



PROCEDIMIENTO PARA ACTIVIDADES DEL AUXILIAR DE CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS

CÓDIGO:	GOP-PR-002	
FECHA DE EMISIÓN:	31/07/20	
No. / FECHA DE REVISIÓN:	01/	08/02/2024
COPIA No.		
SELLO:		

ELABORÓ: _____

C. ISIS ARIADNA GARCÍA GÓMEZ
AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A
PASAJEROS

APROBÓ: _____

LIC. FRANCISCO JAVIER TEJEDA CORONADO
GERENTE DE OPERACIÓN DE TREN

AUTORIZÓ: _____

ING. MIGUEL ANGEL PIZANO FRIAS
SUBDIRECTOR DE OPERACIÓN DE
TRANSPORTE FERROVIARIO

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN DE TREN	FECHA DE EMISIÓN 31/07/2020	FECHA DE REVISIÓN 08/02/24	NÚMERO DE REVISIÓN 01	CÓDIGO GOP-PR-002
--	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------

1. PROPÓSITO

Asegurar que el personal asignado al Centro de Atención a Pasajeros, conozca el protocolo de atención y el funcionamiento del equipo, para brindar un servicio de calidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el Auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros, Secretaria de la Jefatura, Jefe del Departamento de Estaciones, y para la Gerencia de Operaciones.

3. POLÍTICAS

- 3.1. Garantizar que el Auxiliar del CAP aplique los lineamientos de atención conforme a los procedimientos que correspondan.

4. RESUMEN DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
00	31/07/20	---	Emisión Inicial del Documento
01	08/02/24	6 7	Este documento dejará de pertenecer a la Jefatura de Estaciones, ahora pertenecerá a la Gerencia de Operaciones con el código GOP-PR-002 Actualización punto 6. Definiciones Actualización punto 7. Descripción del procedimiento

5. NORMATIVA APLICABLE

No aplica.

6. DEFINICIONES

- 6.1 **Avería:** Daño, deterioro que impide el funcionamiento total o parcial de instalaciones y /o equipos.
- 6.2 **Archivo electrónico de objetos extraviados:** Hoja de Excel, en la cual se captura y se asigna un folio para cada objeto extraviado por mes y por turno
- 6.3 **Archivo electrónico de llamadas a objetos extraviados:** Hoja de Excel, en la cual se capturan los objetos extraviados de línea 3 que tengan algún número de contacto para localizar al usuario e informarle que sus pertenencias fueron encontradas. En dicha hoja se anota el folio asignado por la secretaria de Estaciones de línea 3.

SELLO

Página 2 de 6

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN DE TREN	FECHA DE EMISIÓN 31/07/2020	FECHA DE REVISIÓN 08/02/24	NÚMERO DE REVISIÓN 01	CÓDIGO GOP-PR-002
--	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------

- 6.4 BECC:** Software de captura y seguimiento de averías que se presentan en las instalaciones fijas y/o material rodante.
- 6.5 Bitácora electrónica de pendientes:** Hoja de Excel en el cual se informan los pendientes de turno a turno.
- 6.6 Buzón:** Caja metálica instalada en todas las estaciones de túnel del Tren Eléctrico y terminales, donde se depositan los formatos de comentarios y sugerencias.
- 6.7 SICAP:** Sistema del Centro de Atención a Pasajeros de captura y da seguimiento a comentarios y sugerencias. (Centro de Atención a Pasajeros).
- 6.8 C.C.:** Centro de Control.
- 6.9 Formato de comentarios y sugerencias:** Hoja de papel con estructura determinada donde el pasajero presenta su comentario y/o sugerencia, se encuentran ubicados a un costado de los buzones de las estaciones y con el personal de la Jefatura de Estaciones.
- 6.10 Formato de llamadas:** Hoja en Word en la cual se registra la respuesta para los pasajeros que no proporcionaron un correo electrónico (GOP-RE-002)
- 6.11 Folio:** Número asignado por el programa SICAP a cada uno de los comentarios o sugerencias, que facilita el control y seguimiento de ellos.
- 6.12 Objetos extraviados:** Son todos aquellos objetos olvidados por los pasajeros dentro de las Instalaciones del Tren Eléctrico
- 6.13 Peaje:** Pago de tarifa que se efectúa como derecho para utilizar un medio de transporte.
- 6.14 Reporte de objetos extraviados:** Formato en el cual se registran y relacionan todos los datos de los objetos extraviados (JES-RE-006)
- 6.15 Tarjeta electrónica preferencial:** Son las tarjetas que expide la empresa TISA mediante el programa “Mi pasaje” a estudiantes, maestros, personas de la tercera edad, discapacitados y niños. Misma que les otorga el derecho de pagar su peaje con tarifa preferencial.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS)

- 7.1** Al recibir quejas comentarios y sugerencias vía email, teléfono o personal:
- 7.1.1** Registrar en el SICAP los siguientes datos: nombre, ubicación, fecha, hora y descripción del comentario o sugerencia.
- 7.1.2** Generar folio en el programa SICAP, el cual se proporciona al pasajero vía correo electrónico o cuando el pasajero lo solicita, vía telefónica. El folio nos permite localizar la información y dar seguimiento.

SELLO

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN DE TREN	FECHA DE EMISIÓN 31/07/2020	FECHA DE REVISIÓN 08/02/24	NÚMERO DE REVISIÓN 01	CÓDIGO GOP-PR-002
--	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------

- 7.1.3** Deriva folio al Departamento correspondiente vía SICAP mediante la plataforma de SKYNET, con la descripción del comentario agregando fecha, hora y ubicación del evento.
- 7.1.4** Proporciona respuesta: Cada encargado de responder los folios puede ingresar con sus credenciales a SKYNET y en el apartado de SICAP en la pestaña de respuestas visualizar sus folios pendientes o bien ingresar al sistema SICAP mediante la liga <http://sicap.siteur.gob.mx> Así son atendidos los comentarios y sugerencias involucrando al personal a su cargo para lograr la correcta atención.
- 7.1.5** Cierra folio en el SICAP al recibir respuesta del área, vía correo o bien, directo del SICAP, y se comunica la respuesta al pasajero. Vía telefónica, se registra en el formato de llamadas anotando fecha y hora de llamada o E-mail directamente de la opción “enviar respuesta” del programa (SICAP).
- 7.1.6** Finalizar folio en (SICAP) para fin de atención.

PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS)

7.2 Solicitud de servicio de salva escalera:

- 7.2.1** Al recibir solicitud de servicio de salva escaleras, vía telefónica o personal en las diferentes estaciones del Tren eléctrico, informa a Centro de Control para que informen al auxiliar o supervisor de la estación donde es solicitado.

PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS) Y AUXILIAR DE ESTACIONES.

7.3 Apoyo a pasajeros que requieren servicio médico:

- 7.3.1** Al solicitar una persona apoyo del servicio médico en el CAP, el auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros lo canaliza con el auxiliar de la estación quien actúa conforme al Procedimiento para la Solicitud de Atención a Personas que Requieren Primeros Auxilios (JES-PR-009).

PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS)

7.4 Información General del Servicio:

- 7.4.1** Atiende a pasajeros vía telefónica, E-mail o personal: con la información requerida por los pasajeros, relacionada a: actividades diversas al servicio del Tren: sistema de peaje, objetos extraviados, actividades culturales, procedimiento para toma de fotografías y videos; información sobre visitas guiadas a estudiantes de diversas carreras, eventos en las estaciones, horarios de servicio del tren, requisitos y horarios para el trámite de tarjetas electrónicas personalizadas, reclamo por falla en equipos de peaje, entre otros.

SELLO

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN DE TREN	FECHA DE EMISIÓN 31/07/2020	FECHA DE REVISIÓN 08/02/24	NÚMERO DE REVISIÓN 01	CÓDIGO GOP-PR-002
--	---------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------	--------------------------

**PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS)
/ SECRETARIA DE JEFATURA****7.5 Objetos extraviados:**

- 7.5.1** Al momento de que el Auxiliar de Estaciones encuentra un objeto extraviado debe realizar el llenado del formato Registro de Objetos Extraviados (JES-RE-006) y posteriormente hacer entrega del formato junto con el objeto a la Secretaria de Estaciones para que haga el vaciado de la información al archivo electrónico Relación Mensual de Objetos Extraviados (JES-RE-007).
- 7.5.2** Al recibir objetos extraviados que hacen llegar los pasajeros directamente en el CAP, hace entrega de los mismos al Auxiliar de la Estación Juárez en turno o en su defecto al Supervisor de Estaciones que corresponda, para que realicen el llenado del formato Registro de Objetos Extraviados (JES-RE-006).
- 7.5.3** Al atender solicitudes de pasajeros que preguntan por objetos extraviados; en el caso de que se tenga, se toman datos del pasajero: nombre, teléfono y se agenda cita para entrega. Se coordina con la Secretaria de la Jefatura de Estaciones de L1, L2 o L3 quien tiene a su resguardo los objetos para que lo hagan llegar al Centro de Atención a Pasajeros con algún supervisor.
- 7.5.4** Pide al pasajero presente alguna identificación para su entrega.
- 7.5.5** Se asegura que el pasajero firme el formato Registro de Objetos Extraviados (JES-RE-006) al hacer entrega del objeto extraviado.
- 7.5.6** En caso que no aparezca registrado: Informar al pasajero que no ha sido encontrado el objeto, solicita datos de contacto para que en el transcurso de 3 días si se encuentra el objeto, pueda llamar para que pase a recogerlo.
- 7.5.7** En los casos que el objeto sí se encuentra registrado: agendar cita conforme al punto 7.5.3. Ya entregado el objeto se regresa a la Jefatura de Estaciones el formato Registro de Objetos Extraviados (JES-RE-006) firmado por el usuario y por el Auxiliar del Centro de Atención a Pasajeros.

**PERSONAL DE ESTACIONES. (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A
PASAJEROS)****PERSONAL DE JEFATURA DE TRANSPORTE. (AUXILIAR DE CENTRO DE CONTROL)
PERSONAL DE LA JEFATURA DE INFORMÁTICA****7.6 Reporte de Averías a Centro de Control y Mesa de Ayuda:**

- 7.6.1** Realizar reportes a Centro de Control de falla de equipos de peaje (cuando en la estación donde ocurrió la falla no le fue entregado el vale correspondiente), averías de baño, cárcamo, lámpara fundida, entre otros; o cualquier falla de la Gerencia de Operación.

SELLO

Página 5 de 6

ORIGEN DEL DOCUMENTO GERENCIA DE OPERACIÓN DE TREN	FECHA DE EMISIÓN 31/07/2020	FECHA DE REVISIÓN 08/02/24	NÚMERO DE REVISIÓN 01	CÓDIGO GOP-PR-002
--	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------	----------------------

7.6.2 Pide folio a Centro de Control (registro en Bitácora Electrónica de C. C.).

7.6.3 Realizar reportes a Mesa de Ayuda por fallas con equipos del CAP como: tecnología de la información, equipo de cómputo, telefonía y servicios de red.

7.6.4 Levantar ticket utilizando el usuario y contraseña previamente proporcionado por el Departamento de Informática, informando del tipo de falla.

7.6.5 Cierra folio en Centro de Control (Bitácora Electrónica de C. C.).

**PERSONAL DE ESTACIONES (AUXILIAR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A PASAJEROS)
 PERSONAL DE INGRESOS (AUXILIAR DE MODULO DE PEAJE)**

7.7 Atención a Pasajeros que solicitan información sobre tarjeta electrónica de tarifa preferencial retirada por mal uso:

7.7.1 Informar al pasajero que la tarjeta que fue retirada por mal uso y permanecerá “sancionada”, por un mes a partir de la fecha en que se le retira. Una vez transcurrido ese tiempo, debe acudir al módulo de TISA (MI PASAJE) que se encuentra en la estación Juárez para que sea entregada.

7.7.2 Capturar en electrónico el Registro de Credenciales Retiradas (Tarjeta Preferencial) (JES-RE-003).

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
No Aplica	No Aplica

9. REGISTROS Y/O ANEXOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
JES-RE-003	Registro de Credenciales Retiradas (Tarjeta Preferencial)
JES-RE-006	Registro de Objetos Extraviados
JES-RE-007	Relación Mensual de Objetos Extraviados
GOP-RE-001	Registro de Informe Mensual (SICAP) Seguimiento a Folios
GOP-RE-002	Registro Electrónico de Llamadas

SELLO