



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
1	<p>Tema o Servicio Transportación de productos y personal para brindar ayuda humanitaria a personas vulneradas por la marginación y pobreza en comunidades rurales del Estado de Nuevo León, Tamaulipas y Zacatecas (Cáritas de Monterrey).</p> <p>Resumen Seguridad pública y esquema tarifario Cáritas tiene como objetivo el servir como enlace entre las personas que están en mayor marginación y pobreza, y quienes pueden ayudarles. Más de 500 mil personas en mayor marginación y pobreza habitan en comunidades alejadas de los auxilios básicos para la subsistencia y bienestar, y es menester de nuestra Organización hacer todo lo posible por llevarles ayuda humanitaria, principalmente en las áreas de salud, alimentación, y vestido. Las entregas de alimentos se realizan semanalmente. Anualmente la Organización beneficia a más de 200 mil personas a través de todos sus servicios en áreas urbana y rural. Por tales motivos, tenemos a bien solicitar sus finas atenciones, las siguientes solicitudes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener y dar continuidad a las medidas de seguridad y solicitud de auxilio en carreteras. 2. Mantener y dar continuidad a las buenas condiciones físicas de las carreteras y puentes. 3. Condonar el pago de peajes a las Unidades Institucionales. 4. Tener mayor comunicación y contacto con esta Secretaría. 5. Conocer más de los temas que trata la Secretaría. <p>Respuesta: Canalizada a otra institución.</p> <p>Los temas asociados con la seguridad pública en las carreteras federales son competencia de la Policía Federal, por tal motivo se emitió el oficio GSICO/491/2016, dirigido a dicha instancia para solicitar que en el ámbito de su competencia se atienda este planteamiento.</p> <p>Los medios de contacto para solicitar servicios de asistencia, prevención y auxilio vial son el 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE, que son atendidos las 24 horas de los 365 días del año.</p> <p>Respecto a la condonación del pago de peaje, es importante señalar que CAPUFE cuenta con un Lineamiento denominado Compendio Operativo para Plazas de Cobro, mismo que se encuentra en una fuente pública en Internet, para la Identificación de Vehículos que no pagan peaje, el cual enlista como Vehículos al Servicio de la Comunidad a los siguientes: 1) Ambulancias, 2) Semefo, 3) Bomberos, 4) Policía Federal, 5) Policía Local, 6) Fuerzas Armadas Nacionales, 7) Ángeles Verdes, 8) Grúas del Operador y 9) Transporte de indocumentados.</p> <p>En caso de que los vehículos de las instancias solicitantes no se encuentren en los anteriores supuestos, y así mismo no acrediten el cumplimiento de las características de cada tipo de vehículo, no será posible para CAPUFE otorgar el peaje exento.</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	Se cuenta con un Programa de Conservación anual para dar mantenimiento a la infraestructura carretera operada por el Organismo.	
2	<p>Tema o Servicio Hospedaje y servicios relacionados con el auto. (Cadena Comercial OXXO S.A. DE C.V)</p> <p>Resumen Servicios proporcionados por terceros (Paradores) 1. Aumentar el número de hoteles sobre las autopistas. 2. Aumentar el número de estaciones de servicio con servicios complementarios, como venta de baterías, llantas, parabrisas, etc.</p> <p>Respuesta: No se suscribe pero se presenta alternativa.</p> <p>Si se desea llevar a cabo algún proyecto que preste servicios a las autopistas en esa Delegación Regional X, Zona Norte ubicada en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, deberán manifestar su interés para realizar el trámite correspondiente bajo los siguientes lineamientos:</p> <p>Para el caso de que se desee hacer uso del derecho de vía de las autopistas se requiere cumplir con lo dispuesto en los artículos 2 fracción III, 8 fracción VI de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; así como, los artículos 1 y 5 del Reglamento para el Aprovechamiento del Derecho de Vía de las Carreteras Federales y Zonas Aledañas.</p> <p>En este sentido, para obtener un permiso para el acceso en el derecho de vía de las autopistas, me permito adjuntar al presente, el documento publicado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria en su página de internet (www.cofemer.gob.mx) relacionado con el trámite que se le invita a realizar para la obtención de la autorización correspondiente ante la SCT, indicándose en el documento que se adjunta la unidad administrativa de esa secretaría responsable del mencionado trámite; la dirección y oficina donde debe tramitarse la autorización; los datos del responsable del mismo para consultas o quejas; la identificación del medio de presentación de la solicitud; así como los documentos que deben acompañarse a la misma para la obtención de la autorización a la que he hecho alusión.</p> <p>Ahora bien, para efecto de hacer efectivo el derecho de explotación del derecho de vía en los términos de la Concesión, Capufe en su carácter de operador del concesionario FNI, mediante las constancias que se anexan, se hace del conocimiento el procedimiento, los requisitos y la documentación que se necesita para poder formalizar con el solicitante del permiso referido en el párrafo anterior, un contrato de contraprestación a favor del fideicomiso Fondo Nacional de Infraestructura, concesionaria de las autopistas operadas por CAPUFE, por el uso y por el aprovechamiento que se vaya a realizar en el derecho de vía de la carretera operada por esa Delegación, por lo que, se le invita a presentar los documentos mencionados para tales efectos en la Delegación Regional X, Zona Norte, con domicilio en Av. San Francisco No. 217, Col. Lomas de San Francisco, C.P. 64710, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>León sin dejar de mencionar que con dicho acuerdo se entablaría una relación de coordinación entre el usuario y Capufe, a nombre propio y por cuenta de la institución fiduciaria en el FNI.</p> <p>Por lo anterior, en caso de alguna duda sobre lo expresado, la Delegación Regional X, Zona Norte ubicada en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, está a sus órdenes a través del Lic. Guillermo Núñez de Cáceres de la Garza, Subdelegado de Derecho de Vía en el número telefónico 01 8183897200 ext. 7280 y correo electrónico gnunez@capufe.gob.mx, para la atención correspondiente.</p>	
3	<p>Tema o Servicio Mejorar el mantenimiento periódico y/o rutinario, método más ágil de cobro en casetas mediante el uso de tarjeta de crédito vía scanner y mayor vigilancia de la PF (Constructora Maíz Mier S.A. de C.V.)</p> <p>Resumen Conservación, cobro de peaje y seguridad pública</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar el mantenimiento periódico y/o rutinario. 2. Método más ágil de cobro en casetas mediante el uso de tarjeta de crédito vía scanner. 3. Mayor vigilancia de la PF. <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>En relación al cobro del peaje con tarjeta de crédito, en ocasiones el proceso se ve afectado no por cuestiones técnicas del equipo utilizado, sino por los procedimientos de autorización que define cada una de las instituciones bancarias. Se revisa periódicamente con las instituciones bancarias los procesos de autorización y cobro del peaje.</p> <p>Los temas asociados con la seguridad pública en las carreteras federales son competencia de la Policía Federal, por tal motivo se emitió el oficio GSICO/491/2016, dirigido a dicha instancia para solicitar que en el ámbito de su competencia se atienda este planteamiento.</p> <p>En relación al primer punto, en este 2016 se encuentra en ejecución un programa para el mantenimiento de la infraestructura carretera operada por el Organismo.</p>	Compromiso cumplido
4	<p>Tema o Servicio Diseño universal de accesibilidad total para personas con discapacidad. (Retos A.B.P.)</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Resumen Infraestructura Carretera Se propone que en todas las áreas de descanso y servicios en carreteras y caminos del estado sean totalmente accesibles para las personas con discapacidad.</p> <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>Algunas áreas de seguridad cuentan con rampas e instalaciones para personas con discapacidad. Los nuevos proyectos de modernización de instalaciones contemplan la construcción de este tipo de infraestructura, los cuales ejecutarán en los próximos ejercicios presupuestales.</p>	
5	<p>Tema o Servicio Servicio y uso de casetas a través de tarjeta electrónica de equipo de transporte pesado. (Servicios de Transportes CAD, S.A. de C.V. Grupo Soriana)</p> <p>Resumen Medios electrónicos de pago y esquemas tarifarios Servicio.- Atención inmediata a través de su página web, en lo referente a los pagos por el servicio prestado para no generar aclaraciones que interfieran en sus operaciones y en las nuestras.</p> <p>Ejemplo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de cobros dobles • Ajustes en tarifas • Conexión de Internet muy lenta para las consultas, nunca se puede tener la información. • Cargos de meses anteriores. <p>Gestión. Mejores condiciones por clientes preferencial CAPUFE.</p> <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>Con la finalidad de atender los diversos planteamientos relacionados con el servicio de telepeaje, se envió el oficio SSEP/0484/2016 dirigido a la empresa responsable de la prestación de este servicio, para trasladar los comentarios y propuestas formuladas por el representante de Servicios de Transportes CAD, S.A. de C.V., Grupo Soriana.</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>CAPUFE gestionó ante la empresa proveedora del servicio de telepeaje la revisión de los planteamientos vertidos por esta Organización, y la definición, en su caso, de las posibles soluciones que permitan atender los requerimientos indicados. Para ello emitió los oficios SSEP/0484/2016 y SSEP/191/2018.</p> <p>Al respecto, mediante el escrito No. TEDISA/DG/2018-04-17/001 la empresa proveedora del servicio de telepeaje manifestó la información que permite atender tales requerimientos, así como las restricciones por las que, en su caso, no es posible atender algunos planteamientos. (Se adjuntan los oficios mencionados).</p>	
6	<p>Tema o Servicio Servicio de alimentos y bebidas (Restaurant García G.)</p> <p>Resumen Servicios proporcionados por terceros y aprovechamiento del derecho de vía. Proponemos nuevos puntos de restaurant García G. O García express, con el servicio y calidad que nos distinguen.</p> <p>Respuesta: No se suscribe pero se presenta alternativa.</p> <p>Si se desea llevar a cabo algún proyecto que preste servicios a las autopistas en esa Delegación Regional X, Zona Norte ubicada en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, deberán manifestar su interés para realizar el trámite correspondiente bajo los siguientes lineamientos:</p> <p>Para el caso de que se desee hacer uso del derecho de vía de las autopistas se requiere cumplir con lo dispuesto en los artículos 2 fracción III, 8 fracción VI de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; así como, los artículos 1 y 5 del Reglamento para el Aprovechamiento del Derecho de Vía de las Carreteras Federales y Zonas Aledañas.</p> <p>En este sentido, para obtener un permiso para el acceso en el derecho de vía de las autopistas, me permito adjuntar al presente, el documento publicado por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria en su página de internet (www.cofemer.gob.mx) relacionado con el trámite que se le invita a realizar para la obtención de la autorización correspondiente ante la SCT, indicándose en el documento que se adjunta la unidad administrativa de esa secretaría responsable del mencionado trámite; la dirección y oficina donde debe tramitarse la autorización; los datos del responsable del mismo para consultas o quejas; la identificación del medio de presentación de la solicitud; así como los documentos que deben acompañarse a la misma para la obtención de la autorización a la que he hecho alusión.</p> <p>Ahora bien, para efecto de hacer efectivo el derecho de explotación del derecho de vía en los términos de la Concesión, Capufe en su carácter de operador del concesionario FNI, mediante las constancias que se anexan, se hace del conocimiento el procedimiento, los requisitos y la documentación que se necesita para poder formalizar con el solicitante del permiso referido en el párrafo anterior, un contrato de contraprestación a favor del fideicomiso Fondo Nacional de Infraestructura, concesionaria de las autopistas operadas por CAPUFE, por el uso y por el aprovechamiento que se vaya a realizar en el derecho de vía de la carretera operada por esa</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Delegación, por lo que, se le invita a presentar los documentos mencionados para tales efectos en la Delegación Regional X, Zona Norte, con domicilio en Av. San Francisco No. 217, Col. Lomas de San Francisco, C.P. 64710, en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, sin dejar de mencionar que con dicho acuerdo se entablaría una relación de coordinación entre el usuario y Capufe, a nombre propio y por cuenta de la institución fiduciaria en el FNI.</p> <p>Por lo anterior, en caso de alguna duda sobre lo expresado, la Delegación Regional X, Zona Norte ubicada en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, está a sus órdenes a través del Lic. Guillermo Núñez de Cáceres de la Garza, Subdelegado de Derecho de Vía en el número telefónico 01 8183897200 ext. 7280 y correo electrónico gnunez@capufe.gob.mx, para la atención correspondiente.</p>	
7	<p>Tema o Servicio Iluminación y servicios en carreteras (Universidad Autónoma de Nuevo León)</p> <p>Resumen Infraestructura carretera Instalar un sistema de iluminación a lo largo de las distintas carreteras federales del país. Dicho sistema deberá funcionar a base de la energía solar.</p> <p>Instalar espacios de descanso, en las cuales se podrán atender distintas necesidades que se pudieran presentar (agua, aire, teléfono, gasolina).</p> <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>Actualmente los proyectos de iluminación de carreteras de la red a cargo de CAPUFE están contemplados en zonas que por sus características topográficas y climatológicas lo requieren. Existe un modelo de tipo paradero el cual se implementará paulatinamente para el resto de las autopistas que están a cargo de CAPUFE en los próximos ejercicios, siempre y cuando se cuente con los recursos presupuestales.</p>	Compromiso cumplido
8	<p>Tema o Servicio Fortalecer el servicio en vialidades (Universidad Autónoma de Nuevo León)</p> <p>Resumen Seguridad vial, servicios al usuario e infraestructura carretera Buscar la mejora de la seguridad vial y atención de emergencia y auxilio vial, implementando la tecnología e infraestructura oportuna.</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>Para prestar servicios de asistencia, prevención y auxilio vial en los tramos carreteros, se ha asignado el personal, unidades y equipos necesarios en cada Delegación y Gerencia de Tramo en función de la demanda de servicios. A través de la Delegación Regional de CAPUFE con sede en Monterrey se registran y canalizan los nuevos requerimientos para mantener el nivel de eficiencia en la prestación de servicios al usuario, para en su caso, gestionar los recursos presupuestales necesarios. Recientemente se mejoró la capacidad instalada de ambulancias, unidades de rescate, unidades de señalamiento dinámico y grúas la cual se busca actualizarla con base en los requerimientos, así mismo se desarrollan programas de capacitación continua y actualización profesional y técnica del personal que participa en la prestación de los servicios. Los medios de contacto para solicitar servicios de asistencia, prevención y auxilio vial son el 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE, que son atendidos las 24 horas de los 365 días del año.</p> <p>El área de infraestructura desarrolla programas para mantener y conservar en buenas condiciones las autopistas, puentes y plazas de cobro.</p>	
9	<p>Tema o Servicio Auxilio vial y mecánico (Ángeles Verdes SECTUR)</p> <p>Resumen Servicio mecánico Mejor calidad al usuario para que su paso sea seguro y placentero.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>Con la finalidad de atender oportunamente a los usuarios de la red carretera operada por CAPUFE, se cuenta con dos medios de contacto, el número telefónico 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE. A través del número telefónico 074, los usuarios pueden solicitar servicios de asistencia, prevención, auxilio vial e información carretera de distinto tipo, como la relacionada con tarifas, rutas, condiciones de tránsito, clima, etc. En la cuenta de Twitter se proporciona información actualizada de las condiciones que prevalecen en los tramos carreteros. Ambos medios de contacto operan las 24 horas de los 365 días del año.</p> <p>En caso de que los usuarios lo requieran, CAPUFE cuenta con personal capacitado, unidades y equipos necesarios en cada tramo carretero, para prestar servicios de asistencia, prevención y auxilio vial las 24 horas de los 365 días del año.</p>	Compromiso cumplido
10	<p>Tema o Servicio Pavimentación (Grupo Senda)</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Resumen Infraestructura carretera Pedir celeridad en el carpeteo de la autopista Monterrey - Nuevo Laredo</p> <p>Respuesta: Se suscribe.</p> <p>Se cuenta con un programa de mantenimiento, a fin de rehabilitar el tramo carretero Monterrey – Nuevo Laredo, para mantenerlo en buenas condiciones.</p>	
11	<p>Tema o Servicio Exención del cobro de casetas (Federación De Escuadrones De Motociclistas Policías y Oficiales De Caminos A.C.)</p> <p>Resumen Esquemas tarifarios Somos una A.C. sin fines de lucro con más de 300 elementos a lo largo del País, integrada por miembros activos y retirados de todas las corporaciones de seguridad y civiles. (SEDENA, Marina, Policía Federal, Policías Estatales, Municipales). Apoyamos en innumerables ocasiones en todas las carreteras y ciudades del País auxiliando a la población civil en emergencias y accidentes.</p> <p>Respuesta: No se suscribe pero se presenta alternativa.</p> <p>Respecto a la exención del pago de peaje, es importante señalar que CAPUFE cuenta con un Lineamiento denominado Compendio Operativo para Plazas de Cobro, mismo que se encuentra en una fuente pública en Internet, para la Identificación de Vehículos que no pagan peaje, el cual enlista como Vehículos al Servicio de la Comunidad a los siguientes: 1) Ambulancias, 2) Semefo, 3) Bomberos, 4) Policía Federal, 5) Policía Local, 6) Fuerzas Armadas Nacionales, 7) Ángeles Verdes, 8) Grúas del Operador y 9) Transporte de indocumentados.</p> <p>En caso de que los vehículos de las instancias solicitantes no se encuentren en los anteriores supuestos, y así mismo no acrediten el cumplimiento de las características de cada tipo de vehículo, no será posible para CAPUFE otorgar el peaje exento.</p>	Compromiso cumplido
12	<p>Tema o Servicio Capacitación de parte de la CMIC a través de su instituto de capacitación. (CAMARA MEXICANA INDUSTRIA CONSTRUCCION)</p> <p>Resumen Infraestructura carretera</p>	Compromiso cumplido

No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Firma convenio retención 2 al millar a las empresas con la Delegación.</p> <p>Respuesta: Se suscribe.</p> <p>Se entabló comunicación y relación con la CMIC. En el ejercicio 2018 el personal de la Delegación X Monterrey recibió capacitación por parte de la CMIC en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Contratación y Ejecución de Obras Públicas y Servicios Relacionados (Torreón, 2017) • Actualización de los procesos regulados por la LOPSRM (Monterey, 2017) • Actualización y fortalecimiento de la Residencia y Supervisión de Obra (Monterrey, 2018) 	
13	<p>Tema o Servicio Mejorar el confort del usuario y beneficios del reciclaje (Asociación Mexicana de Ingeniería de Vías Terrestres)</p> <p>Resumen Infraestructura carretera Mejorar el confort del usuario y mantener en mejor calidad la vida de la capa de rodadura Impulsar el uso de reciclaje para tener ahorros significantes y poder hacer más mejoras en carreteras.</p> <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>CAPUFE preocupado por la ecología y medio ambiente está utilizando plantas en algunas obras y tramos carreteros, que permiten la utilización hasta de un 15% de material producto del fresado.</p>	Compromiso cumplido
14	<p>Tema o Servicio Control automático de los tránsitos de Telepeaje. Mejorar la infraestructura y servicios en casetas y carreteras. (Censecar Nuevo León)</p> <p>Resumen Medios electrónicos de pago, cobro de peaje e infraestructura carretera <i>Propuesta 1. Control automático de los tránsitos de Telepeaje</i></p> <p>Actualmente las empresas requieren información en tiempo real lo que nos lleva a la necesidad de mejorar, optimizar y controlar nuestros procesos, a fin de proporcionar un mejor servicio a nuestros Clientes y Proveedores, por lo que algunas de ellas están en la tarea de automatizar todos sus procesos, incluyendo los de información.</p>	Compromiso cumplido

No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Para lo anterior, se trabaja en forma coordinada con los clientes y proveedores en el manejo de información de forma electrónica que les permita tener un mejor nivel de respuesta, por consiguiente les exponemos a continuación nuestros requerimientos:</p> <p>Solicitamos que CAPUFE nos ponga a disposición consultas tipo web-service que nos permita extraer a través de un usuario y contraseña de las empresas transportistas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarifas, casetas, tramos de todos los Operadores de Telepeaje (CAPUFE, I+D, Interoperabilidad, OHL entre otros, etc.) 2. Envío electrónico de la información de cada empresa (layout), altas, bajas de unidades, inhabilitar tarjetas. 3. Obtener un reporte diario, semanal y mensual con los siguientes datos: <p>Operador, número económico, número de Tag, tipo de equipo, clase (ejes), fecha de cruce, horas cruce, tramo, ID caseta CAPUFE, caseta, importe y factura.</p> <p>Para ello, proponemos que algunos representantes de transportistas participen con representantes de CAPUFE para comentar esta propuesta.</p> <p><i>Propuesta 2 Mejorar la Infraestructura y Servicios en Casetas y Carretera</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contar con atención médica en lugares estratégicos. 2. Pavimentar baches con oportunidad. 3. Agilizar el cobro en las casetas. 4. Mejorar la ubicación del lector de la tarjeta IAVE. 5. Contar con mayores servicios y espacio de estacionamiento para unidades de carga y operadores. <p>Respuesta: Se suscribe parcialmente.</p> <p>En lo referente a los diversos planteamientos relacionados con el servicio de telepeaje, se envió el oficio SSEP/0484/2016 dirigido a la empresa responsable de la prestación de este servicio, con la finalidad de trasladar los comentarios y propuestas formuladas por el representante de Censecar Nuevo León.</p> <p>Por otra parte, es importante señalar que CAPUFE cuenta con bases operativas para la prestación de servicios de asistencia, prevención y auxilio vial a pie de carretera. Los servicios se prestan las 24 horas de los 365 días del año.</p> <p>En cuanto a la agilización del cobro en las casetas, de forma permanente los líderes de monitoreo desde el Centro Nacional de Control, verifican la existencia o no, de filas en todas las Plazas de Cobro, en caso de ocurrir, se verifica la totalidad de carriles abiertos y el tiempo de cobro de cada cajero, con la finalidad de agilizar el tránsito vehicular y como consecuencia de ello, disminuir</p>	



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>las filas correspondientes. Es decir, están en alerta permanente de acuerdo al procedimiento específico y actualización del Manual de Operación del Centro Nacional de Control. Ahora bien, en Operativos Vacacionales se cuenta con personal adicional de bandereo, cabinas móviles y cobro anticipado, lo cual, nos permite agilizar aún más el cobro y la disminución de filas de forma inmediata.</p> <p>Como regla operativa de forma general, el Encargado de Turno verifica al cajero y agiliza el proceso de cobro, en casos extraordinarios, se ha solicitado el cambio del cajero.</p> <p>Se cuenta con programas de mantenimiento para tener óptimos tramos carreteros.</p> <p>CAPUFE gestionó ante la empresa proveedora del servicio de telepeaje la revisión de los planteamientos vertidos por esta Organización, y la definición, en su caso, de las posibles soluciones que permitan atender los requerimientos indicados. Para ello emitió los oficios SSEP/0484/2016 y SSEP/191/2018.</p> <p>Al respecto, mediante el escrito No. TEDISA/DG/2018-04-17/001 la empresa proveedora del servicio de telepeaje manifestó la información que permite atender tales requerimientos, así como las restricciones por las que, en su caso, no es posible atender algunos planteamientos. (Se adjuntan los oficios mencionados).</p>	
15	<p>Tema o Servicio</p> <p>Infraestructura para las salidas de extranjeros por el puente internacional Bernardo Reyes (Instituto Nacional de Migración Delegación Nuevo León)</p> <p>Resumen</p> <p>Infraestructura en puente internacional</p> <p>Si bien la coordinación constante y el apoyo que brinda CAPUFE, en su calidad de concesionario, al INM es excelente, en temporadas de alto flujo de personas por el puente internacional Bernardo Reyes en Anáhuac, N.L. se presenta un problema por la falta de cercanía de la infraestructura asignado al instituto, sugerimos se habite un espacio que sirva como filtro migratorio para la salida de personas por le punto referido, específicamente extranjeros que tienen que devolver algún permiso o realizar trámites migratorios.</p> <p>Respuesta: No se suscribe pero se presenta alternativa</p> <p>La administración del puente internacional no está a cargo de CAPUFE, por lo que se sugiere gestionarlo ante la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
16	<p>Tema o Servicio Proceso de cobro de cuotas de peaje (Instituto Nacional de Contadores Públicos al Servicio del Estado)</p> <p>Resumen Facturación electrónica Insertar en el ticket la liga para entrar a la página que permita ingresar el código para que emita la factura que permita la deducibilidad del gasto.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>Los comprobantes de pago de peaje incluyen en el reverso una leyenda que indica textualmente lo siguiente: "Facturación electrónica. Para obtener el CFDI de este comprobante de peaje ingrese al sitio: www.capufe.gob.mx"</p>	Compromiso cumplido
17	<p>Tema o Servicio Calidad en el uso de materiales de la carpeta asfáltica (Canacar Nuevo León)</p> <p>Resumen Infraestructura Mejorar la calidad de los materiales usados en la carpeta asfáltica. Existen carreteras (Mty-Reynosa/autopista) con tramos algo dañados.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>CAPUFE ha implementado en sus contrataciones el uso del protocolo AMMAC (<i>propuesta para el diseño de mezclas asfálticas de granulometría densa de alto desempeño en México</i>), el cual garantiza la calidad y durabilidad en la conformación de la carpeta asfáltica.</p>	Compromiso cumplido
18	<p>Tema o Servicio Facturación y cobro de peaje. Desglose del seguro CAPUFE y en qué eventos aplica. Agilizar cobro y facturación al día. (Canacar Nuevo León)</p> <p>Resumen Cobro de peaje, seguro del usuario y facturación electrónica Agilizar cobros. Facturación al día.</p>	Compromiso cumplido

No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>No detener la operación por saldos pendientes.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>Periódicamente se realizan reuniones de trabajo con la empresa prestadora del servicio de telepeaje con la finalidad de revisar temas que permitan mejorar el servicio hacia los usuarios.</p> <p>La póliza del seguro del usuario está disponible en una fuente pública en Internet, a través de la siguiente liga electrónica http://www.capufe.gob.mx/site/wwwCapufe/menuitem.fccfad80f2d314015a034bd7316d8a0c/index.html donde se encuentran las condiciones generales para la aplicación del seguro.</p>	
19	<p>Tema o Servicio Cobro en casetas. Mayor difusión en el uso de las tarjetas de telepeaje a usuarios particulares (personas físicas) (Universidad Regiomontana).</p> <p>Resumen Medios electrónicos de pago Mayor difusión en el uso de las tarjetas de telepeaje a usuarios particulares (personas físicas) ya que según se observa este uso lo ejecutan mayormente usuarios o personas morales.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>CAPUFE en coordinación con la empresa prestadora del servicio de telepeaje, implementó para este año un plan comercial integral que comprende: Participación en Expos, proyección de videos promocionales en cadenas de cines, anuncios en televisión y prensa, así como publicidad y módulos de activación en plazas de cobro y tiendas de autoservicio. Por otra parte, es importante señalar que se cuenta con una sección específica de información del TAG IAVE-CAPUFE dentro de la página www.capufe.gob.mx.</p>	Compromiso cumplido
20	<p>Tema o Servicio Creación de un Consejo ciudadano (Supera A.C.)</p> <p>Resumen Mecanismos de participación Ciudadana Instalación de un consejo ciudadano en CAPUFE Constituir esquemas de consulta pública</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Se cuenta con un mecanismo de Participación Ciudadana que se realiza anualmente, a fin de establecer canales de comunicación con la sociedad para atender las recomendaciones del sector privado y de la sociedad civil hacia las políticas públicas, conforme a lo establecido por la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la Secretaría de la Función Pública (SFP).</p>	
21	<p>Tema o Servicio Capacitación a personal de CAPUFE para establecer protocolos de atención a usuarios (Universidad Lux).</p> <p>Resumen Operación de plazas de cobro Capacitación permanente a todo el personal de CAPUFE para una activación rápida, eficiente y de calidad ante problemas de seguridad de cada usuario. Si no existen protocolos establecerlos.</p> <p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>Con el objetivo de actualizar la formación profesional y técnica del personal de CAPUFE que participa en la prestación de los servicios de asistencia, prevención y auxilio vial, se realizan anualmente programas de capacitación y actualización profesional.</p> <p>Con estas acciones de capacitación se incrementa la eficiencia y calidad de los servicios que se prestan a los usuarios. Además, el personal que brinda dichos servicios, así como el personal operativo de las plazas de cobro cuentan con preparación en materia de protección civil. Cuando se presenta un incidente relacionado con la seguridad pública, el personal operativo del organismo de inmediato activa el protocolo de contacto con la Policía Federal para que intervenga en esta materia, que es de su competencia.</p>	Compromiso cumplido
22	<p>Tema o Servicio Difusión de los medios electrónicos para auxilio, denuncias, quejas y felicitaciones. (Coordinación Estatal de Policía Federal Nuevo León)</p> <p>Resumen Mecanismos de Participación Ciudadana Difusión del número de emergencia 088 y de la aplicación P.F. móvil 2.0 INSTAGRAM POLICIA_FEDERAL_MX FACEBOOK@POLICIA FEDERAL DE MEXICO TWITTER @POLICIA FED MX</p>	Compromiso cumplido



No.	Delegación Regional X, Monterrey 23 de junio de 2016	Estatus de los Compromisos y/o Acuerdos
	<p>Respuesta: Ya se cumple.</p> <p>En el área de Servicios al Usuario se conocen, utilizan y comparten los medios de contacto de la Policía Federal. En la Central de Atención a Usuarios 074, constantemente se difunde a los usuarios el número 088 y a través de Twitter se difunde la cuenta @PoliciaFedMx para derivar los temas que son competencia de la Policía Federal.</p> <p>Asimismo en CAPUFE se cuenta con dos importantes medios de contacto para solicitar información o servicios de asistencia, prevención y auxilio vial, que son el número telefónico 074 y Twitter@CAPUFE. A través del 074 también se captan quejas, sugerencias y felicitaciones, relacionadas con los servicios que ofrece el Organismo.</p>	