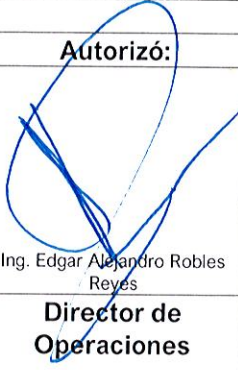


LI-OPE-01
LINEAMIENTO
ADMINISTRACIÓN DEL
PERSONAL OPERATIVO DE
LAS CASETAS DE COBRO

RED ESTATAL DE
AUTOPISTAS DE NUEVO
LEÓN



LI-OPE-01
Lineamiento
Administración del Personal Operativo de las Casetas de Cobro

Control de emisión					
Elaboró:			Revisó:		Autorizó:
 Ing. Joaquín Sainz Rendon Coordinador Administrativo de Casetas	 Lic. Crescencio Isaias Sánchez Hidrogo Jefe de Recursos Humanos	 Ing. Ninfa Yuritza Gómez Sarabia Analista de Auditoría Interna y Calidad	 Ing. Jorge Ivan Mata Morales Coordinador de Recursos Humanos	 C.P. Ana Aletheia Davila García Coordinadora de Control Interno	 Ing. Edgar Alejandro Robles Reyes Director de Operaciones

CONTENIDO

1.	Introducción	2
2.	Objetivo	3
3.	Alcance.....	3
4.	Definiciones.....	3
5.	Marco Jurídico	4
6.	Disposiciones generales.....	5
6.1	Jornadas, horarios de trabajo y tiempo para alimentos	5
a)	Cajero(a), Cajero(a) de Entronque, Auxiliar Vial y Encargado(a) de Turno.	5
b)	Supervisor(a) de Caseta.	5
c)	Jefe(a) de Caseta.....	5
d)	Supervisor(a) de Aforación y Aforador(a).	6
e)	Supervisor(a) Call Center y Operador(a) Call center.....	6
6.2	Ausencias justificadas.	6
6.3	Ausencias injustificadas.....	8
6.4	Incapacidades por riesgo de trabajo.....	8
6.5	Permutas.	8
f)	Cajero(a), Auxiliar Vial y Encargado(a) de Turno.	8
6.6	Dobletes	9
6.7	Retardos	9
7.	Disposiciones específicas.....	9
7.1	Cajeros(as).	9
7.2	Uso de uniforme.....	10
7.3	Imagen.....	11
7.4	Tickets.	11
7.5	Faltantes de dinero.....	11
7.6	Uso de equipos de audio y comunicación.....	11
7.7	Limpieza en las cabinas de cobro.....	12
7.8	Transporte de personal	12
8.	Otras disposiciones.....	13
9.	Valores y Principios.	13
10.	Anexo	14
10.1	Código de Conducta de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.....	14
11.	Información Documentada Relacionada	15
12.	Control de Cambios	15



1. Introducción

La administración efectiva del personal operativo en las casetas de cobro que integran la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (Guadalupe, Cadereyta, Lincoln, Apodaca y Juárez) es un pilar fundamental para asegurar el correcto funcionamiento de nuestras operaciones. Quienes desempeñan un papel crucial en la experiencia del usuario.

Este documento tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para la administración efectiva del personal operativo a través de una serie de disposiciones generales y específicas, abordaremos aspectos clave que impactan directamente en la operatividad y el ambiente laboral, tales como:

- **Jornadas, horarios de trabajo y tiempo para alimentos:** Se definirá la organización de los turnos y el tiempo destinado para garantizar un equilibrio entre la productividad y el bienestar del personal.
- **Ausencias justificadas:** Se establecerán los escenarios en los que el personal podrá justificar sus ausencias.
- **Ausencias injustificadas:** Se especificarán las repercusiones de las ausencias no justificadas.
- **Incapacidades por riesgo de trabajo:** Se describirán los protocolos a seguir en caso de accidentes laborales.
- **Permutas:** Se especificarán las condiciones bajo las cuales el personal puede intercambiar turnos, promoviendo la flexibilidad y la colaboración entre el equipo.
- **Dobletes:** Se establecerán los criterios sobre la posibilidad de realizar dobles turnos, asegurando que se respeten los límites de horas laborales y se evite la fatiga.
- **Retardos:** Se especificará la política respecto a los retardos, con el fin de mantener la puntualidad y la eficiencia en las operaciones.
- **Cajeros:** Se definirán lineamientos específicos para los cajeros, quienes son la cara de nuestra operación ante el usuario.
- **Uso de uniforme:** Se enfatizará la importancia del uso adecuado del uniforme, contribuyendo a una imagen profesional.
- **Imagen:** Se abordarán aspectos relacionados con la presentación personal y la conducta en el entorno laboral.
- **Tickets:** Se establecerán lineamientos claros para el manejo de tickets, asegurando la precisión y la transparencia en las transacciones.
- **Faltantes de dinero:** Se definirán las acciones a seguir en caso de faltantes, con el objetivo de mantener la integridad y la confianza en nuestra operación.
- **Uso de equipos de audio y comunicación:** Se regulará el uso de dispositivos de comunicación durante el trabajo, garantizando que se mantenga la concentración y la eficacia en las tareas.
- **Limpeza en las cabinas de cobro:** Se establecerán pautas para mantener la limpieza y el orden en las cabinas de cobro, promoviendo un entorno de trabajo agradable y seguro.
- **Transporte de personal:** Se definirán las condiciones y protocolos para el transporte de personal, asegurando su seguridad y comodidad.

Al seguir estos lineamientos, buscamos fomentar un ambiente laboral positivo, eficiente y seguro, que permita al personal desempeñar su labor con excelencia y compromiso, asegurando que se sientan valorados y motivados en su trabajo.

A través de este documento, invitamos a todos los integrantes de nuestro equipo a comprometerse con estos lineamientos, entendiendo que su correcta aplicación no solo beneficia a la organización, sino que también contribuye en su crecimiento personal y profesional.



2. Objetivo

Establecer un marco normativo claro y eficiente que regule la gestión del personal operativo en las casetas de cobro, promoviendo un ambiente de trabajo seguro, respetuoso y colaborativo. Este lineamiento busca asegurar el cumplimiento de las responsabilidades laborales, optimizar la operación diaria, y fomentar el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, garantizando así un servicio de calidad hacia los usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

3. Alcance

Este lineamiento se aplica a todo el personal operativo de las casetas de cobro, incluyendo Cajeros(as), Encargados(as) de Turno, Supervisores(as) y demás colaboradores involucrados en las operaciones diarias. Abarca aspectos relacionados con la gestión de horarios y turnos, el comportamiento en el entorno laboral, la presentación y uso de uniformes, así como las normas de seguridad y convivencia que deben adoptarse para garantizar un ambiente laboral armonioso y eficiente.

4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Acta administrativa:** documento elaborado para dejar constancia de un hecho.
- **Afinidad:** parentesco que surge a través de un vínculo legal, como el matrimonio u otro tipo de unión civil.
- **Consanguinidad:** parentesco natural entre personas que descienden de los mismos antepasados.
- **Documentación de soporte:** documentación asignada al Cajero(a) para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- **Enfermedades no profesionales:** afecciones que no se originan como consecuencia de la realización de una actividad laboral o profesional.
- **ISSSTELEON:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León.
- **Liquidación:** resultado final de la revisión del Aforador(a) a las operaciones realizadas por el Cajero(a) en el turno.
- **Permutas:** intercambio de jornadas laborales entre dos trabajadores o trabajadoras.
- **Personal nuevo ingreso:** colaboradores que han sido recientemente contratados.
- **Preliquidación:** comparativa realizada del reporte de vehículos marcados en el carril en relación con el efectivo recaudado, vouchers y tickets cancelados, que el Cajero(a) elabora al término de su turno.
- **REANL:** Red Estatal de Autopista de Nuevo León.
- **Retiro:** recaudación del exceso de efectivo para salvaguardarlo en un lugar más seguro, asegurando que las cabinas queden con billetes de baja denominación.
- **Sanción:** medida disciplinaria impuesta al trabajador o trabajadora por la violación de las normas de trabajo, de acuerdo con sus responsabilidades y obligaciones establecidas en el Reglamento Interior de Trabajo y demás disposiciones disciplinarias.
- **Tag:** dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocido por el equipo en la plaza de cobro, permite el cruce del usuario, registrando el tipo de vehículo y el costo de la tarifa en el sistema.
- **Trabajador(a):** persona física que presta un servicio a la institución en virtud de un contrato o relación laboral.
- **Usuario:** toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas operadas por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo, Apartado B.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado de Nuevo León.
- Manual de Administración de Remuneraciones de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.



6. Disposiciones generales

6.1 Jornadas, horarios de trabajo y tiempo para alimentos

a) Cajero(a), Cajero(a) de Entronque, Auxiliar Vial y Encargado(a) de Turno.

- Trabajan en horarios rotativos, con un día de descanso por semana. Estos horarios son programados y publicados a más tardar el día 20 del mes en curso por el Jefe(a) de Caseta, de acuerdo con el Rol Mensual de Carriles (FO-OPE-26).
- Se establecen tres (3) turnos durante los siete (7) días de la semana, con descanso rotativo.
- El tiempo para el consumo de alimentos podrá ser de 40 minutos. El encargado(a) de turno comunicará la programación de este tiempo para los cajeros(as) y auxiliares viales de acuerdo con la Lista Diaria de Personal en Carriles (FO-OPE-10), con excepción de los entronques.

Cajero(a), Auxiliar Vial y Encargado(a) de Turno.				
Turno	Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
1. Matutino	07:00-15:00	06:45 - 07:00	07:01-07:10	40 minutos.
2. Vespertino	15:00-11:00	14:45 - 15:00	15:01-15:10	40 minutos.
3. Nocturno	11:00-07:00	22:45 - 23:00	23:01-23:10	40 minutos.

Cajero(a) de Entronque.				
Turno	Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
1. Matutino	07:00-15:00	06:30-06:40	06:41-06:50	40 minutos.
2. Vespertino	15:00-11:00	14:30-14:40	14:41-14:50	40 minutos.
3. Nocturno	11:00-07:00	22:30-22:40	22:41-22:50	40 minutos.

Nota 1: El personal asignado a los entronques (Lincoln, Monclova y Pedreras) debe presentarse al menos 30 minutos antes de la hora de inicio de su turno, lo que se considera tiempo extra.

b) Supervisor(a) de Caseta.

- Desempeñan sus actividades en una jornada de 8 horas de lunes a viernes y media jornada el sábado (4 horas), con descanso el domingo.

Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
El horario de inicio de la jornada será determinado por la caseta. Deben cubrir 8 horas de lunes a viernes y media jornada el sábado (4 horas).	Se define por caseta.	10 minutos después del horario de entrada asignado.	40 minutos.

Nota 2: Horario sujeto a variaciones según las necesidades de la operación.

c) Jefe(a) de Caseta.

- Desempeñan sus actividades en una jornada de 8 horas de lunes a viernes, con descanso el sábado y el domingo.

Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
9:00-17:00	08:50-09:00	9:01-9:10	40 minutos.

Nota 3: Horario sujeto a variaciones según las necesidades de la operación.

d) Supervisor(a) de Aforación y Aforador(a).

- Se establecen tres (3) turnos de lunes a sábado, con descanso los domingos.

Supervisor(a) de Aforación y Aforador(a).				
Turno	Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
1. Matutino	07:00-15:00	06:45 - 07:00	07:01-07:10	40 minutos.
2. Vespertino	15:00-11:00	14:45 - 15:00	15:01-15:10	40 minutos.

e) Supervisor(a) Call Center y Operador(a) Call center.

- Se establecen tres (3) turnos durante los siete (7) días de la semana, con descanso rotativo.

Supervisor(a) Call Center y Operador(a) Call center.				
Turno	Jornada	Horario de entrada	Límite para retardo	Tiempo para alimentos
1. Matutino	07:00-15:00	06:45 - 07:00	07:01-07:10	40 minutos.
2. Vespertino	15:00-11:00	14:45 - 15:00	15:01-15:10	40 minutos.
3. Nocturno	11:00-07:00	22:45 - 23:00	23:01-23:10	40 minutos.

6.2 Ausencias justificadas.

Se justifica la ausencia siempre que se presenten los comprobantes y evidencias correspondientes:

- Accidentes viales:** Se justificará la ausencia sin penalización, siempre que se presente la evidencia correspondiente (fotografías, videos y/o declaración de accidente emitida por la aseguradora o por la Policía y Tránsito Municipal).
- Enfermedades no profesionales:** Se aceptará la constancia de incapacidad emitida por ISSSTELEÓN, lo que otorga el derecho a recibir licencia para ausentarse de sus labores, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 77 de la Ley del Servicio Civil.

Nota 4: Es importante notificar la situación al Jefe(a) directo para que esté al tanto de la ausencia y se pueda aplicar la justificación (presentando la evidencia correspondiente).



- **Permiso por maternidad:** se otorgará a las mujeres trabajadoras licencia de maternidad remunerada de tres meses con el pago de salario íntegro, en caso de que se configure la adopción de un menor de hasta seis meses de edad, surtiendo efectos a partir de que el niño es entregado en patria potestad a su nueva familia conforme a lo estipulado en la Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.
- En el caso de adopción de un menor de edad que sea mayor a seis meses de edad, las madres adoptantes gozaran de un periodo de 45 días naturales con el pago de su salario íntegro, a partir del momento en que se les otorgue la patria potestad del menor, a fin de garantizar su integración familiar y social.
- **Permiso por paternidad:** se otorga a los hombres servidores públicos licencia de paternidad en el caso del nacimiento de un hijo o adopción conforme a lo estipulado en el Artículo 24 BIS 3 de la Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.

Año	Días de licencia de paternidad
A partir de su publicación	15 días
2020	22 días
2021	29 días
2022	36 días
2023	43 días
2024	50 días
2025	60 días

- **Fallecimiento de un familiar:** Se otorgará permiso de ausencia laboral por motivo de luto debido al fallecimiento de un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad. Este permiso será por un plazo de tres (3) días hábiles inmediatos al deceso, con goce de sueldo.

Con goce de sueldo	
Consanguinidad	Afinidad
Primer Grado: Padre / Madre / Hijos	Primer Grado: Conyugue / Suegros / Nueras / Yernos
Sin goce de sueldo	
Segundo Grado: Abuelos / Nietos / Hermanos	Segundo Grado: Cuñados/Abuelos del Conyugue

Nota 5: El evento deberá ser justificado, y se contará con un plazo de 15 días hábiles para presentar el acta de defunción correspondiente al Jefe(a) directo(a).

- **Matrimonio:** Se otorgarán tres (3) días laborales con goce de sueldo a partir de la fecha del matrimonio, siempre y cuando se cuente con una antigüedad mayor a seis meses (ya sea con contratación base o por honorarios).
- Los casos anteriores deberán ser comunicados al Jefe(a) de Caseta, y posteriormente se deberá presentar la justificación correspondiente.
- Cualquier situación no contemplada en este listado deberá ser validada directamente con el Coordinador(a) Administrativo(a) de Casetas.



6.3 Ausencias injustificadas.

- Cualquier falta se considerará una ausencia injustificada si no se presentan los comprobantes y evidencias correspondientes.
- Se aplicará el descuento correspondiente por los días injustificados.
- En caso de acumularse cuatro ausencias injustificadas en un período de 30 días naturales, se procederá a la rescisión del contrato.

6.4 Incapacidades por riesgo de trabajo.

- **Riesgos de trabajo:** Son los accidentes y enfermedades a los que están expuestos los trabajadores(as) durante el desempeño de sus funciones.
- **Accidente de trabajo:** Se considera accidente de trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, ya sea inmediata o posterior, así como la muerte, que se produzca repentinamente en el ejercicio o con motivo del trabajo, sin importar el lugar y el tiempo en que se realice.
- También se considerará accidente de trabajo aquel que ocurra durante el traslado del trabajador(a) directamente desde su domicilio al lugar de trabajo, o viceversa.
- En caso de un accidente por riesgo de trabajo, este debe ser reportado de manera inmediata al Jefe(a) directo(a), quien a su vez deberá informar al Departamento de Recursos Humanos dentro de las 24 horas posteriores a la ocurrencia del accidente.
- Si el trabajador(a) no reporta el accidente dentro del plazo mencionado, la REANL se deslinda de toda responsabilidad y las incapacidades serán clasificadas como enfermedad no profesional por parte del ISSSTELEÓN.

6.5 Permutas.

f) Cajero(a), Auxiliar Vial y Encargado(a) de Turno.

- Las permutas deben solicitarse con 48 horas de anticipación y por escrito, utilizando el formato Permuta (FO-OPE-15), el cual debe ser firmado y sellado por el receptor de la petición.
- Los días de recepción de permutas son de lunes a viernes.
- Se permite un máximo de 3 permutas al mes; dichas permutas no son acumulables para el siguiente mes.
- Si el Cajero(a) incurre en una falta durante el mes, sus permutas solicitadas o las próximas a solicitar serán canceladas.
- Ante el incumplimiento de una permuta, se considerará como una ausencia injustificada.



6.6 Dobletes

Todos los Cajeros(as) tienen derecho a doblar turnos, siempre y cuando se cumplan los siguientes criterios de asignación:

- Se ofrece a cada Cajero(a), en orden ascendente según el carril en el que se ubicaron en el turno anterior. Se comienza con el Cajero(a) del carril 1, luego el del carril 2, y así sucesivamente.
- Una vez que se tiene un voluntario para cubrir el turno, se registra a la persona en el formulario **Asignación de Personal Doblando Turno (FO-OPE-24)**.
- Si en el mismo mes vuelve a presentarse la situación de alguna ausencia y el Cajero(a) ya aparece en la **Lista Mensual de Personal Doblando Turno (FO-OPE-25)**, se les dará preferencia a los Cajeros(as) que no hayan cubierto turno.

6.7 Retardos

- Se levantará el retardo cuando el trabajador(a) se presente 10 minutos después del inicio de su jornada (ver 6.1: **Jornadas, horarios de trabajo y tiempo para alimentos**).
- Si el trabajador(a) que aceptó doblar turno desea retirarse (siempre que aún esté disponible el transporte de personal), el Jefe(a) de Caseta deberá reportar el apoyo como tiempo extra trabajado.
- Si el trabajador(a) que aceptó doblar turno no desea retirarse, el trabajador(a) entrante será asignado para dar apoyo, según las necesidades de la operación.
- Siempre que el tiempo de llegada no supere los 30 minutos después de su hora de ingreso, se le permitirá laborar el turno únicamente en los casos en que la operación lo amerite.
- El horario se determina de acuerdo a las listas de asistencia, según corresponda.

7. Disposiciones específicas.

7.1 Cajeros(as).

- Preséntese con su uniforme y su gafete de identificación (camisa del uniforme y pantalón).
- Cualquier pertenencia (mochilas, billeteras, efectivo, equipos de audio, teléfonos móviles, periódicos, videojuegos, etc.) debe dejarse fuera del carril. Bajo ninguna circunstancia, el Cajero(a) podrá ingresar a la cabina con efectivo o cualquier artículo personal que no forme parte de su fondo de operación. En caso de incumplir, se reportará al Jefe(a) de Caseta, se revisará la procedencia de los artículos y se levantará un acta administrativa por incumplimiento de lo estipulado.
- Todo el personal involucrado en la operación deberá cumplir con los procedimientos que describen sus funciones, específicamente el **Procedimiento Operativo Estándar para la Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro POE-OPE-01** y el **Manual de Clasificación Vehicular IRD-OPE-04**.
- En la cabina de cada carril en operación, solo debe permanecer el Cajero(a) responsable.

- Solo se permite la permanencia dentro de la cabina a quienes sean parte de la operación, así como al personal de auditoría, mantenimiento o inspección.
- El Cajero(a) debe permanecer en el carril, salvo en caso de que exista un evento que ponga en riesgo su integridad física o seguridad.
- El personal involucrado en la operación debe utilizar adecuadamente los equipos de cómputo, la infraestructura y las instalaciones en general.
- El Cajero(a) debe asegurarse de que se realice el pago correspondiente antes de permitir el paso de cualquier vehículo. En caso de que el usuario se niegue a pagar, deberá informar al Encargado(a) de Turno.
- Al finalizar el turno, el Encargado(a) de Turno realiza los ajustes y la conciliación correspondiente en caso de errores en marcación con bonificación o cobro de diferencias. Si hay algún faltante, el cajero asumirá la responsabilidad de pagar la diferencia.
- En caso de que se cobre un peaje menor a la tarifa aplicable y el usuario ya se haya retirado, el Cajero(a) asumirá la responsabilidad de pagar la diferencia.
- Cuando un usuario presente una solicitud de retorno indicando que se ha excedido el límite de tiempo por contingencias en la autopista, se debe verificar la información con el Encargado(a) de Turno, quien solicitará la autorización correspondiente.
- Se debe clasificar y ordenar el efectivo por denominación.
- Se debe verificar que los datos de la documentación de soporte utilizada durante el turno estén completos y firmados.
- Durante la pre-liquidación, solo deben estar presentes en las oficinas el Encargado(a) de Turno, el Jefe(a) de Caseta, el Supervisor(a) de Caseta(a) y el Cajero(a), quien permanecerá detrás de la ventanilla, manteniendo un buen comportamiento y un ambiente de respeto.
- Cuando algún cajero entrante falte a su turno, el encargado de turno procederá de acuerdo con el punto 6.6 Dobletes.
- Es fundamental que todos participen en fomentar un buen ambiente laboral en el desempeño de sus actividades. Para ello, se debe realizar cada tarea considerando que todas las personas merecen un trato digno, respetuoso y empático en la institución. Todos tienen la responsabilidad de tratar a los demás con respeto, sin importar su género, edad, raza, religión u orientación sexual.

7.2 Uso de uniforme.

- El uso del uniforme es esencial, incluyendo la camisa y el pantalón, para el desarrollo de sus funciones.
- Se recomienda usar calzado cerrado para mayor comodidad y seguridad, evitando el uso de calzado alto, como tacones y plataformas.



7.3 Imagen.

- Es fundamental que el personal mantenga una imagen de formalidad hacia el usuario en todo momento, ya que esto refleja la profesionalidad y el compromiso de la institución.
- Una apariencia cuidada contribuye a generar confianza y seguridad en los usuarios, mejorando así la experiencia en el servicio.
- El trabajador(a) debe asegurarse de presentarse adecuadamente, vistiendo su uniforme de trabajo completo y portando su gafete de identificación visible.
- La correcta presentación del uniforme y la identificación es clave para fomentar un ambiente profesional y accesible para todos los usuarios.

7.4 Tickets.

- Los tickets que no sean recogidos por los usuarios al momento de pagar su cuota deben ser destruidos inmediatamente por el Cajero(a) correspondiente, de modo que sean **CLARAMENTE** captados por la cámara del módulo de cobro.
- El ticket mal clasificado deberá ser resguardado y, al finalizar el turno, entregado al Encargado(a) de Turno, quien realizará la acción correspondiente.

7.5 Faltantes de dinero.

- Ante situaciones de faltantes de efectivo en la pre-liquidación, el Encargado(a) de Turno notificará al Cajero(a) y solicitará la reposición del faltante. Si es necesario, se le presentarán al Cajero(a) las opciones de reposición correspondientes.
- Los cajeros recibirán una notificación sobre los faltantes detectados en la liquidación final, los cuales deberán ser cubiertos un día después de la quincena. En caso de no realizarse la reposición, se registrarán las faltas correspondientes para aplicar los descuentos hasta que se complete la liquidación.

7.6 Uso de equipos de audio y comunicación.

- Se promueve un ambiente de concentración y seguro en los carriles de cobro, por lo que se debe evitar el uso de cualquier medio de comunicación, como teléfonos móviles, tabletas, radios, laptops, relojes digitales o similares, así como dispositivos de audio y videojuegos.
- Todo equipo de audio y comunicación debe ser guardado en los lockers ubicados en las casetas.
- Si un trabajador(a) porta o es sorprendido con dichos equipos durante el turno, se aplicarán las siguientes penalizaciones:
 - Primera vez: 1 día de suspensión.
 - Segunda vez: 3 días de suspensión.
 - Tercera reincidencia: se levantará un acta administrativa.

Nota 6: no es aplicable para el personal de entronques debido a temas de comunicación con la caseta central; se les facilita el uso de equipos de comunicación.



7.7 Limpieza en las cabinas de cobro.

- Los Cajeros(as) responsables de la operación de su carril deben mantener su área de trabajo limpia y ordenada.
- Se fomenta un ambiente libre de alimentos en la cabina de cobro, permitiendo excepciones para los entronques.
- Se permite tener botellas de agua en el área de trabajo, siempre manteniéndolas alejadas del equipo de cómputo y selladas después de su uso.
- Los Cajeros(as) pueden consumir pastillas refrescantes durante su turno.
- Se debe cuidar el equipo y la infraestructura, asumiendo la responsabilidad de cualquier daño que pueda ocurrir por descuido o derrame de líquidos.
- Se tiene la responsabilidad de dejar el área de trabajo en excelentes condiciones.

7.8 Transporte de personal

- El personal se transporta desde los puntos de reunión hacia las casetas de cobro de Guadalupe, Cadereyta, Lincoln, Apodaca y Juárez, y viceversa.
- Durante el traslado y en los horarios de trabajo, se alienta a todos a mantener un comportamiento apropiado que fomente un ambiente de respeto mutuo.
- Se busca que cada uno contribuya a un entorno laboral armonioso, evitando actitudes que puedan afectar a compañeros y al personal encargado del servicio.
- Es esencial hacer un buen uso de las unidades y adoptar conductas seguras, como evitar posturas incómodas sobre los asientos, para prevenir accidentes en caso de un frenazo brusco.
- Se recomienda solicitar autorización al conductor para la ingesta de alimentos.
- Es importante mantener las unidades de transporte limpias, evitando dejar basura en el interior y depositando la basura en su lugar al llegar al destino.



8. Otras disposiciones.

- Cualquier asunto laboral específico se abordará directamente con el Encargado(a) de Turno y/o el Jefe(a) de Caseta, según sea el caso, quienes se encargarán de proporcionar una solución o de aplicar las acciones necesarias.
- Las medidas que no estén incluidas en el presente lineamiento serán analizadas, evaluadas y decididas por la Coordinación Administrativa de Casetas, de acuerdo con la legislación vigente, el contrato correspondiente o el lineamiento interno, y previa autorización de la Dirección de Operaciones, así como del departamento de Recursos Humanos.

9. Valores y Principios.

Los servidores públicos nos regimos por los principios y valores establecidos en el Código de Conducta de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (ver. Anexo 1), y debemos actuar conforme a estos en el desarrollo de todas nuestras funciones.

Principios	Valores
▪ Respeto a los derechos humanos ▪ Legalidad ▪ Honradez ▪ Lealtad ▪ Imparcialidad ▪ Eficiencia ▪ Economía ▪ Disciplina ▪ Profesionalismo ▪ Objetividad ▪ Transparencia ▪ Rendición de cuentas ▪ Competencia por merito ▪ Eficacia ▪ Integridad ▪ Equidad	▪ Interés público ▪ Respeto ▪ Igualdad y no discriminación ▪ Equidad de genero ▪ Entorno cultural y ecológico ▪ Cooperación ▪ Liderazgo

10. Anexo

10.1 Código de Conducta de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León

**NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA
ES LA GUÍA PARA TOMAR LA
DECISIÓN CORRECTA
¡CONÓCELO!**

ESCANEA ESTE CÓDIGO

819689 0265 WWW.NL.GOB.MX/REA RED.ESTATAL@REDESTATAL.COM.MX

11. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interno	FO-OPE-10	Lista Diaria de Personal en Carriles	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-15	Permuta	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-24	Asignación de Personal Doblando Turno	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-25	Lista Mensual de Personal Doblando Turno	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-26	Rol Mensual de Carriles	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	IRD-OPE-04	Manual de Clasificación Vehicular	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	POE-OPE-01	Procedimiento Operativo Estándar Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03

12. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
7	3-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
8	13-Nov-2017	Cambio de tipo de documento: de PG a REG.	Hallazgo de auditoría externa.
9	18-Jun-2018	Modificación por parte de Organigrama.	Ajuste al puesto del responsable.
10	27-Sep-2018	Cambios al documento.	Mejoras en el reglamento.
11	29-Nov-2018	Modificaciones de horarios.	Cambios propuestos a mejora.
12	05-Mar-2020	Cambio de logo Institucional.	Se modificó el logo de Gobierno.
13	07-Jun-2021	Modificación al reglamento.	Mejoras al reglamento.
14	25-Oct-2021	Cambio de logo Institucional.	Se modificó el logo de Gobierno.
15	06-Ene-2022	Modificación en el reglamento.	Mejoras en el reglamento.
16	24-Ene-2025	Revisión general del documento.	Actualización general del Lineamiento.

