



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES



Cuernavaca, Morelos, a los once días del mes de octubre del año dos mil veintiuno.

Acuerdo por el que se actualiza el documento normativo denominado **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local.**

Mtra. Elsa Julita Veites Arévalo-Directora General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (en adelante CAPUFE), en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 59, fracciones V y IX, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, artículo octavo, fracciones X y XIII, del Decreto que Reestructura la Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado CAPUFE, publicado el 2 de agosto de 1985 en el Diario Oficial de la Federación, modificado el 24 de noviembre de 1993 y 14 de septiembre de 1995, así como el artículo 22, fracciones XIV, XV, y XXXVIII, del Estatuto Orgánico de CAPUFE, publicado el 30 de abril del 2021 en el Diario Oficial de la Federación y demás aplicables.

CONSIDERANDO

Que el Comité de Mejora Regulatoria Interna de CAPUFE, en su Tercera Sesión Ordinaria, celebrada el 23 de septiembre de 2021, aprobó la actualización del **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local**, mediante **ACUERDO 03-ORD-23-09-2021**.

Que en cumplimiento y acorde a lo referido en el párrafo anterior, el presente Lineamiento establece la metodología y lineamientos para la operación y funcionamiento de la CAU y CRL, a los que deberán sujetarse las y los operadores telefónicos adscritos a la CAU y las y los radio operadores de las CRL de cada Unidad Regional, con la finalidad de propiciar un desempeño eficaz y eficiente en la atención, registro, canalización, prestación y seguimiento de los servicios que solicitan las personas usuarias a través del número 074, referentes a información carretera, asistencia médica prehospitalaria, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas, así como para la administración y operación de la cuenta de twitter @CAPUFE.

Que atento a lo anterior, se formulan los siguientes:

ACUERDOS

Primero.- Se actualiza el documento normativo denominado **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local.**

Segundo.- Se instruye a la Subdirección de Transparencia y Control Institucional, para que en uso de las facultades que le confiere el artículo 55, fracción VIII, del Estatuto Orgánico de CAPUFE, dé seguimiento normativo a las disposiciones que sustentan el **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local**, en la Normateca Interna de CAPUFE.

Calzada de los Reyes No. 24 Colonia Tetela del Monte
C.P. 62130, Cuernavaca, Morelos.

Tel: 01 (777) 329 2100
www.gob.mx/capufe





COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

130
AÑOS
1891-2021

Tercero.- Se instruye a la Subdirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, para que en uso de las facultades que le confiere el artículo 50, fracción XVIII, del Estatuto Orgánico de CAPUFE, registre la actualización de seguimiento normativo a las disposiciones que sustentan el **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local**, en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF).

TRANSITORIOS

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

Segundo.- Se deja sin efectos cualquier disposición administrativa interna que se oponga al contenido del documento normativo denominado **Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local**.

ATENTAMENTE


Mtra. Elsa Julita Veites Arévalo
Directora General

Responsable


Ricardo Gallardo Hernández
Director de Operación

