



**LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
SOLICITUDES DE CIUDADANOS,
ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.**

MARZO 2017

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD.

ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	3
FUNDAMENTO LEGAL	4
DEFINICIONES	6
LINEAMIENTO	7

INTRODUCCIÓN

El presente lineamiento contiene las reglas y aspectos básicos que se deberán considerar para atender de manera clara y oportuna las solicitudes de ciudadanos, organizaciones e instituciones que se reciben en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, tanto en las Oficinas Centrales, como en las oficinas de las Unidades Regionales; cuyo planteamiento esté asociado con el uso y aprovechamiento de los espacios de las instalaciones de las plazas de cobro y de los tramos carreteros.

OBJETIVO

Establecer las reglas básicas para la atención y respuesta a las solicitudes ciudadanas, de organizaciones sociales, empresas privadas y de instituciones públicas que se reciban tanto en Oficinas Centrales, como en las Unidades Regionales, las cuales estén relacionadas con el uso y aprovechamiento de los espacios de las instalaciones de las plazas de cobro y de los tramos carreteros en toda la red operada a cargo de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, y que se encuentren en el ámbito de competencia de la Dirección de Operación.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05-02-2017 y sus últimas reformas.

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 10-10-2016 y sus últimas reformas.

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 09-04-2012 y sus últimas reformas.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 4 de mayo de 2015 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.

- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 12-06-2015 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.

- Ley General de Protección Civil.
D.O.F. 03-06-2014 y sus últimas reformas.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus últimas reformas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 19-12-2016 y sus últimas reformas.

- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
D.O.F. 22-11-2012 y sus últimas reformas.

- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 22-07-2011 y sus últimas reformas.

- Compendio Operativo para Plazas de Cobro
D.O.F. 23-12-2016 y sus últimas reformas.

DEFINICIONES

CAPUFE: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

Plaza de Cobro: Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

Tramo Carretero: Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.

Artículo 1. Las solicitudes de ciudadanos, organizaciones e instituciones son aquellas manifestaciones por escrito, que se reciben en Oficinas Centrales y Oficinas de las Unidades Regionales, y que tienen como propósito obtener la exención del pago del peaje o alguna autorización, para el uso y aprovechamiento de los espacios e instalaciones de las plazas de cobro y de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo.

Artículo 2. La formulación de las respuestas a este tipo de solicitudes corresponde emitirlas a la Dirección de Operación a través de los Titulares de la Subdirección de Servicios de Calidad y de la Gerencia de Atención a Usuarios, quienes, en coordinación con los Subdelegados y Subgerentes de Operación de las Unidades Regionales atenderán cada una de las solicitudes.

Artículo 3. Las respuestas a las solicitudes que impliquen una autorización, sólo serán emitidas por el Director de Operación.

Artículo 4. Las respuestas en sentido negativo a las solicitudes que se reciban en Oficinas Centrales podrán ser emitidas por la Subdirección de Servicios de Calidad y la Gerencia de Atención a Usuarios. Los Subdelegados o Subgerentes de Operación podrán responder directamente las solicitudes recibidas en su Unidad Regional, siempre que por su naturaleza y previo acuerdo con la Gerencia de Atención Usuarios, impliquen una respuesta en sentido negativo.

Artículo 5. La red carretera operada por CAPUFE y sus respectivas instalaciones de plazas de cobro y áreas de servicios, están diseñadas para la circulación libre, segura y ágil de los usuarios que pagan su cuota de peaje. Por ello, las respuestas a las solicitudes relacionadas con el uso y aprovechamiento de los espacios e instalaciones de las plazas de cobro, y de los tramos carreteros de la red operada por el Organismo, se formularán con base en los siguientes supuestos y motivaciones:

- I. No se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación en las plazas de cobro, ni en las áreas destinadas a la prestación de servicios a los usuarios, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, promoción y venta de productos o

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.

servicios, o para realizar cualquier actividad que pueda afectar la circulación y la seguridad de los usuarios y del personal del Organismo. Asimismo no se permitirá la instalación de equipos, módulos, artefactos, y todo tipo de objetos ajenos a la operación y administración de las Plazas de Cobro y tramos carreteros.

- II. No se permitirá la realización de eventos sociales, culturales, religiosos y deportivos, colectas, exposiciones y filmaciones, entre otros, que por su naturaleza interfieran con el tránsito libre, seguro y ágil de los usuarios en los tramos carreteros, así como en la operación de las plazas de cobro, en el funcionamiento de las bases operativas de los servicios de emergencia y auxilio vial, en los paradores, estacionamientos, áreas de seguridad y protección civil a cargo del Organismo, en los servicios sanitarios, y en cualquier otra área destinada a la prestación de servicios a los usuarios.

Artículo 6. Las respuestas a las solicitudes de autorización, que no impliquen riesgos ni afectaciones mayores a la seguridad de los usuarios, ni constituyan obstáculos insalvables al libre tránsito por la red operada por CAPUFE, sólo podrán ser autorizadas por el Titular de la Dirección de Operación.

Artículo 7. Las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de peaje exento en las plazas de cobro operadas por CAPUFE, se analizarán y atenderán con base en lo establecido en el Compendio Operativo para Plazas de Cobro emitido por el Organismo, y en la normatividad denominada Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje, los cuales forman parte del contrato de prestación de servicios celebrado con el concesionario BANOBRAS.

Artículo 8. Para la adecuada identificación de los vehículos sobre los que se solicite el peaje exento, las instancias solicitantes deberán enviar un listado informativo con las características generales de cada vehículo, como lo son: tipo de unidad o servicio que presta, marca, modelo, año, color, número económico y placas. La portación de placas en los vehículos constituye un requisito indispensable para continuar con el trámite de

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.

autorización, ya que constituye la principal medida de control para identificar los cruces de los mismos por las plazas de cobro. Dicha portación, deberá ser en apego a lo señalado en los artículos 2 fracciones XXXIV y XLIV y 85 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.

Además es necesario que los vehículos se encuentren debidamente rotulados con los logotipos e imagen de la institución a la que pertenecen. Para verificar esta información es necesario que la instancia solicitante envíe a CAPUFE las fotografías que sean necesarias de cada unidad, en las que se aprecien claramente sus características.

Artículo 9. La vigencia de la autorización del peaje exento bajo el concepto de Vehículos al Servicio de la Comunidad será de un año como máximo, contando a partir de la fecha de notificación que se realice al solicitante. Al final de dicha vigencia las entidades, instancias o instituciones podrán solicitar una nueva autorización por un periodo similar, la cual se someterá al procedimiento de revisión correspondiente.

Artículo 10. En caso de que se identifique el uso indebido de una autorización de peaje exento, el Organismo procederá a cancelar la autorización acorde con la falta identificada, ya sea para el vehículo infractor o para todo el parque vehicular de la entidad, instancia o institución que corresponda.

Artículo 11. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de actividades deportivas, circulación de caravanas vehiculares o peatonales en los tramos carreteros de la red operada por CAPUFE, se atenderán de conformidad con lo establecido en el artículo 68 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.

Artículo 12. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de estudios de tránsito y encuestas a los usuarios, serán autorizadas por este Organismo siempre y cuando estas a su vez hayan sido aprobadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o en su caso por el concesionario, de lo contrario la respuesta que se remita al solicitante será en sentido negativo.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES.

Artículo 13. Los casos no previstos en la presente normatividad serán analizados y resueltos por el Titular de la Dirección de Operación.