



Cuernavaca, Morelos, a los 20 días del mes de septiembre del año 2024.

Acuerdo por el que se actualiza el documento normativo denominado: **“Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias 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, 14 de septiembre de 1995 y 22 de julio de 2024, así como el artículo 22, fracciones XIV, XV y XXXVIII, del Estatuto Orgánico de CAPUFE, y su reforma publicada el 04 de marzo del 2022, en el Diario Oficial de la Federación y demás aplicables.

### CONSIDERANDO

Que el Comité de Mejora Regulatoria Interna de CAPUFE, en su Segunda Sesión Extraordinaria, celebrada el 20 de septiembre de 2024, aprobó la actualización del **“Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local”**, mediante el ACUERDO 04-EXTRAORD-20-09-2024.

Que, en cumplimiento y acorde a lo referido en el párrafo anterior, el presente documento normativo establece la metodología y procedimientos para la operación y funcionamiento de la Central de Atención a Personas Usuarias (CAU) y Central de Radio Local (CRL), a los que deberá sujetarse el personal operador telefónico adscrito a la CAU y el personal radio operador de la CLR de cada Unidad Regional, con la finalidad de tener 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 y mediante la cuenta de X @CAPUFE, referentes a información carretera, atención médica prehospitalaria, servicios de emergencia, servicios de auxilio vial, expresiones ciudadanas, así como para la administración y atención de la cuenta de X @CAPUFE.

Que atenta 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 Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local”**.

**Segundo.** - Se instruye a la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional, para que en uso de las facultades que le confiere el *“Acuerdo por el que se delega en la Dirección de Administración y Finanzas y en la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional, de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), la facultad de administrar la Normateca Interna de acuerdo con las disposiciones normativas establecidas para su operación, a fin de facilitar la publicación, difusión y consulta de la normatividad interna aprobada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) de CAPUFE, misma que se registra en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF)”*, publicado en



el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2023, facilite la difusión y consulta en la Normateca Interna de CAPUFE, las disposiciones que sustentan el Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local.

**Tercero.** - Se instruye a la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional, para que en uso de las facultades que le confiere el artículo 50, fracción XVIII, del Estatuto Orgánico de CAPUFE vigente, registre las disposiciones que sustentan la actualización del Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias 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 su publicación en la Normateca Interna de este Organismo.

**Segundo.** - Se derogan todas aquellas disposiciones que se opongan a lo dispuesto en el presente acuerdo.

### ATENTAMENTE

  
**Mtra. Elsa Julita Veites Arevalo**  
Directora General

**Responsable:**

  
**Ricardo Gallardo Hernández**  
Director de Operación