través de extensiones virtuales.
- e) Tipo de jornada.** En este apartado se especifica el tiempo que comprende la jornada de trabajo del colaborador.
- f) Puesto.** Se refiere a la clasificación del puesto que ocupa el personal dentro del Organismo.
- g) Tipo de contrato.** Se especifica el esquema de contratación del personal.
- h) Ingreso.** Tiempo, determinado por el día, mes y año en el que se contrató al personal para laborar en el Organismo.
- i) Antigüedad a la fecha.** Tiempo determinado por número de años, meses y días, que el personal lleva laborando en el Organismo.
- j) Período revisado.** Tiempo determinado por el mes y año, en el que se aplicó la evaluación al desempeño del personal operador telefónico.

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



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

En esta sección, el personal Supervisor 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 del personal operador telefónico. En total son 10 grabaciones, como lo señala el Procedimiento para evaluar el desempeño de las funciones del personal operador telefónico de la CAU.

- a) Fecha.** Tiempo, determinado por el día, mes y año (dd/mm/aaaa), 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 personal Supervisor encargado de la evaluación describe de manera breve las circunstancias de modo, tiempo, lugar y forma en las que el personal operador telefónico llevo a cabo la atención.
- d) Artículo del Lineamiento para la operación de la Central de Atención a Personas Usuaris y Centrales de Radio Local.** Campo de opción múltiple en el que se selecciona el número del artículo del documento normativo denominado Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuaris 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 personal Supervisor realiza observaciones sobre la atención proporcionada por el personal operador telefónico, así mismo registra las instrucciones que se hacen extensivas a ese mismo personal para mejorar o mantener el nivel de atención identificado.

## Anexo 7. Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU

### TEMAS Y CONCEPTOS A EVALUAR

CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	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 la persona usuaria en su planteamiento.	8	7
c) Frecuentemente interrumpe a la persona usuaria.	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

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

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 la persona usuaria

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	7	PUNTOS

**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	-

<b>EVALUACIÓN MÁXIMA</b>	<b>10</b>	<b>PUNTOS</b>
<b>PONDERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>PUNTOS</b>

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

<b>EVALUACIÓN MÁXIMA</b>	<b>50</b>	<b>PUNTOS</b>
<b>PONDERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>PUNTOS</b>

**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,

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

<b>EVALUACIÓN MÁXIMA</b>	<b>40</b>	<b>PUNTOS</b>
<b>PONDERACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>PUNTOS</b>

### Anexo 8. Formato de evaluación del desempeño del personal operador telefónico

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				-	-

**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 el demás personal				-	-
Comunicación en grupo					
Relación laboral con las y los jefes inmediatos					
Orden laboral					

<b>EVALUACIÓN FINAL:</b>	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 8.1. INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL OPERADOR TELEFÓNICO**

El documento denominado "Formato de evaluación del desempeño del personal operador telefónico" está compuesto por 6 secciones. En la parte superior del documento, se registran los datos del personal operador telefónico evaluado (nombre, número de empleado (a)), 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 personal Supervisor encargado de la evaluación registra comentarios generales sobre el resultado de la evaluación aplicada y aspectos específicos en el desempeño del personal operador telefónico, que requieren seguimiento. Este documento es firmado por la persona titular de la Subgerencia de Voz Ciudadana, el personal Supervisor encargado de la evaluación y el personal Operador 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 personal operador telefónico y registrados en el Formato de Registro de las Llamadas analizadas para las evaluaciones mensuales, respecto a los siguientes aspectos, los cuales constan de 3 apartados:

- I. Evaluación por concepto.** Campo de texto libre en el que se registra la calificación obtenida.
- II. Observaciones.** Campo de texto libre, en el que el personal Supervisor expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- III. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el personal Supervisor registra las acciones que el personal operador telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.
  - a) Saludo inicial a las personas usuarias.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el porcentaje de las atenciones en las que el personal operador telefónico saludó a las personas usuarias, se califica este concepto.
  - b) Capacidad para escuchar a las personas usuarias.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico mostró capacidad para escuchar a las personas usuarias, se califica este concepto.



- c) Información proporcionada a las personas usuarias.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico proporcionó información veraz y oportuna a las personas usuarias, se califica este concepto.
- d) Conocimientos sobre los servicios que ofrece CAPUFE.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico demostró conocimiento de los servicios que ofrece el Organismo, durante la atención de las personas usuarias, se califica este concepto.
- 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 el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico aplicó los procedimientos de atención establecidos en la CAU, durante sus interacciones con las personas usuarias.
- 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 el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico analizó e identificó la razón del requerimiento de las personas usuarias y proporcionó a una solución.
- g) Comunicación y cortesía con la persona usuaria.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico estableció comunicación asertiva con las personas usuarias y mostró cortesía, se califica este concepto.

## **2. NIVEL DE PRODUCTIVIDAD**

Esta sección contempla el nivel de productividad que el personal 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 el personal operador telefónico y dividirlo entre el número de colaboradores (as).

- a) Atención 074: Efectividad en llamadas recibidas.** Con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el número de atenciones registradas por el personal operador 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 personal Supervisor (a) expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el personal Supervisor (a) registra las acciones que el personal 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 personal operador 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, los cuales constan de 3 apartados:

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

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

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

- 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 el personal operador telefónico de la CAU y la frecuencia en la que el personal operador telefónico usa adecuadamente los estados de conexión y el número de atenciones en las que el personal operador telefónico demostró un uso adecuado de los sistemas con los que cuenta para el desempeño de sus funciones, se evalúa este concepto.



- c) Ortografía y redacción.** Estos conceptos se evalúan con base en los parámetros establecidos en la Guía de conceptos y rangos de evaluación para el personal operador telefónico de la CAU y el porcentaje de las atenciones en las que el personal operador telefónico realizó sus observaciones con buena ortografía y una redacción adecuada, se evalúa este concepto.
- d) Registro.** Para evaluar este concepto, el personal Supervisor compara el número de registros realizados por el personal operador 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 el personal operador telefónico de la CAU y la diferencia que exista entre ambas consultas, se evalúa este concepto.

#### **4. CLIMA Y ORDEN LABORAL**

Esta sección se refiere a las habilidades que demuestra el personal operador 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 el demás personal**
- **Comunicación en grupo**
- **Relación laboral con las y los jefes inmediatos**
- **Orden laboral**

Para la evaluación de estos conceptos, el personal Supervisor debe observar el comportamiento e interacción que el personal operador 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 personal Supervisor expresa lo identificado en la evaluación, relacionado con este aspecto.
- 3. Recomendaciones.** Campo de texto libre, en el que el personal Supervisor registra las acciones que el personal operador telefónico debe mejorar o mantener su nivel de atención.

Por último, el personal Supervisor debe agregar sus observaciones en los campos **Comentarios generales sobre el resultado de la evaluación aplicada y Aspectos específicos en el desempeño del personal operador 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 personal Supervisor y el personal Operador telefónico evaluado.



## **ANEXO 9. INFORMACIÓN A SOLICITAR PARA EL REGISTRO DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS (QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS, ETC.)**

Para el registro de las expresiones ciudadanas en el Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas (SAEC), el personal operador telefónico de la Central de Atención a Personas Usuarías solicitará la siguiente información a las personas usuarias:

### **DATOS GENERALES**

- Nombre completo.
- Teléfono nacional.
- Correo electrónico (deletrear).
- Fecha y hora en la que ocurrió el evento.
- Descripción de los hechos.

Con base en la descripción de los hechos, el personal operador telefónico solicitará información a la persona usuaria de acuerdo con la siguiente clasificación:

#### **1. Conducta o desempeño del personal operador de grúa**

- Datos del vehículo.
- Tramo carretero y/o Autopista (sentido de la autopista).
- Kilómetro o referencia del lugar donde ocurrió el evento.
- Datos de la grúa: placas y número económico (en caso de contar con ellos) y confirmar si tenía logotipos de CAPUFE.
- Confirmar que el personal operador de grúa le haya dado a firmar el reporte del servicio y que le haya entregado el recibo correspondiente.

#### **2. Conducta o desempeño de ajustadores del seguro.**

- Datos del vehículo
- Tramo carretero y/o Autopista (sentido de la autopista).
- Kilómetro o referencia del lugar donde ocurrió el evento.
- Nombre de la persona ajustadora del seguro (en caso de contar con el) y número del siniestro (en caso de contar con el).



### **3. Conducta o desempeño del personal operador telefónico**

- Nombre del personal operador telefónico (en caso de contar con el).

### **4. Conducta o desempeño de los cajeros receptores de las casetas**

- Nombre de la Plaza de Cobro.
- Folio del ticket de pago (en caso de contar con el).
- Carril por el que se realizó el cruce.
- Datos del vehículo.

### **5. Servicio de Telepeaje**

- Nombre de la o el proveedor del servicio de Telepeaje.
- Número de TAG de la persona usuaria. (En todos los casos en los que la persona usuaria mencione que es usuario (a) del servicio de Telepeaje, aunque este no sea el que origina la expresión ciudadana, se le deberá solicitar el número identificador de su dispositivo, así como la o el proveedor de su servicio).
- Plaza de Cobro donde realizó el cruce.

### **6. Condiciones de autopistas**

- Nombre y sentido de la Autopista que origina la queja de la persona usuaria.
- Kilómetro o referencias de la zona en mal estado (en caso de contar con la información).

### **7. Otros (Residentes, facturación, IAVE, seguro del usuario, etc.)**

- Especificar nombre del área.
- Nombre de la persona de la que recibió la atención.
- En los casos en los que se reciban expresiones ciudadanas del esquema de residentes, se debe solicitar el número del TAG o tarjeta IAVE de la persona usuaria.

### **8. Operación de las Plazas de Cobro (Tráfico o algún aspecto relacionado con la operación en las casetas)**

- Nombre de la Plaza de Cobro.
- Dirección en la que viaja la persona usuaria.



