

ACUERDO por el que se emite el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local.

BENITO NEME SASTRÉ, Director General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, en ejercicio de las facultades que me confieren las fracción IX del artículo 59 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la fracción X del artículo octavo del Decreto que reestructura la organización y funcionamiento del organismo público descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (en adelante denominado como CAPUFE), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 1985, modificado el 24 de noviembre de 1993 y 14 de septiembre de 1995, así como las fracciones VI, X y XLVI del artículo 22 del Estatuto Orgánico de CAPUFE, y

CONSIDERANDO

Que como parte de este esfuerzo a fin de generar el óptimo funcionamiento en las actividades y los servicios que presta CAPUFE, con fundamento en los artículos 30, fracción XXIV y 46, fracción II del Estatuto Orgánico de CAPUFE, la Subdirección de Servicios de Calidad coordinó y diseñó el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local.

Que como resultado de lo anterior, a fin de tener normas claras en la atención a usuarios de los caminos y puentes a cargo de CAPUFE, con fundamento en los artículos 29, fracción XIII y 35, fracción I, del Estatuto Orgánico de CAPUFE, la Dirección de Operación estableció lineamientos de operación que regulan las actividades de la Atención a Usuarios; conforme a lo anterior la Dirección de Operación propuso, a la Dirección General a mi cargo, la emisión del Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local.

Que el Comité de Mejora Regulatoria Interna de CAPUFE, en su primera sesión ordinaria celebrada el 24 de marzo de 2017, aprobó el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local.

Que el presente lineamiento establece las reglas básicas para la operación y funcionamiento de la Central de Atención a Usuarios, con el objeto de propiciar un desempeño eficaz y eficiente en la atención, registro, canalización, prestación y seguimiento de los servicios que solicitan los usuarios en materia de información carretera, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas diversas, así como para la administración y seguimiento de las redes sociales en las que participa CAPUFE por indicaciones del Director General del Organismo.

Que atento a lo anterior y con fundamento en el artículo 22 fracción XLVI del Estatuto Orgánico de CAPUFE, que establece la facultad del Director General para emitir la normatividad interna de CAPUFE, se expide el siguiente:

49

ACUERDO

Primero.- Se emite el "Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local".

Segundo.- Se deja sin efectos cualquier disposición administrativa interna que se oponga al Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local que se emite conforme al Acuerdo Primero.

Tercero.- Se instruye al Director de Operación, para que en uso de las facultades que le confiere el Estatuto Orgánico de CAPUFE, dé seguimiento normativo a las disposiciones que sustentan el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local, que se emite en el presente Acuerdo, asimismo que se asegure de mantenerlo actualizado.

TRANSITORIOS

Primero.- El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Normateca Interna de este Organismo.

Segundo.- El "Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios (074) y Centrales de Radio Local", entrará en vigor al día siguiente de la publicación del presente Acuerdo.

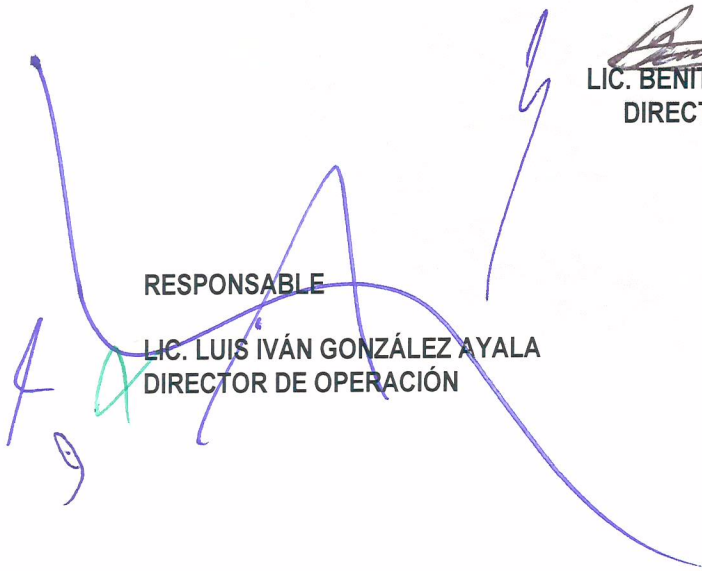
Dado en la Ciudad de Cuernavaca, Morelos, a 9 de junio de dos mil diecisiete.

ATENTAMENTE



**LIC. BENITO NEME SASTRE
DIRECTOR GENERAL**

RESPONSABLE



**LIC. LUIS IVÁN GONZÁLEZ AYALA
DIRECTOR DE OPERACIÓN**