

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



**LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS
EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS
EN CAPUFE**

SEPTIEMBRE 2021

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. DEFINICIONES	6
VI. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	8
1. DISPOSICIONES GENERALES	8
2. DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DEL SEGURO AL USUARIO	10
3. DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS	15
4. DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO	15
5. DE LOS ENLACES EN OFICINAS CENTRALES Y UNIDADES REGIONALES	16
<u>ANEXO.</u> PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A UNA EXPRESIÓN CIUDADANA.	

I. INTRODUCCIÓN

El presente lineamiento describe etapas, fases y pautas que debe seguir la Gerencia de Atención a Usuarios a través de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario para que las Unidades Administrativas de CAPUFE, de acuerdo a sus atribuciones, atiendan y den seguimiento a las expresiones ciudadanas recibidas por las personas usuarias de los servicios del Organismo.

Las expresiones ciudadanas se reciben a través de diversos medios de captación establecidos como son: línea telefónica 074, correo electrónico: expresionsciudadanas@capufe.gob.mx, Órgano Interno de Control (a través del 8009902900, Bitácora de la Secretaría de la Función Pública, correo electrónico quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácoras de Plazas de Cobro, página oficial del Organismo, o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno.

La comunicación permanente que busca tener el Organismo con la ciudadanía, tiene como fin que las personas responsables de los procesos tanto en Oficinas Centrales como en las Unidades Regionales atiendan las quejas, comentarios o felicitaciones para mejorar los servicios ofrecidos, coadyuvar a la solución de las deficiencias y mejorar la percepción positiva respecto a CAPUFE.

El presente documento es la versión actualizada del ***LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE*** de marzo de 2017, se emite de acuerdo a la actualización del Estatuto Orgánico del Organismo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril de 2021 y pretende mejorar la regulación del procedimiento de atención a expresiones ciudadanas.

II. OBJETIVO

Establecer 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.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05-02-1917 y sus últimas reformas.

- Estatuto Orgánico de CAPUFE.
Publicado en el D.O.F. el 30-04-2021

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22-12-1993 y sus últimas reformas.

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19-02-1940 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04-08-1994 y sus últimas reformas.

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 04-05-2015 y sus últimas reformas.

- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01-04-1970 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14-05-1986 y sus últimas reformas

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18-07-2016 y sus últimas reformas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

- D.O.F. 29-12-1976 y sus últimas reformas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
D.O.F. 16-04-2020 y sus últimas reformas.

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

- Lineamientos de Mejora y Simplificación Regulatoria Interna.
Última publicación 05-06-2020.

- Lineamientos para Emitir Documentos Normativos de CAPUFE.
Última publicación 22-06-2020.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente lineamiento, es de observancia obligatoria para todas y cada una de las áreas de este Organismo en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, involucradas en la atención a las expresiones ciudadanas recibidas a través de los diversos medios de captación, de las personas usuarias que utilizan la red carretera operada por CAPUFE, así como el personal involucrado que tenga alguna función relacionada con la atención a las expresiones.

V. DEFINICIONES

Áreas: Son las Unidades Administrativas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales encargadas de dar atención a las expresiones ciudadanas a través de los enlaces que se sirvan designar en el ámbito de su competencia.

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

Catálogo de conceptos y subconceptos del Sistema informático SAEC: Lista de categorías, las cuales se utilizan para clasificar e integrar los datos estadísticos de los temas expuestos en las expresiones ciudadanas.

Central de Atención a Usuarios: Unidad Administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales, en donde se atienden y administran el número telefónico 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Enlace: Persona designada en cada Unidad Administrativa de Oficinas Centrales y Unidad Regional para recibir, atender, dar seguimiento, integrar y enviar a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario, las respuestas a las expresiones turnadas con relación a los temas de su competencia.

Expresión(es) ciudadana(s): Es la manifestación verbal o escrita que las personas usuarias hacen llegar a CAPUFE por los medios de captación, a través de la cual se formalizan las quejas, requerimientos de información, sugerencias, comentarios, reconocimiento o felicitaciones en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

Medios de Captación: Son los diferentes mecanismos a través de los cuales se reciben las expresiones ciudadanas. Los establecidos para este fin por CAPUFE son, número telefónico de marcación corta 074, correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx, OIC (a través del 8009902900, Bitácora de la Secretaría de la Función Pública, correo electrónico quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácoras de Plazas de Cobro, página oficial del Organismo, o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno.

OIC: Órgano Interno de Control en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

Queja: Expresión de inconformidad o insatisfacción manifestada por las personas usuarias con relación a la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece CAPUFE.

Reconocimiento o felicitación: Expresión de agradecimiento o satisfacción relacionada con la operación de los tramos carreteros y/o los servicios que ofrece CAPUFE.

Requerimiento de información: Solicitudes realizadas por las personas usuarias para conocer aspectos generales de los servicios que ofrece CAPUFE.

SAEC: Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas, herramienta informática, la cual está diseñada para sistematizar, registrar, almacenar, dar seguimiento y atención a las expresiones ciudadanas, de acuerdo al procedimiento creado para tal fin.

Sugerencia: Es aquella propuesta, idea o iniciativa, que ofrece o presenta la ciudadanía para mejorar un proceso, relacionada con el uso y aprovechamiento de los espacios e instalaciones de las plazas de cobro y los tramos carreteros de la red operada, así como la prestación de los servicios que ofrece CAPUFE.

VI. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Se consideran expresiones ciudadanas las manifestaciones verbales o escritas que las personas usuarias hacen llegar a CAPUFE, a través de las cuales se formalizan las quejas, requerimientos de información, sugerencias, comentarios, reconocimientos o felicitaciones en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo; las cuales se reciben a través de diversos medios de captación como son: número telefónico de marcación corta 074, correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx, Órgano Interno de Control (a través del 8009902900, Bitácora de la Secretaría de la Función Pública, correo electrónico quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácoras de Plazas de Cobro, página oficial del Organismo, o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno.

Artículo 2. Las expresiones ciudadanas se deben registrar, clasificar y canalizar con base en los conceptos y subconceptos establecidos en el Sistema informático SAEC, y deben ser atendidas por las Unidades Administrativas de Oficinas Centrales y Unidades Regionales, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, dentro de los tiempos establecidos por el Sistema.

Las áreas deberán atender de manera puntual, oportuna y veraz las necesidades expuestas en las expresiones ciudadanas según corresponda, con la finalidad de mejorar sus procesos de servicio de calidad a las personas usuarias mediante la implementación de las acciones necesarias para disminuir la recurrencia de las mismas.

La administración, operación y supervisión de la atención a las expresiones ciudadanas, es responsabilidad de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario.

Artículo 3. Para registrar, clasificar, administrar, canalizar y dar atención a las expresiones ciudadanas, se dispondrá en todo momento de un Sistema informático denominado SAEC.

Artículo 4. Para la atención de las expresiones ciudadanas, habrá un Enlace por cada Unidad Administrativa en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, designado por el titular de cada Unidad Administrativa y Unidades Regionales. Los Enlaces están habilitados para recibir, atender y dar seguimiento a cada uno de los asuntos que se les deriven, revisar la correcta atención, redacción y ortografía, así como aprobar e integrar las respuestas a las expresiones turnadas en relación a los temas de su competencia.

2. DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DEL SEGURO AL USUARIO

Artículo 5. Vigilar el cumplimiento de las reglas, políticas y tiempos definidos en el presente lineamiento.

Artículo 6. Revisar y dar seguimiento a la atención de las expresiones ciudadanas de acuerdo al presente lineamiento.

Artículo 7. Registrar en el SAEC, las expresiones ciudadanas que se reciben mediante el correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx, Órgano Interno de Control (a través del 8009902900, Bitácora de la Secretaría de la Función Pública, correo electrónico: quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácoras de Plazas de Cobro, página oficial del Organismo, o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno. Las expresiones ciudadanas recibidas a través del número telefónico 074, son registradas por la Central de Atención a Usuarios y captadas automáticamente en el Sistema informático SAEC.

Brindar atención a las expresiones ciudadanas de las cuales se tenga la información requerida, que pueden ser concluidas de manera directa, esto en un plazo que no exceda de dos días hábiles contados a partir de que se registren en el Sistema informático SAEC; la respuesta que se le brinda a la ciudadanía por parte de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario, en su caso, se notificará al enlace correspondiente a través de correo electrónico.

Artículo 8. Solicitar, en el caso de las expresiones ciudadanas captadas por la Central de Atención a Usuarios (074), se implementen acciones con el fin de evitar inconsistencias o errores en los datos proporcionados por el usuario, errores ortográficos u omisiones en el registro de las expresiones ciudadanas.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

Artículo 9. Una vez que se registre una expresión ciudadana en el Sistema informático SAEC, la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario cuenta con un plazo máximo de dos días hábiles para verificar y complementar la información con los datos mínimos requeridos indispensables para la atención, como son: nombre, correo electrónico o número telefónico e información necesaria para brindar la atención. En caso de no contar con ellos y no localizar a la persona usuaria, pero la información que proporcionó originalmente permite identificar el problema o tema planteado, la expresión ciudadana será turnada en un máximo de veinticuatro horas y en días hábiles, al área de competencia.

Artículo 10. Para turnar las expresiones ciudadanas, la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario previamente deberá clasificarlas de acuerdo con el catálogo de conceptos y subconceptos que se encuentra en el Sistema informático SAEC, asignar un folio y determinar el tiempo de la respuesta: normal o urgente:

- a) Respuesta normal: Se asignará como límite un plazo no mayor de ocho días hábiles, a partir de la fecha en la que la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario canalice la expresión ciudadana a los Enlaces.
- b) Respuesta urgente: Se asignará como límite un plazo no mayor de tres días hábiles, a partir de la fecha en la que la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario canalice la expresión ciudadana a los Enlaces.

La Unidad Administrativa en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, a través del Enlace, atenderá el asunto y formulará una respuesta que se registrará en el Sistema informático SAEC.

Artículo 11. Reasignar los folios que fueron remitidos de manera equivocada o por no corresponder al tema de la competencia del área receptora dentro de las veinticuatro horas de haber recibido la notificación y en días hábiles.

Artículo 12. Autorizar las prórrogas solicitadas por los Enlaces, previa solicitud vía correo electrónico, para que se encuentren en posibilidad de integrar la respuesta a las personas usuarias.

Artículo 13. Revisar, en un plazo de un día hábil, que la respuesta elaborada por el área responsable, sea clara, precisa, congruente, respetuosa y empática. Una vez que la respuesta cumpla con dichos aspectos, será enviada a la persona usuaria vía Sistema informático.

Artículo 14. En caso de que la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario identifique deficiencias en la redacción, mala ortografía y falta de documentación que sea parte de la investigación o anexos de la respuesta, esta será rechazada y se notificará al Enlace a través del SAEC, para que se realicen las correcciones pertinentes dentro de las veinticuatro horas siguientes a partir de la notificación y en días hábiles.

Una vez realizadas las correcciones a la respuesta y que haya sido registrada en el Sistema informático SAEC por el Enlace, la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario contará con un día hábil para su revisión y envío de la respuesta a la persona usuaria.

Artículo 15. Las expresiones ciudadanas que se reciban y que por su evidente naturaleza correspondan a una solicitud de información pública, no se les dará trámite a través del presente lineamiento. La Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario orientará a la persona usuaria, a efecto de que realice una solicitud de información con base en los términos señalados por las leyes vigentes en la materia, así como por las vías establecidas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

Artículo 16. Integrar reportes con información que coadyuve a la toma de decisiones respecto a la mejora de procesos, y la evaluación de los servicios que se ofrecen a las personas usuarias.

Artículo 17. Remitir a los Enlaces vía correo electrónico, el reporte del estado que guarda la atención de las expresiones ciudadanas que les fueron turnadas, con el propósito de detectar los retrasos y le den prioridad a las expresiones para evitar el vencimiento de los plazos establecidos de atención. En caso de que se identifique que no se está dando la atención requerida a las expresiones ciudadanas, la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario lo notificará en primera instancia al Enlace vía correo electrónico y, en caso de ser necesario, a la Gerencia de Atención a Usuarios, para que a su vez lo notifique al titular del área responsable para que se atienda a más tardar en los siguientes tres días hábiles.

Artículo 18. Integrar de manera mensual y trimestral el informe de quejas para validación de la Gerencia de Atención a Usuarios. Así como presentar información ante los distintos comités y consejos del Organismo o aquellas instancias que así lo requieran.

Artículo 19. Revisar periódicamente los catálogos de conceptos y subconceptos del Sistema Informático, para su actualización.

Artículo 20. Atender con oportunidad, veracidad y honestidad los requerimientos y solicitudes de información que realicen las áreas internas del Organismo, los entes fiscalizadores o instituciones externas, relacionadas con las expresiones ciudadanas, en coordinación con las personas titulares de la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 21.- Revisar que el Sistema informático funcione de manera correcta y en caso de identificar alguna falla, se deberá notificar a la Gerencia de Atención a Usuarios o en su caso al área responsable en la Subdirección de Tecnologías de Información para su atención.

Artículo 22. Proponer al titular de la Gerencia de Atención a Usuarios nuevas funcionalidades en la herramienta informática que se identifiquen o se requieran, así como cualquier modificación o actualización al Sistema informático.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

Artículo 23. Apoyar y orientar a los Enlaces sobre el uso del Sistema informático SAEC y el proceso de captación y atención de expresiones ciudadanas.

3. DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 24. Convocar mediante oficio a las áreas involucradas en los temas que aludan a las expresiones ciudadanas de mayor incidencia, a participar en mesas de trabajo presenciales o virtuales, con la finalidad de que se busquen soluciones y/o estrategias que ayuden a reducir la cantidad de quejas recibidas y se logre la mejora en los servicios a las personas usuarias.

Artículo 25. Revisar las respuestas que se emiten a las personas usuarias a través de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario y, en su caso, proponer mejoras.

Artículo 26. Supervisar las estrategias que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos para la atención de las expresiones ciudadanas.

Artículo 27. Supervisar la operación de la atención a las expresiones ciudadanas.

4. DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

Artículo 28. Gestionar el correcto funcionamiento del Sistema informático y, en su caso, intervenir con el área encargada para que la herramienta informática funcione de forma correcta.

Artículo 29. Supervisar la operación de la atención a las expresiones ciudadanas.

Artículo 30. Validar y concentrar los informes generados por la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario y Gerencia de Atención a Usuarios, para presentar a la Dirección de Operación.

Artículo 31. Resolver los asuntos no previstos en el presente lineamiento, en coordinación con la Dirección de Operación.

5. DE LOS ENLACES EN OFICINAS CENTRALES Y UNIDADES REGIONALES

Artículo 32. Las personas que fungirán como Enlaces para atender las expresiones ciudadanas, serán designadas en Oficinas Centrales por cada Titular de la Unidad Administrativa del Organismo y, en Unidades Regionales, por el Titular de cada Unidad Regional y deberán tener por lo menos el cargo de Subgerente y Superintendente, respectivamente.

Artículo 33. Cumplir con las reglas, políticas y tiempos definidos en este lineamiento.

Artículo 34. Revisar diariamente en el Sistema informático las expresiones ciudadanas para dar atención a las que correspondan en el ámbito de su competencia.

Artículo 35. En caso de que el Enlace reciba una expresión ciudadana que no sea de su competencia, deberá hacerlo del conocimiento de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario en un plazo no mayor de un día hábil, vía correo electrónico y Sistema informático SAEC.

Artículo 36. Revisar y validar el contenido de la respuesta a la expresión ciudadana, dicho documento deberá contar con una correcta ortografía y redacción; así como los soportes documentales que formen parte de la respuesta en su caso.

Deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo, incluyente, no sexista y directo. Los atributos que se deben considerar en la redacción de la respuesta son: empatía, claridad, veracidad y confiabilidad.

La respuesta que se le ofrezca a la persona usuaria, ya sea mediante oficio o vía telefónica, deberá ser brindada de manera mesurada en los casos con temas sensibles o con personas de trato difícil.

Es importante leer detenidamente la expresión ciudadana y analizar la respuesta; utilizar los argumentos necesarios para ofrecer una respuesta real, concreta y puntual para evitar en todo momento romper la comunicación con las personas usuarias.

Artículo 37. Registrar la respuesta en el Sistema informático SAEC; en caso de que cuente con soportes documentales, deberán registrarse con la misma dentro de los tiempos asignados para la integración.

Artículo 38. En caso de que los Enlaces requieran de una prórroga para dar respuesta a las expresiones ciudadanas, deberán solicitarlo vía correo electrónico a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario; el plazo para solicitar la prórroga para los asuntos que requieren respuesta normal, será de tres días hábiles antes del vencimiento y, para los asuntos de respuestas excepcionales, deberá realizarse la solicitud a más tardar el día siguiente de su recepción.

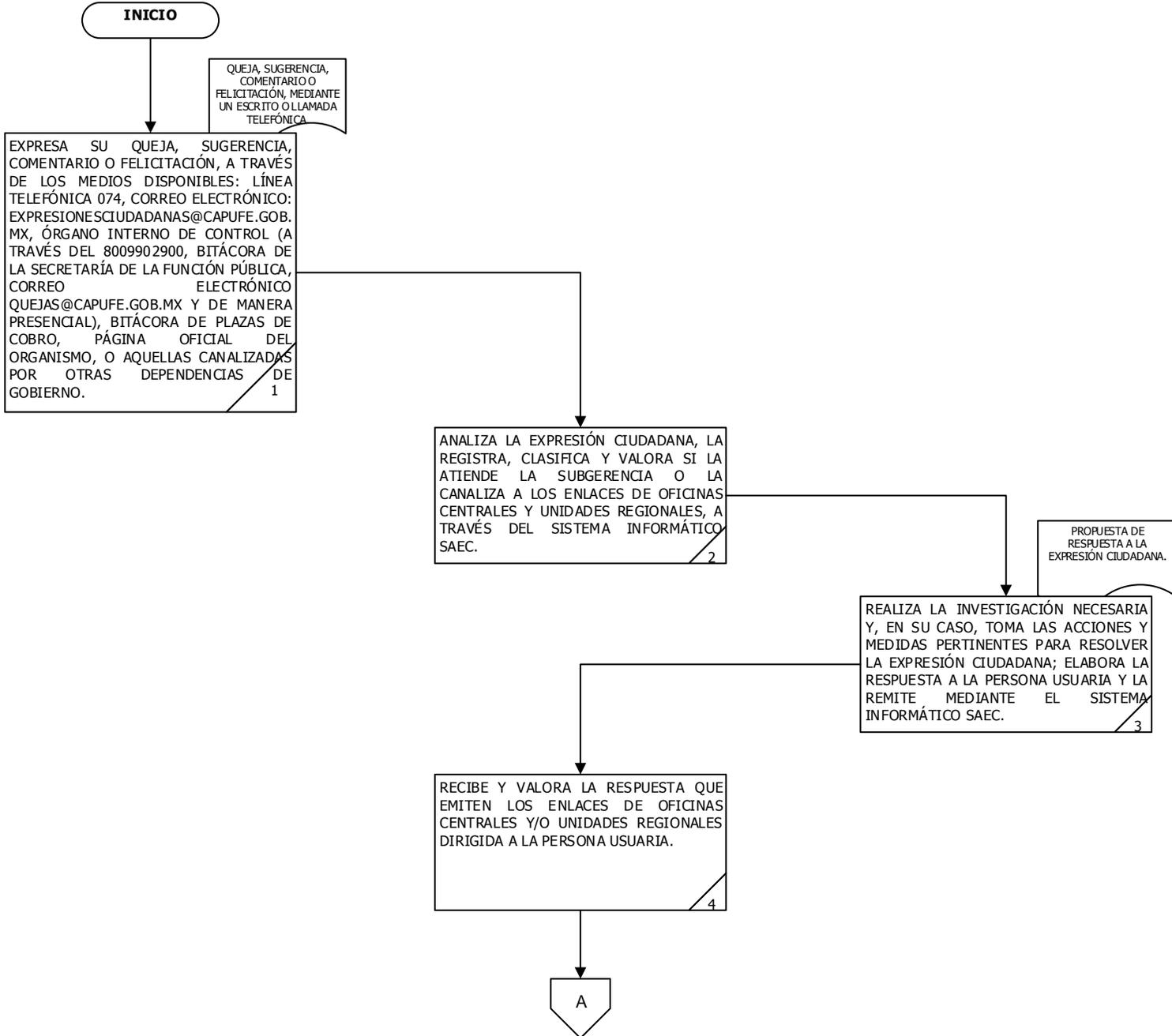
Artículo 39. Participar en mesas de trabajo con la Gerencia de Atención a Usuarios y la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario y las áreas involucradas en los temas de quejas de mayor incidencia, para que se implementen soluciones y/o estrategias que ayuden a reducir las quejas y se logre la mejora en los servicios a las personas usuarias.

Artículo 40. Informar mediante oficio a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario los cambios de los Enlaces designados en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, y en caso de ausencia, proporcionar el nombre del personal que asumirá el cargo de manera temporal en la atención de las expresiones ciudadanas.

Artículo 41. El Enlace de la Unidad Regional, será el responsable de remitir en tiempo y forma las quejas, sugerencias o comentarios de las personas usuarias que se reciben a través de las bitácoras de las Plazas de Cobro, al correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona Usuaría	1.	Expresa su queja, sugerencia, comentario o felicitación, a través de los medios disponibles: línea telefónica 074, correo electrónico: expresionesciudadanas@capufe.gob.mx , Órgano Interno de Control (a través del 8009902900, Bitácora de la Secretaría de la Función Pública, correo electrónico quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácora de Plazas de Cobro, página oficial del Organismo, o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno.	Queja, sugerencia, comentario o felicitación, mediante un escrito o llamada telefónica.
Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario	2.	Analiza la expresión ciudadana, la registra, clasifica y valora si la atiende la Subgerencia o la canaliza a los enlaces de Oficinas Centrales y Unidades Regionales, a través del Sistema informático SAEC.	
Enlace en oficinas Centrales y/o Unidades Regionales	3.	Realiza la investigación necesaria y, en su caso, toma las acciones y medidas pertinentes para resolver la expresión ciudadana; elabora la respuesta a la persona usuaria y la remite mediante el Sistema informático SAEC.	Propuesta de Respuesta a la expresión ciudadana.
Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario	4.	Recibe y valora la respuesta que emiten los enlaces de Oficinas Centrales y/o Unidades Regionales dirigida a la persona usuaria. ¿La respuesta es adecuada? No	
	5.	La devuelve para corrección (ortografía, redacción, etcétera), al enlace de Oficinas Centrales y/o Unidades Regionales para que en un plazo no mayor de veinticuatro horas, realice las adecuaciones pertinentes. Si	
	6.	La respuesta cuenta con los elementos necesarios para la atención a la expresión ciudadana, se acepta para su envío.	Respuesta a la expresión ciudadana.
	7.	Envía la respuesta a la persona usuaria mediante el Sistema informático SAEC.	
		Termina procedimiento	

PERSONA USUARIA	ENLACE EN OFICINAS CENTRALES Y/O UNIDADES REGIONALES	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DEL SEGURO AL USUARIO
------------------------	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------



ENLACE EN OFICINAS CENTRALES Y/O UNIDADES REGIONALES

