	Título: C - Criterios para la administración de la fuerza de trabajo en los Centros de Atención Regional (Staffing)		
	Clave del documento: C-4001-006	**Revisión:** 1	**Fecha publicación:** 2 de diciembre de 2025
	Propietario del documento: Grisell Ivaín Salgado Cambrón		
	Controlador del documento: Martín Morales Blanco		

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la administración de la fuerza de trabajo en los Centros de Atención Regional (CAR) para la atención telefónica.

2. ALCANCE

Aplica a los 14 Centros de Atención Regional de la Comisión Federal de Electricidad.

3. ADMINISTRACIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO

3.1 El Responsable de Operación de Centros de Atención Regional y/o quien realice la actividad

Establecerá la distribución de la plantilla de fuerza laboral nacional (Staffing) atendiendo lo siguiente:

3.1.1 Evalúa la demanda nacional de llamadas y realiza los pronósticos de esta para determinar el Staffing que se requiere a nivel nacional y por cada Centro de Atención Regional.

3.1.2 Realiza el requerimiento de Staffing para cada Centro de Atención Regional, con periodicidad de trimestre calendario (enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre, y octubre a diciembre), el cual podrá ser ajustado a los requerimientos de la demanda nacional.

3.1.3 El requerimiento de Staffing de Ejecutivos de Atención Comercial deberá especificar periodo trimestral a implementar, número de Ejecutivos de Atención Comercial, horarios, días laborables, y días de descansos.

3.1.4 Realiza el requerimiento de Staffing para los días festivos, mismo que informará a cada Centro de Atención Regional con al menos cinco días hábiles de anticipación.

© 2025. CFE. México. Reservados todos los derechos.
Coordinación Transversal del SIG-CFE. Dirección de Operación
Contacto sigcfe@cfe.mx

3.2 El Responsable del Centro de Atención Regional en la División Comercial y/o quien realice la actividad

Implementará en su centro de trabajo el Staffing requerido atendiendo lo siguiente:

3.2.1 Gestiona con el Responsable de Administración y Recursos Humanos de la División, y con la Representación Sindical la cobertura del Staffing requerido por el área Operación de Centros de Atención Regional.

3.2.2 La Representación Sindical propondrá a los Ejecutivos de Atención Comercial que cubrirán el Staffing requerido, con base en la plantilla y bolsa de trabajo autorizada.

3.2.3 Valida e implementa el Staffing que se requiera para el Centro de Atención Regional a su cargo, apegado a las especificaciones previstas en el numeral 3.1.3.

3.2.4 Informa a través de Oficio al Responsable de Operación de Centros de Atención Regional el cumplimiento y/o cualquier situación o condición que incida en el cumplimiento del Staffing.

3.3 El requerimiento trimestral de Staffing para cada Centro de Atención Regional es aplicable de manera específica a los Ejecutivos de Atención Comercial. Si durante el transcurso del trimestre se requiere la disposición de Ejecutivos de Atención Especializada y/o Ejecutivos de Atención Regional para la atención telefónica, el Responsable de Operación de Centros de Atención Regional estará informando oportunamente y por cualquier medio electrónico a los Responsables de los Centros de Atención Regional.

4. GLOSARIO

Staffing: Distribución del personal que ocupa una plaza tabulada y/o adicional con categoría Ejecutivo de Atención Comercial en los Centros de Atención Regional.

© 2025. CFE. México. Reservados todos los derechos.
Coordinación Transversal del SIG-CFE. Dirección de Operación
Contacto sigcfe@cfe.mx

HOJA DE FORMALIZACIÓN

Nombre del área:	Servicios y Atención al Cliente		
Clave del área:	4001	**Clave del documento:**	C-4001-006
Nombre del documento:	Criterios para la administración de la fuerza de trabajo en los Centros de Atención Regional (Staffing)		
Fecha de aprobación:	02 diciembre 2025	**Vigencia:**	02 diciembre 2027
Ámbito de aplicación:	Subdirección de Distribución		

AUTORIZACIÓN

Lic. Grisell Ivaín Salgado Cambrón
Responsable de la Gerencia de Servicios y Atención al Cliente

REVISIÓN

Lic. Juan Antonio Sánchez Cázares
Responsable de Operación de Centros de Atención Regional

CRÉDITOS

NOMBRE(S)	CARGO
Lic. Guillermo García Martínez	Responsable de Mesas de Control