



**LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS  
EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS  
EN CAPUFE.**

**MARZO 2017**

**SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD.**

---

---

## ÍNDICE

TEMA	PÁGINA
<a href="#">INTRODUCCIÓN</a>	2
<a href="#">OBJETIVO</a>	3
<a href="#">FUNDAMENTO LEGAL</a>	4
<a href="#">DEFINICIONES</a>	6
<a href="#">REGLAS GENERALES</a>	8

## **INTRODUCCIÓN**

El presente lineamiento determina las reglas y aspectos básicos que se deben considerar para la atención de las expresiones ciudadanas que se reciben en el Organismo a través de los diversos medios de captación establecidos, con la finalidad de que cada una de las áreas de Oficinas Centrales, Unidades Regionales del Organismo, identifiquen los factores que provocan las expresiones ciudadanas.

## **OBJETIVO**

Registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas, y en especial las quejas que se reciben en el organismo, relacionadas con la infraestructura de la red carretera, la operación y los servicios que se prestan a los usuarios, para que las áreas responsables de las Oficinas Centrales y Unidades Regionales las atiendan e implementen las políticas y acciones necesarias para disminuir su recurrencia.

## **FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F. 15-08-2016 y sus últimas reformas.
  
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.  
D.O.F. 10-10-2016 y sus últimas reformas.
  
- Ley de Vías Generales de Comunicación.  
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.  
D.O.F. 09-04-2012 y sus últimas reformas.
  
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.  
D.O.F. 4 de mayo de 2015 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal del Trabajo.  
D.O.F. 12-06-2015 y sus últimas reformas.
  
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F. 18-12-2015 y sus últimas reformas.

---

---

## **LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE**

---

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
D.O.F. 18 de julio de 2016 y sus últimas reformas.
  
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 19-12-2016 y sus últimas reformas.
  
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.  
DOF 03-08-2011 y sus últimas reformas.
  
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.  
D.O.F. 22-07-2011 y sus últimas reformas.
  
- Compendio Operativo para Plazas de Cobro  
D.O.F. 23-12-2016 y sus últimas reformas.

### DEFINICIONES

**Catálogo de conceptos y subconceptos del soporte informático:** Lista de criterios los cuales se utilizan para clasificar e integrar los datos estadísticos de los temas expuestos en las expresiones ciudadanas.

**Coordinador:** Responsable de la administración, gestión y seguimiento de la recepción y atención a las expresiones ciudadanas turnadas a los enlaces.

**Enlace:** Persona designada en cada unidad administrativa de Oficinas Centrales y Unidades Regionales para recibir, atender, dar seguimiento, integrar y enviar al coordinador las respuestas a las expresiones turnadas con relación con los temas de su competencia.

**CAPUFE:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

**Expresión ciudadana:** Es la manifestación verbal o escrita que los usuarios hacen llegar a CAPUFE por los medios de captación, a través de la cual, se formalizan las quejas, requerimientos de información, sugerencias, comentarios, felicitaciones y reconocimientos, en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece CAPUFE.

**INAI:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**Medios de Captación:** Son los diferentes mecanismos a través de los cuales se reciben las expresiones ciudadanas, tales como el número telefónico 074 y los medios establecidos por el Órgano Interno de Control; correos electrónicos, buzones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; y bitácoras de la Secretaría de la Función Pública.

---

---

## LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

---

---

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

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

**Requerimientos de información:** Consultas realizadas por los usuarios para conocer aspectos generales de los servicios que ofrece CAPUFE.

**Sistema Informático:** Herramienta que permite registrar almacenar y procesar la información relacionada con la recepción y atención de las expresiones ciudadanas.

**Sugerencia:** Es aquella propuesta, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano 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.



### I. REGLAS GENERALES.

**Artículo 1.** Se consideran expresiones ciudadanas las manifestaciones verbales o escritas que los usuarios hacen llegar a CAPUFE a través de los diversos medios de captación, en relación con la infraestructura de la red carretera, la operación y los servicios que presta el organismo.

Las expresiones ciudadanas que se reciben, pueden ser requerimientos de información, propuestas, sugerencias, reclamos, comentarios, quejas o reconocimientos, relacionados con la administración, operación, mantenimiento de los tramos carreteros y prestación de servicios.

**Artículo 2.** Las expresiones ciudadanas se deberán registrar, clasificar, canalizar, responder y atender por parte de las áreas e instancias del organismo de acuerdo con sus funciones y responsabilidades; dentro de los tiempos definidos en este lineamiento, además dichas áreas deberán implementar las acciones necesarias para disminuir la recurrencia de las quejas.

La administración, operación y supervisión de la atención a las expresiones ciudadanas es responsabilidad de la Dirección de Operación, a través de la Subdirección de Servicios de Calidad, la Gerencia de Atención a Usuarios y de manera directa del Coordinador de Atención a Expresiones Ciudadanas.

**Artículo 3.** Los principales medios de captación para recibir expresiones ciudadanas el número telefónico 074 y los establecidos por el Órgano Interno de Control; correos y buzones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes; y bitácoras de la Secretaría de la Función Pública.

---

---

## LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

---

---

**Artículo 4.** Para lo establecido en el presente lineamiento se dispone de un sistema informático que permite registrar, clasificar, canalizar, responder, atender y dar seguimiento a las expresiones ciudadanas recibidas a través de los medios de captación.

**Artículo 5.** Para la atención de las expresiones ciudadanas habrá un enlace de cada una de las áreas de Oficinas Centrales y de las Unidades Regionales, designado por el titular de cada unidad administrativa. Los enlaces están habilitados para recibir, atender y dar seguimiento a cada uno de los asuntos que se les deriven, así como revisar, aprobar e integrar las respuestas a las expresiones turnadas con relación con los temas de su competencia.

Los enlaces de las Unidades Regionales deberán enviar las respuestas a los enlaces de Oficinas Centrales y estos a su vez al Coordinador.

**Artículo 6.** La atención de las expresiones ciudadanas, consta de tres fases:

- a) Tiempo de revisión inicial: Es el tiempo que se asigna al coordinador para revisar y complementar los datos mínimos indispensables de la expresión ciudadana, para luego proceder a turnarla al enlace del área que corresponda.
- b) Tiempo de integración de la respuesta: Es el tiempo que se asigna al enlace de cada una de las áreas de Oficinas Centrales para llevar a cabo la integración y registro de las respuestas a los usuarios a través del sistema informático, para lo cual se apoyarán en los enlaces de las diversas unidades administrativas de Oficinas Centrales y de las Unidades Regionales.
- c) Tiempo de revisión final: Es el tiempo que se asigna al coordinador para revisar la respuesta proporcionada por los enlaces en Oficinas Centrales para que en caso de que se considere procedente, se envíe a los usuarios a través del sistema informático.

**Artículo 7.** 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. El coordinador orientará al usuario que en este caso debe realizar una solicitud de acceso a la información 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).

## II. PROTOCOLO DE ATENCIÓN.

**Artículo 8.** La atención a las expresiones ciudadanas consiste en la respuesta que debe formular, fundar y motivar la unidad administrativa responsable de dar seguimiento al planteamiento del usuario, de acuerdo al ámbito de su competencia.

La información y los datos mínimos requeridos para canalizar y atender de manera adecuada cada una de las expresiones ciudadanas son: nombre del usuario, correo electrónico, número telefónico y descripción de los hechos.

El coordinador revisará que cada expresión ciudadana contenga la información y los datos mínimos, para proceder a realizar los registros respectivos.

Si la expresión ciudadana cumple con estos requisitos, el coordinador la clasificará conforme al catálogo de conceptos y subconceptos del soporte informático. En caso necesario, el coordinador se pondrá en contacto con el usuario para complementar la información indispensable para continuar con la gestión.

Las expresiones ciudadanas relacionadas con una queja o denuncia en contra de servidores públicos en el desempeño de su cargo, se turnarán al Órgano Interno de Control a través de un correo electrónico al Área de Quejas.

**Artículo 9.** Una vez que se registre una expresión ciudadana en el sistema informático, el coordinador cuenta con tres días hábiles para revisar y complementar la información y datos mínimos requeridos. Si no es posible localizar al usuario, pero la información que proporcionó originalmente permite identificar el problema o tema planteado, la expresión ciudadana será turnada al área correspondiente. En caso de que se carezca de datos de contacto del usuario, el área responsable atenderá el asunto y formulará una respuesta que se registrará en el sistema informático. En estos casos, no se envía respuesta a los usuarios, ante la imposibilidad de contactarlos.

Si en el plazo establecido, el usuario no proporciona información que permita ubicar o identificar la problemática o el tema planteado, el coordinador dará por concluida la atención de la expresión ciudadana.

**Artículo 10.** Las expresiones ciudadanas relacionadas con requerimientos de orientación para los usuarios, podrán ser respondidas directamente por el coordinador, siempre y cuando cuente con la información necesaria; para esto dispondrá de dos días hábiles, contados a partir de que se registren en el sistema informático.

**Artículo 11.** Para turnar una expresión ciudadana, el coordinador previamente deberá clasificarla de acuerdo con el catálogo de conceptos y subconceptos del soporte informático, y además le asignará al enlace que corresponda, un tiempo de integración de la respuesta de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Respuesta normal: Se asignará un plazo no mayor a 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que el coordinador canalice la expresión ciudadana a los enlaces de oficinas centrales y unidades regionales.
- b) Respuesta excepcional: Se asignarán plazos de 1 a 5 días hábiles, de acuerdo a la prioridad del tema, a partir de la fecha en la que el coordinador canalice la expresión ciudadana a los enlaces de Oficinas Centrales y Unidades Regionales.

---

---

## LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

---

---

**Artículo 12.** Los enlaces de Oficinas Centrales deberán revisar diariamente en el sistema informático la bandeja de entrada de nuevas expresiones ciudadanas, para proceder de inmediato a la atención de aquellas que les han sido turnadas de acuerdo a su ámbito de competencia. En caso de que los enlaces omitan esta revisión o se identifique que no se está dando la atención requerida a las expresiones ciudadanas, el coordinador lo notificará en primera instancia al enlace, y en caso de ser necesario al titular del área responsable para que se atienda de inmediato.

Si se turna un asunto que no es competencia del área, el enlace del área deberá notificarlo al coordinador en un plazo no mayor a 1 día hábil, para que éste, lo turne al área correspondiente. El coordinador contará con un término máximo de 1 día hábil para reasignar el caso.

**Artículo 13.** En caso de que sea necesario, los enlaces de Oficinas Centrales turnarán las expresiones ciudadanas a los enlaces de las Unidades Regionales con el objeto de que atiendan los asuntos y se integren las respuestas correspondientes. Antes de que se envíe una respuesta al usuario, el contenido deberá ser revisado y validado por el enlace de oficinas centrales, y el formato de la respuesta deberá ser validado por el coordinador.

Si la expresión ciudadana fue turnada y atendida por el enlace de la Unidad Regional, el enlace en Oficinas Centrales validará la respuesta generada, así mismo la registrará, enviará y notificará al coordinador a través del sistema informático. Los soportes documentales que formen parte de la respuesta, deberán adjuntarse en el sistema. Estas acciones deberán cumplirse dentro del tiempo asignado para la integración de la respuesta.

**Artículo 14.** En caso de que los enlaces de Oficinas Centrales y de las Unidades Regionales requieran una prórroga para responder las expresiones ciudadanas, deberán solicitarlo vía correo electrónico al coordinador. Los plazos para solicitar dicha prórroga son de 3 días hábiles antes del vencimiento para los asuntos que requieren respuesta normal, y para los

asuntos de respuesta excepcional deberá realizarse la solicitud a más tardar al día siguiente de su recepción.

Si el coordinador autoriza la prórroga para integrar la respuesta, el enlace del área responsable deberá enviar un correo electrónico al usuario para explicar los motivos que originan el atraso en la respuesta.

**Artículo 15.** Una vez que el enlace en oficinas centrales ha revisado y aprobado el contenido de la respuesta, deberá registrarla en el soporte informático. El coordinador contará con 2 días hábiles para revisar que la respuesta elaborada por el área responsable es clara, respetuosa, oportuna y congruente. Una vez que la respuesta cumpla con dichos aspectos, será enviada al usuario vía sistema.

En caso de que el coordinador identifique deficiencias en la redacción de la respuesta, ésta será rechazada, y se notificará al enlace de Oficinas Centrales para realizar las correcciones necesarias. Una vez realizadas dichas correcciones, el enlace en Oficinas Centrales deberá registrar la respuesta en el sistema, a más tardar al siguiente día hábil de haber recibido la notificación. El coordinador contará con 1 día hábil para la revisión y envío de la respuesta al usuario, una vez registrada en el sistema informático.

### III. DEL COORDINADOR DE ATENCIÓN A EXPRESIONES CIUDADANAS

**Artículo 16.** Es responsabilidad del coordinador registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas recibidas, así como verificar que los enlaces de las áreas responsables emitan las respuestas en los plazos definidos en este lineamiento.

**Artículo 17.** El coordinador podrá revisar, y en su caso proponer en cualquier momento la actualización de los catálogos del sistema informático en coordinación con los enlaces responsables. Así mismo, revisará la eficiencia de los medios de contacto establecidos, y en su caso proponer nuevos medios para recibir las expresiones ciudadanas.

**Artículo 18.** El coordinador será el responsable de 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, previa revisión y validación del Gerente de Atención a Usuarios y del Subdirector de Servicios de Calidad.

**Artículo 19.** En caso de que el coordinador identifique inconsistencias, errores u omisiones en el registro de las expresiones ciudadanas, deberá solicitar a los responsables de los medios de captación que se realicen las correcciones necesarias.

**Artículo 20.** Con la finalidad de mantener el adecuado funcionamiento del sistema informático, el coordinador notificará al área responsable en Tecnologías de Información, las fallas, errores, mejoras y nuevas funcionalidades que se identifiquen y se requieran. Cualquier modificación o actualización realizada al soporte informático, será validada por el titular de la Gerencia de Atención a Usuarios y notificada a los diversos enlaces.

**Artículo 21.** El coordinador será el responsable de la gestión del sistema informático. Además, atenderá los requerimientos de capacitación y orientación relacionadas con la atención a expresiones ciudadanas.

#### **IV. DE LOS ENLACES DE OFICINAS CENTRALES Y UNIDADES REGIONALES.**

**Artículo 22.** Los enlaces de Oficinas Centrales se definirán por cada Subdirección o Coordinación del Organismo, serán designados por el titular de cada unidad administrativa y deberán tener por lo menos el puesto de Subgerente.

Los enlaces de las Unidades Regionales serán designados por el titular de la Unidad Regional, y deberán tener por lo menos el puesto de Superintendente.

---

---

## LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

---

---

**Artículo 23.** Es responsabilidad de los enlaces en Oficinas Centrales y de Unidades Regionales responder y atender las expresiones ciudadanas que les han sido turnadas, así como cumplir con las reglas, políticas y tiempos definidos en este lineamiento.

**Artículo 24.** Los enlaces podrán solicitar al coordinador los cambios relacionados con el acceso al soporte informático.

En caso de que los enlaces detecten fallas, errores o inconsistencias en el soporte informático deberán reportarlas de inmediato al coordinador, para que éste a su vez, solicite apoyo al área correspondiente.

**Artículo 25.** Los titulares de cada una de las áreas del Organismo, así como de las Unidades Regionales, son los responsables de las gestiones, políticas y acciones que se realizan e implementan para atender y resolver las causas que provocan las quejas de los usuarios, así como su recurrencia, con base en las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de CAPUFE y en la normatividad aplicable.