



INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES

I. Información Básica

Nombre del Macroproceso	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Tipo de Proceso	
		Sustantivo	Administrativo
Nombre del Proceso	Servicios al Usuario	X	
Dirección y Subdirección Responsable	Dirección de Operación Subdirección de Servicios al Usuario	Identificador o clave	
		Pr-SUST-CAPUFE-02	

II. Vinculación con el Programa Institucional de CAPUFE 2025-2030

Objetivo	1. Mejorar el modelo de operación de los caminos y puentes a cargo de CAPUFE, mediante la implementación de estrategias que garanticen un tránsito seguro y fluido para las personas usuarias.
Estrategia(s)	1.5. Mejorar el esquema de atención de emergencias y auxilio vial otorgados en la Red operada por CAPUFE para incrementar la seguridad de los usuarios.
Línea(s) de Acción	1.5.1. Implementar tecnología para la atención de emergencias y auxilio vial, mediante el uso de plataformas de geolocalización, aplicaciones móviles para reportar incidentes y la comunicación directa con los servicios de emergencia. 1.5.2. Capacitar al personal especializado en la atención de emergencias y auxilio vial, mediante la impartición de cursos y talleres sobre primeros auxilios, rescate vehicular, manejo de equipo especializado y protocolos de actuación y comunicación. 1.5.3. Implementar protocolos de coordinación y atención de emergencias a incidentes de alto impacto mediante la organización del sistema de comando de incidentes. 1.5.4. Actualizar los protocolos de atención médica prehospitalaria conforme a las certificaciones de salud nacional e internacional, mediante la implementación de mejores prácticas, así como la incorporación de equipos y tecnologías de vanguardia. 1.5.5. Proponer la modernización, ampliación y creación de bases de emergencias y auxilio vial, con base en un diagnóstico que determine las necesidades para mejorar el servicio otorgado. 1.5.6. Implementar un programa anual de supervisión a las bases de emergencias y auxilio vial mediante la realización de un diagnóstico exhaustivo que identifique las necesidades en términos de ubicación estratégica, equipamiento, personal y tecnología. 1.5.7. Extender el servicio "074" de atención a emergencias y auxilio vial a la Red Carretera Federal, mediante la firma de convenios de colaboración con las autoridades federales y estatales, así como elaborar un diagnóstico que permita identificar las necesidades para la asignación de recursos humanos y materiales, y la implementación de un sistema de monitoreo y comunicación que permita homologar procesos de intercambio de información.

III. Información Descriptiva

Objetivo Específico (Operativo)	Brindar los servicios de auxilio vial, emergencia y atención médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, expresiones ciudadanas, atender a personas residentes y pago por recorrido, comunicación y radiocomunicación así como, concentrar información sobre la incidencia de la accidentabilidad y puntos de conflicto, con la finalidad de coadyuvar en la seguridad vial de la red carretera operada por el Organismo y atender distintas peticiones de la población.
Alcance	Prestación de servicios a las personas usuarias de auxilio vial, emergencia y atención médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, expresiones ciudadanas; atender a residentes y pago por recorrido, comunicación y radiocomunicación así como, concentrar información sobre la incidencia de accidentabilidad y puntos de conflicto, de los tramos operados por CAPUFE, de acuerdo con la norma interna que regula.

Descripción del Proceso	Descripción de la secuencia del Proceso
El Personal de la Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Auxilio Vial y sus Subgerencias en coordinación con las áreas de servicios al usuario de las Unidades Regionales atienden a las personas usuarias de acuerdo a la normatividad interna aplicable con la finalidad de coadyuvar en la seguridad vial de las personas que transitan por la red operada.	Medios de contacto con las Personas Usuarias: La Subdirección de Servicios al Usuario y sus Gerencias 1. Identifica los medios de contacto con los que se puede atender las demandas de las personas usuarias. 2. Gestiona con las diferentes áreas de CAPUFE para habilitar dichos medios. 3. Atiende los medios de contacto como el número 074, la cuenta de X @CAPUFE, el sistema de radiocomunicación y el correo expresionesciudadanas@capufe.gob.mx. 4. Sistematiza la información de los medios de contacto. Expresiones Ciudadanas: 1. Las personas usuarias emiten Expresiones Ciudadanas a CAPUFE, a través de los distintos medios de contacto: expresionesciudadanas@capufe.gob.mx, el número 074, bitácoras ubicadas en plazas de cobro, o bien mediante medios externos y el Órgano Interno de Control. 2. Personal de Oficinas Centrales y Unidades Regionales se coordinan para dar respuesta a la persona usuaria que emitió la expresión ciudadana. 3. La información generada se sistematiza en un sistema informático. Atención de auxilio vial, emergencias y asistencia médica prehospitalaria: 1. Las personas usuarias solicitan los servicios de auxilio vial, emergencia o atención médica prehospitalaria a través de los distintos medios de contacto: 074, la cuenta de X @CAPUFE, en las Plazas de Cobro, o bases de emergencia y auxilio vial ubicadas en los tramos operados por CAPUFE. 2. El personal de la Central de Atención a Personas Usuarias; Centrales de Radio Local; Plazas de Cobro, se coordinan con las y los Coordinadores Médicos, Técnicos en Urgencias Médicas, Operadores de la Unidad de Señalamiento Dinámico y Operadores de Grúa para asistir a las personas usuarias de acuerdo con el servicio demandado. 3. Las y los Coordinadores Médicos, Técnicos en Urgencias Médicas, Operadores de la Unidad de Señalamiento Dinámico y Operadores de Grúa informan a las Centrales de Radio Local el estado, seguimiento y conclusión del servicio y lo registran en el sistema informático vigente. 4. Las Centrales de Radio Local notifican el estado, seguimiento y conclusión de los servicios que ocasionen problemas a la operación de la red operada a la Central de Atención a Personas Usuarias de oficinas centrales. Comunicación y Radiocomunicación: 1. La Central de Atención a Personas Usuarias en coordinación con las Centrales de Radio Local derivan las solicitudes de emergencias y auxilio vial a través de los medios de comunicación y radiocomunicación (telefonía celular y radios móviles y portátiles). 2. La SSU a través de la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Radiocomunicación realizan acciones para garantizar la efectiva comunicación y radiocomunicación entre las bases operativas y las diferentes áreas encargadas de la derivación de los servicios para su atención. Información sobre incidencia de la accidentabilidad y puntos de conflicto: 1. Las y los Coordinadores Médicos, Técnicos en Urgencias Médicas, Operadores de la Unidad de Señalamiento Dinámico y Operadores de Grúa, registran en el sistema informático vigente todos los servicios atendidos de emergencia, atención médica prehospitalaria y auxilio vial 2. La SSU a través de la Gerencia de Auxilio Vial, analiza la información de la accidentabilidad y genera la base de datos de los puntos de conflicto, así como, la información estadística que ayude a mejorar la seguridad vial de los tramos operados. 3. La información se envía a las áreas correspondientes de CAPUFE para su atención.

III. Información Descriptiva	
Descripción del Proceso	Descripción de la secuencia del Proceso
El Personal de la Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Auxilio Vial y sus Subgerencias en coordinación con las áreas de servicios al usuario de las Unidades Regionales atienden a las personas usuarias de acuerdo a la normatividad interna aplicable con la finalidad de coadyuvar en la seguridad vial de las personas que transitan por la red operada.	Residentes y Pago por Recorrido: 1. Las personas usuarias y/o empresas realizan la solicitud a CAPUFE para incorporarse al Esquema Tarifario de Residentes y/o Pago por Recorrido. 2. La Dirección de Operación en coordinación con las Unidades Regionales emiten el Dictamen Técnico para considerar la viabilidad de la incorporación de localidades al Esquema Tarifario de Residentes y a empresas para el Esquema Tarifario de Pago por Recorrido y se envía, a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria, al Fiduciario o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la aprobación de los órganos colegiados. 3. La SSU a través de la Gerencia de Atención a Usuarios administran los Esquemas Tarifarios de Residentes y Pago por Recorrido.
Norma Interna que lo regula	1. Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarías y las Centrales de Radio Local. 2. Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE. 3. Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Auxilio Vial. 4. Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria. 5. Lineamientos para la Generación de Información de Puntos de Conflicto. 6. Lineamiento para la Atención de Solicitudes Ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones. 7. Lineamiento para la Administración y Operación del Sistema de Radiocomunicación de CAPUFE. 8. Lineamiento para el Control Administrativo del Esquema Tarifario de Personas Usuarías Residentes. 9. Lineamiento para el Control Administrativo del Esquema Tarifario de Pago por Recorrido.
Áreas involucradas en el Proceso	Dirección Técnica. Gerencia de Atención a Usuarios. Gerencia de Auxilio Vial. Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales.
Tiempo de duración	1. Medios de contacto: solicitudes de información vía 074 y Cuenta de X @CAPUFE hasta 10 minutos. 2. Atención a Expresiones Ciudadanas: 8 días hábiles. 3. El servicio de Auxilio Vial: Llegada al lugar del servicio de las grúas 90 minutos después de la notificación. 4. El Servicio de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria: Llegada al lugar de la emergencia 20 minutos después de la notificación. 5. Generación de Información de Puntos de Conflicto: En los meses de febrero y julio de cada año, se generan los anexos de puntos de conflicto y se envían a las áreas respectivas. 6. Residentes y pago recorrido: -Para localidades autorizadas de 5 a 45 días de la Red FNL. -Para localidades autorizadas de 2 a 4 meses de la Red CAPUFE. -Para la incorporación de nuevas localidades de 2 a 6 meses.
Estado	5. Proceso con mejoras instrumentadas
Servicio con el que se vincula	No aplica
Relación con otros Procesos	1. Operación de Plazas de Cobro. 2. Contratación de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 3. Control y Ejercicio del Gasto Público. 4. Rendición de Cuentas y Fiscalización. 5. Mejora Regulatoria Interna. 6. Seguridad de la Información. 7. Sistema de Administración de Archivos. 8. Control Interno. 9. Transparencia. 10. Planeación, Seguimiento, Evaluación e Información Institucional. 11. Atención a Puntos de Conflicto en la Red Operada por el Organismo.
Producto de salida	Atención a los servicios de auxilio vial, emergencia y atención médica prehospitalaria. El control administrativo de los padrones de los Esquema Tarifario de Residentes y Esquema Tarifario de Pago por Recorrido. Bases de datos de la accidentabilidad y puntos de conflicto. Sistematización de la información recabada mediante los medios de contacto y las expresiones ciudadanas.

Áreas Responsables del Proceso

Directora de Operación


Ing. María Gabriela Colorado Macín

Subdirectora de Servicios al Usuario


Lic. Mireya De La Paz Melchor Romo