

INSTRUCTIVO

DE : David Josue Garcia Jimenez
Gerente de Operación y Mantenimiento

A : Todo el personal de la Gerencia de Operación y Mantenimiento

REF. : Lineamientos para el personal durante la jornada laboral

CÓDIGO : GOM-DGJ-0011-INS/24

FECHA: La Paz, 12 de Septiembre de 2024



Mediante la presente, este despacho instruye a todo el personal del Departamento de Operaciones, dependiente de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, a objeto de velar por la seguridad, identidad, imagen institucional y la calidad del servicio, cumplir y hacer cumplir los siguientes lineamientos:

- Uso de dispositivos electrónicos:** Los teléfonos celulares, tabletas electrónicas y computadoras personales o otros deben usarse exclusivamente para fines laborales y solo durante el tiempo necesario. Quedando prohibido el uso de estos dispositivos en área de molinetes o donde se atiende directamente a los usuarios en las instalaciones de las líneas de la RIM. Además, también queda prohibido su uso para otros fines que no sea estrictamente los laborales dentro de la EETC MT.
- Acceso a la sala de operaciones:** El personal de atención al usuario, del servicio limpieza o del servicio de seguridad, solo deben ingresar a la sala de operaciones por el tiempo estrictamente necesario y para fines laborales específicos.
- Presentación del personal y uso del uniforme Institucional:** El personal debe usar el uniforme institucional de manera adecuada, manteniéndolo siempre limpio y presentable. Es fundamental preservar la buena identidad institucional, priorizando el uso de los uniformes institucionales y la ropa de trabajo proporcionadas por la EETC Mi Teleférico, como chamarras, chalecos, chaquetas, pantalones térmicos, overoles simple y térmico, entre otros, mismos que se deben colocar sobre las prendas adicionales.
 - Presentación del personal.** Mantener en todo momento la higiene personal, además las trabajadoras y trabajadores con cabello largo debe llevarlo recogido para evitar atrapamientos y preservar una buena imagen ante los usuarios del STC.
 - Estado de la vestimenta:** La vestimenta debe ser formal, pulcra y decorosa. Los jeans, en caso de usarse, deben ser de color azul y sin rasgaduras. El calzado debe ser formal y acorde con las funciones que se realizan.
 - Uso de abrigos y accesorios de vestir:** Las prendas adicionales como gorros, bufandas o guantes deben ser de colores oscuros y acordes con los



colores institucionales de la EETC Mi Teleférico, sin logotipos ni detalles exagerados

- **Prohibición de ropa o accesorios deportivos:** Está prohibido el uso de zapatillas deportivas, poleras, busos u otros accesorios deportivos, durante la jornada laboral.
- 4. Asistencia personalizada y preferencial:** La EETC MT brinda un trato preferente y personalizado a los usuarios del STC que son: personas adultas mayores, personas con discapacidad y otras que por su particularidad necesitan un servicio asistido (mujeres embarazadas, madres con niños o niños solos). A fin de garantizar este servicio preferencial el personal debe cumplir con lo siguiente:
- a. **Cobertura en descansos o ausencia de personal de atención al usuario:** Los operadores deben cubrir en los molinetes al personal de andén durante sus recesos alimenticios o en caso de ausencia por actividades laborales, garantizando así la continuidad del servicio y la atención personalizada a los usuarios. Si los molinetes y la sala de operación se encuentran en niveles diferentes y no se cuenta con personal de atención al usuario, el operador debe priorizar el embarque y desembarque de usuarios de las cabinas y podrá ser apoyado por personal de la Empresa Seguridad en la atención al usuario en los molinetes.
 - b. **Cobertura en caso de Limpieza de Puentes o inspecciones técnicas del Operador de Estación:** En caso de que el Operador de Estación realice la limpieza del puente o no se encuentre en áreas de atención al usuario por inspecciones técnicas, el personal del SAU debe priorizar la atención en el área de embarque y desembarque de usuarios, se puede contar con el apoyo de personal de la Empresa de Seguridad en la atención al usuario en molinetes o en el andén según la necesidad, bajo coordinación con su inmediato superior.

Aclaración: El personal de la empresa de seguridad tiene como función principal el resguardar las instalaciones y brindar un servicio de vigilancia preservando el orden público y cuidado de las instalaciones y activos de la EETC MT. Es por cuanto, tanto el personal Operador y de Atención al Usuario que soliciten apoyo al personal de la empresa de Seguridad para lo indicado precedentemente, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El apoyo debe realizarse en horarios de baja afluencia.
- El apoyo debe ser registrado en el libro de novedades de la empresa de Seguridad, debidamente firmado por el personal Operador, señalando el horario de apoyo.
- El tiempo de apoyo debe ser limitado, no debiendo de exceder como máximo de los tiempos promedio que implica la limpieza, inspección o descanso, según corresponda.
- El personal Supervisor, Operador y SAU debe tener en cuenta la principal función del personal de la Empresa de Seguridad, siendo corresponsables ante cualquier suceso que fuese ocasionado por el apoyo prestado en condiciones distintas a las señaladas anteriormente.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

Estado Plurinacional de Bolivia
Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico"



Mi Teleférico
SUPERANDO LÍMITES

5. **Ubicación del personal SAU:** El personal de atención al usuario debe posicionarse junto a los molinetes de ingreso para interactuar de manera directa y cercana con los usuarios. Esto permitirá una atención más eficiente sin descuidar el embarque y desembarque. El personal SAU cuenta con sillas para descanso, las mismas deben ser utilizadas en momentos en que no haya afluencia de usuarios, la ubicación de las mismas (área paga o área no paga) será según el criterio de mejor funcionalidad, seguridad, eficiencia y calidad en la atención a los usuarios.

6. **Tarjetas para atención de molinetes:** Las tarjetas son empleadas para el desarrollo de las actividades diarias en los molinetes, permitiendo el pase de los usuarios que hubieran adquirido tickets pre impresos denominados USV (un solo viaje) o cuando un ticket Bi no sea legible. El manejo, custodia, resguardo y uso es directamente responsabilidad del personal de Atención al Usuario, Operador y Supervisor de Operación. Aunque en situaciones de contingencia se pueda contar con el apoyo de personal de la Empresa de Seguridad en el área de molinetes, la responsabilidad es exclusivamente del personal de la EETC MT mencionado.

7. **Elementos de Protección de Seguridad.** El casco de seguridad es uno de los elementos más utilizados y más importantes de los equipos de protección personal (EPP) en el trabajo. El casco de seguridad protege a los trabajadores contra lesiones de la cabeza. Los mismos deben emplearse en los lugares establecidos conforme la normativa interna relacionada. Adicionalmente se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos a fin de garantizar un buen uso.
 - Use el casco de manera adecuada con el ala hacia adelante, no pudiendo utilizar el casco al revés.
 - Mantenga despejado el espacio entre el armazón y la cabeza. Por lo que se prohíbe el uso de gorras debajo del casco. El uso de las gorras evita la correcta fijación o ajuste del casco, esto puede resultar en una reducción de la efectividad del casco de seguridad y aumentar el riesgo de lesiones.

Cualquier desviación de este instructivo se considerará como un incumplimiento de las normas internas y estará sujeto a las sanciones establecidas en el "Reglamento Interno de Personal V-2".

David Josué García Jiménez
GERENTE DE OPERACION Y MANTENIMIENTO
EMPRESA ESTATAL DE TRANSPORTE POR CABLE
"MI TELEFÉRICO"

DGJ

c.c. Archivo GOM

