

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACION



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

AGOSTO 2024

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. DEFINICIONES	6
VI. DISPOSICIONES GENERALES	9
VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	11
VII.1. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DEL SEGURO AL USUARIO	11
VII.2. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS	15
VII.3. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO	16
VII.4. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LAS PERSONAS ENLACES EN OFICINAS CENTRALES Y UNIDADES REGIONALES	16

I. INTRODUCCIÓN

El presente Lineamiento tiene como propósito establecer disposiciones para la atención oportuna y eficaz de las expresiones ciudadanas (quejas, solicitudes de información, sugerencias, comentarios o felicitaciones) que presenten las personas usuarias de la Red Carretera operada, a través de sus Unidades Administrativas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, con la finalidad de mejorar los servicios ofrecidos, coadyuvar a la solución de las deficiencias y mejorar la percepción que se tiene del Organismo, manteniendo una comunicación permanente con la ciudadanía.

Se emite el presente documento, con el propósito de mejorar la regulación de los procedimientos de atención a expresiones ciudadanas y con ello proporcionar una atención eficiente implementando mejores prácticas y servicio de calidad.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los mecanismos para registrar, sistematizar y canalizar las expresiones ciudadanas que se reciben en CAPUFE a través del 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 en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, otorguen respuesta a la ciudadanía en los plazos establecidos en el presente lineamiento y a su vez, lleven a cabo las acciones preventivas y/o correctivas que permitan la mejora de los procesos y los servicios.

III. FUNDAMENTO LEGAL

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

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

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

- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 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 General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 26/01/2017 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.
D.O.F. 29/12/1976 y sus últimas reformas.

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

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

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

- Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública.
D.O.F. 04/09/2023 y sus últimas reformas.

- Estatuto Orgánico de CAPUFE.
D.O.F. 04/03/2022 y su última modificación.

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

- Lineamientos de Mejora y Simplificación Regulatoria Interna.
Normateca Interna: 18/12/2023.

- Lineamientos para la Emisión y Actualización de Normas Internas de CAPUFE.
Normateca Interna: 11/09/2023.

- PROTOCOLO de Actuación de los Comités de Ética en la Atención de Denuncias y Prevención de Actos de Discriminación.
D.O.F. 22/12/2023.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Lineamiento, es de observancia obligatoria para todas las Unidades Administrativas 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.

V. DEFINICIONES

- **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 Personas Usuarias (CAU):** Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales de CAPUFE, en donde se atiende y administra el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.
- **Comentario:** Apreciación realizada por las personas usuarias que transitan por la red operada, de aspectos generales de los servicios que ofrece CAPUFE.
- **Enlace:** Persona designada en cada Unidad Administrativa de Oficinas Centrales y Unidades Regionales para recibir, atender, dar seguimiento, integrar y enviar, a través del SAEC, a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario, las respuestas a las expresiones ciudadanas turnadas con relación a los temas de su competencia.
- **Expresión(es) Ciudadana(s):** 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, solicitudes de información, sugerencias, comentarios o felicitaciones en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo.
- **Felicitaciones:** Expresión de agradecimiento o satisfacción relacionada con la operación de los tramos carreteros y/o los servicios que ofrece CAPUFE.
- **GAU:** Gerencia de Atención a Usuarios.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

- **INAI:** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
- **Medios de Captación:** Diferentes mecanismos a través de los cuales se reciben las expresiones ciudadanas. Los establecidos para este fin por CAPUFE son: número 074, correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx, OICE (a través del número 800-990-29-00, correo electrónico quejas@capufe.gob.mx y de manera presencial), Bitácoras de Plazas de Cobro, Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE (a través del correo eticayconducta@capufe.gob.mx) o aquellas canalizadas por otras dependencias de gobierno.
- **OICE:** Órgano Interno de Control Específico en Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Persona Usuaria:** Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE, y que paga cuota de peaje.
- **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.
- **SAEC:** Herramienta informática denominada Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas, diseñada para sistematizar, registrar, almacenar, dar seguimiento y atención a las expresiones ciudadanas.
- **SASU:** Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario.
- **Solicitud de Información:** Petición realizada por las personas usuarias para conocer aspectos generales de los servicios que ofrece CAPUFE.
- **SSU:** Subdirección de Servicios al Usuario.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

- **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.
- **Unidades Administrativas:** Las diversas Áreas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales encargadas de dar atención a las expresiones ciudadanas, en el ámbito de su competencia, a través de las personas enlaces que designen para ello.
- **074:** Es un número telefónico de marcación corta que CAPUFE ha establecido como medio de contacto, con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo, mediante el cual pueden solicitar información carretera, servicios de asistencia vial, atención médica prehospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes o presentar quejas o sugerencias.

VI. 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, solicitudes de información, sugerencias, comentarios o felicitaciones en relación con la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece el Organismo.

Artículo 2. Las expresiones ciudadanas se reciben a través de los siguientes medios:

- a) Recepción de llamada telefónica a través del número 074,
- b) Recepción de correo electrónico a través de la cuenta: expresionsciudadanas@capufe.gob.mx,
- c) Atención del Órgano Interno de Control Específico en CAPUFE, por los siguientes medios:
 - Recepción de llamada a través del número 800-990-29-00,
 - Recepción de correo electrónico a través de la cuenta: quejas@capufe.gob.mx, y
 - De manera presencial.
- d) Bitácoras de Plazas de Cobro,
- e) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE, a través de recepción de correo electrónico en la cuenta: eticayconducta@capufe.gob.mx, y
- f) Aquellas que sean canalizadas por otras Dependencias de Gobierno.

Artículo 3. La SASU deben registrar, clasificar y canalizar las expresiones ciudadanas con base en los conceptos y subconceptos establecidos en el 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 en el presente lineamiento.

Artículo 4. Las Unidades Administrativas deberán atender de manera puntual, oportuna y veraz las expresiones ciudadanas, con la finalidad de mejorar los procesos de atención a las personas usuarias, mediante la implementación de acciones que permitan disminuir la recurrencia de las mismas.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

Artículo 5. El registro, revisión, seguimiento, administración y supervisión de las expresiones ciudadanas, es responsabilidad de la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario.

Artículo 6. Para sistematizar, registrar, almacenar y dar atención a las expresiones ciudadanas, se dispondrá en todo momento del SAEC.

Artículo 7. Las Personas Titulares de las Unidades Administrativas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, deberán designar mediante oficio dirigido a la Dirección de Operación a una o más personas, por lo menos con cargo de Subgerencia y Superintendencia, respectivamente; quienes tendrán la calidad de Enlace para que brinden la atención de las expresiones ciudadanas que les competan a sus áreas.

En las Unidades Regionales se designará una persona Enlace para el área operativa y una persona Enlace para el área técnica.

Artículo 8. Las y los Enlaces serán designados 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 integrar las respuestas a las expresiones turnadas en relación a los temas de su competencia.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

VII.1. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN DEL SEGURO AL USUARIO

Artículo 9. Vigilar el cumplimiento de los tiempos de atención definidos en el presente lineamiento.

Artículo 10. Revisar y dar seguimiento a la atención de las expresiones ciudadanas de acuerdo al presente lineamiento.

Artículo 11. Registrar en el SAEC, las expresiones ciudadanas que se reciben a través de los siguientes medios:

- a) Correo electrónico expresionsciudadanas@capufe.gob.mx,
- b) Bitácoras de Plazas de Cobro,
- c) Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de CAPUFE que reciba a través del correo eticayconducta@capufe.gob.mx, y
- d) Aquellas que sean canalizadas por otras Dependencias de Gobierno.

Las expresiones ciudadanas recibidas a través del número 074, son registradas por la CAU y captadas automáticamente en el SAEC como se encuentra establecido en el artículo 82 inciso d) del Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarias y las Centrales de Radio Local.

Las expresiones ciudadanas recibidas en el Órgano Interno de Control Específico, son registradas por el OICE y captadas automáticamente en el SAEC.

Artículo 12 Brindar atención a las expresiones ciudadanas de las que 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 SAEC; la respuesta que se le brinde a la ciudadanía, se notificará a la persona Enlace correspondiente a través de correo electrónico.

Artículo 13. En el caso de las expresiones ciudadanas que ingresen por la CAU, deberá solicitar a la persona titular del área, implemente las acciones que estime pertinentes, con el fin de evitar inconsistencias o errores en los datos proporcionados por la persona usuaria, como errores ortográficos u omisiones en el registro de las expresiones ciudadanas.

Artículo 14. Una vez registradas las expresiones ciudadanas en el SAEC, cuenta con un plazo máximo de dos días hábiles para verificar y complementar la información con los datos mínimos requeridos para la atención, como son: nombre, correo electrónico o número telefónico e información necesaria para brindar la atención.

Artículo 15. En caso de que la expresión ciudadana no cuente con los datos mínimos requeridos para su atención, y no localice a la persona usuaria, pero de la información proporcionada originalmente le permita identificar el problema o tema planteado, la expresión ciudadana será turnada en un máximo de veinticuatro horas y en días hábiles, al área correspondiente.

Artículo 16. Para turnar las expresiones ciudadanas, previamente deberá clasificarlas de acuerdo con el catálogo de conceptos y subconceptos que se encuentra en el SAEC, donde se asignará un folio de manera automática y determinará el tiempo de respuesta, de conformidad con lo siguiente:

- a) Respuesta normal: Se asignará un plazo no mayor a ocho días hábiles, a partir de la fecha en la que se canalice la expresión ciudadana a las personas enlaces.
- b) Respuesta urgente: Se asignará un plazo no mayor a tres días hábiles, a partir de la fecha en la que se canalice la expresión ciudadana a las personas enlaces.

Las Unidades Administrativas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, según corresponda, atenderán el asunto a través de las personas enlaces y emitirán una respuesta que deberán registrar en el SAEC.

Artículo 17. 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 posteriores a la notificación y en días hábiles.

Artículo 18. Autorizar las prórrogas solicitadas por las personas enlaces, previa solicitud, a través del SAEC, para que se encuentren en posibilidad de integrar la respuesta a las personas usuarias. Para los folios que se determine el tiempo de respuesta normal, se otorgará una prórroga de tres días, y para los folios que se determine el tiempo de respuesta urgente, la prórroga será de un día.

Artículo 19. Revisar, en el plazo de un día hábil, que la respuesta elaborada por el área responsable sea clara, precisa, congruente, respetuosa y empática, utilizando lenguaje incluyente y no sexista. Una vez que la respuesta cumpla con dichos aspectos, deberá enviarla a la persona usuaria vía SAEC.

Artículo 20. Rechazar la respuesta en caso de que identifique deficiencias en la redacción, como mala ortografía y/o falta de documentación o anexos que formen parte de la respuesta, y a través del SAEC notificar a las personas enlaces, para que, dentro de las veinticuatro horas siguientes a la notificación, remita a la SASU la respuesta con las correcciones pertinentes.

Una vez realizadas las correcciones a la respuesta y que haya sido registrada en el SAEC por las personas enlaces, la SASU contará con un día hábil para su revisión y envío de la respuesta a la persona usuaria vía correo electrónico a través del SAEC.

Artículo 21. 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 SASU 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 22. 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 23. Remitir semanalmente a las personas 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 den prioridad a las que presentan vencimiento de acuerdo a los plazos establecidos de atención.

Artículo 24. Notificar vía correo electrónico a las personas enlaces, en caso de que identifique que no está brindado la atención requerida a las expresiones ciudadanas, y en caso de ser necesario, a la GAU para que notifique mediante correo electrónico a la persona titular del área responsable y atienda la expresión ciudadana a más tardar en los siguientes tres días hábiles.

Artículo 25. Integrar de manera mensual y trimestral el informe de expresiones ciudadanas para validación de la GAU.

Artículo 26. Atender las solicitudes de información realizadas por los distintos Comités y Consejo del Organismo o las instancias que así lo requieran.

Artículo 27. Revisar periódicamente los catálogos de conceptos y subconceptos del SAEC, para su actualización.

Artículo 28. 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 SSU y la GAU.

Artículo 29. Revisar que el SAEC funcione de manera correcta y en caso de identificar alguna falla, notificar a la GAU quien a su vez notificará al área responsable de la Subdirección de Tecnologías de la Información para su atención.

Artículo 30. Proponer a la persona titular de la GAU la modificación y/o actualización del SAEC mediante la implementación de nuevas funciones que se requieran.

Artículo 31. Apoyar y orientar a las personas enlaces sobre el uso del SAEC y el proceso de captación y atención de expresiones ciudadanas.

Artículo 32. Remitir de manera trimestral a las personas titulares de las áreas de Oficinas Centrales y Unidades Regionales, un análisis de la atención a las expresiones ciudadanas que le son derivadas, con la finalidad de buscar soluciones y/o estrategias que ayuden a cumplir con los tiempos establecidos en el presente lineamiento, reducir el número de quejas recibidas y mejorar la prestación de los servicios que ofrece el Organismo.

VII.2. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 33. Convocar mediante oficio a las áreas involucradas para participar en mesas de trabajo presenciales o virtuales en los temas de su competencia, respecto a las expresiones ciudadanas de mayor incidencia, 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 34. Supervisar semanalmente de manera aleatoria, las respuestas que se emiten a las personas usuarias a través de la SASU y, en su caso, proponer mejoras.

Artículo 35. Supervisar las estrategias que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos para la atención de las expresiones ciudadanas.

Artículo 36. Revisar y validar los informes de expresiones ciudadanas generadas por la SASU para los distintos Comités y Consejo del Organismo.

Artículo 37. Supervisar la operación de la atención a las expresiones ciudadanas.

VII.3. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

Artículo 38. Revisar en coordinación con la GAU, la operación de la atención a las expresiones ciudadanas.

Artículo 39. Validar y concentrar los informes generados por la SASU y la GAU, para presentarlos a la Dirección de Operación.

Artículo 40. Resolver los asuntos no previstos en el presente Lineamiento, en coordinación con la Dirección de Operación.

VII.4. DE LAS OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LAS PERSONAS ENLACES EN OFICINAS CENTRALES Y UNIDADES REGIONALES

Artículo 41. Cumplir con las estipulaciones y plazos establecidos en el presente lineamiento.

Artículo 42. Revisar diariamente en el SAEC, las expresiones ciudadanas para dar atención de acuerdo al ámbito de su competencia.

Artículo 43. En caso de que reciba una expresión ciudadana que no sea de su competencia, deberá hacerlo del conocimiento de la SASU en un plazo no mayor a un día hábil, vía SAEC.

Artículo 44. Emitir la respuesta a la expresión ciudadana mediante oficio dirigido a la persona usuaria, anexando los soportes documentales que formen parte de la respuesta en su caso.

Para la correcta redacción del oficio indicado en el párrafo que antecede, deberá observar lo siguiente:

- Leer detenidamente la expresión ciudadana y analizarla.

- Verificar ortografía
- Utilizar un lenguaje claro, sencillo, incluyente, no sexista y directo.
- Considerar atributos como: empatía, claridad, veracidad y confiabilidad.
- Realizarla de forma mesurada, tratándose de temas sensibles.
- Argumentar de forma coherente, real, concreta y puntual; a efecto de evitar en todo momento romper la comunicación con las personas usuarias.

Artículo 45. Registrar la respuesta en el SAEC; en caso de que cuente con soportes documentales, deberá adjuntarlos con la respuesta dentro de los tiempos establecidos en el presente lineamiento: para respuesta normal un plazo no mayor a ocho días, y para respuesta urgente un plazo no mayor de tres días.

Artículo 46. En caso de necesitar más tiempo para dar respuesta a las expresiones ciudadanas, podrán solicitar a la SASU una prórroga a través del SAEC; observando los plazos siguientes:

- Asuntos que requieren respuesta normal: tres días hábiles antes del vencimiento y,
- Asuntos que requieran respuesta urgente, que por la naturaleza de su complejidad requieran de más tiempo para ser solventados: el día siguiente de su recepción.

Artículo 47. Participar en mesas de trabajo con la GAU y la SASU 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 que presta el Organismo a las personas usuarias.

Artículo 48. Las Personas Titulares de las Unidades Administrativas en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, deberán informar mediante oficio dirigido a la SASU los cambios de las personas enlaces designados, y en caso de ausencia temporal, informar el nombre del personal que asumirá el cargo en la atención de las expresiones ciudadanas.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS EXPRESIONES CIUDADANAS RECIBIDAS EN CAPUFE

Artículo 49. La persona enlace del área operativa de la Unidad Regional, será responsable de remitir en tiempo y forma a través del correo electrónico expresionesciudadanas@capufe.gob.mx, dirigido a la SASU, las expresiones ciudadanas recibidas a través de las bitácoras de las Plazas de Cobro.