



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 Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE.**

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 Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE**, mediante **ACUERDO 02-ORD-23-09-2021.**

Que en cumplimiento y acorde a lo referido en el párrafo anterior, el presente Lineamiento Establece mecanismos para registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas que se reciben en CAPUFE a través del Sistema informático SAEC, relacionadas con la infraestructura, la operación y los servicios de la red carretera que se brindan a las personas usuarias, para que las Unidades Administrativas del Organismo, otorguen respuesta a la ciudadanía en los tiempos establecidos y a su vez, lleven a cabo las acciones preventivas y/o correctivas que permitan la mejora de los procesos y de los servicios.

Que atento a lo anterior, se formulan los siguientes:

ACUERDOS

Primero.- Se actualiza el documento normativo denominado **Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE.**

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, publique el documento normativo **Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE**, en la Normateca Interna de CAPUFE.

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 Atención**





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES



de las **Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE** 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 Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE**, en la Normateca Interna de CAPUFE.

ATENTAMENTE


Mtra. Elsa Julita Veites Arévalo
Directora General

Responsable


Ricardo Gallardo Hernández
Director de Operación

