



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES



Guía Rápida para el Registro y Seguimiento de Solicitudes

SAEC

Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas

Índice

Introducción.....	3
Acceso al sistema	3
Perfiles	3
Login (Acceso del usuario al sistema).....	4
Perfil AdminSAEC.....	5
Registro de Solicitudes.....	6
Turnos.....	10
Generar Turno	10
Turno rechazado.....	13
Turno en revisión.....	13
Respuesta.....	16
Reenvió de correo.....	18
Perfil Enlace	19
Bandeja de Solicitudes.....	19
Respuesta Enlace.....	21
Perfil U074/OIC/DG.....	23
Solicitud.....	23
Notificaciones.....	26
Notificación por cambio de estatus.....	26
Notificación programada.....	26

Introducción

Es una herramienta informática, denominada Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas (SAEC), la cual permite registrar todas aquellas expresiones ciudadanas (solicitudes), las cuales se les podrá dar seguimiento y atención dentro del sistema, disponiendo de información actualizada, integrada y oportuna, además de generar reportes para su distinta explotación.

Acceso al sistema

Para acceder al SAEC, se debe de ingresar a la siguiente URL la cual se encuentra en producción.

<https://saec.capufe.gob.mx>

Es recomendable utilizar un navegador "Chrome o EDGE".

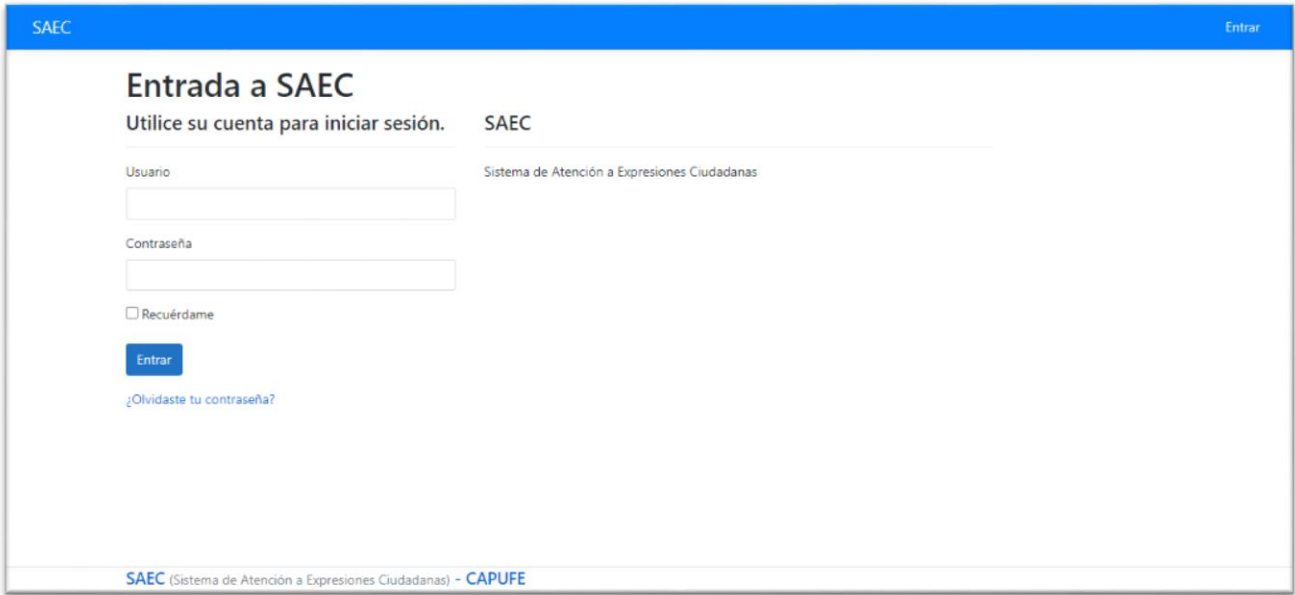
Perfiles

En el sistema existen 5 perfiles que son los siguientes:

- AdminSAEC: Es el Administrador del Sistema.
- Enlace: Es el enlace de las Unidades Regionales.
- U074: Es para el personal de 074.
- OIC: Es para el personal de Órgano Interno de Control.
- DG: Es para el personal de la Dirección General.

Login (Acceso del usuario al sistema)

Ingresa su usuario y contraseña de administrador.



*Dependiendo del perfil que le fue asignado, serán las opciones que tendrá visibles dentro del sistema.

Perfil AdminSAEC

Este perfil es un administrador del sistema, con el cual puede registrar, modificar y dar seguimiento a las solicitudes.

Bandeja de Solicitudes

En la Bandeja de Solicitudes, muestran los folios que no estén en estado “concluidos”.

Estas van en orden de acuerdo al Estatus de la solicitud:

- Registrada.
- Asignado.
- En proceso.

Bandeja de Solicitudes

Generar Solicitud Manual

Buscar

Estatus Solicitud: Selecciona... Estatus Turno: Selecciona... Buscar

Mas Filtros

Turnados

Buscar en el contenido:

Ti	Folio	Fecha de Registro	Solicitud	Persona Solicitante	Medio de Captación	Tipo de Atención Ciudadana	Estatus	Semafización	
	210054	27/08/2021	pruebas archivos		Expresiones ciudadanas	COMENTARIOS FELICITACIÓN	Registrado	N/A	Detalle
	210053	24/08/2021	sdfsdfsd		Expresiones ciudadanas	ATENCION A QUEJAS	En proceso	En tiempo	Detalle

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

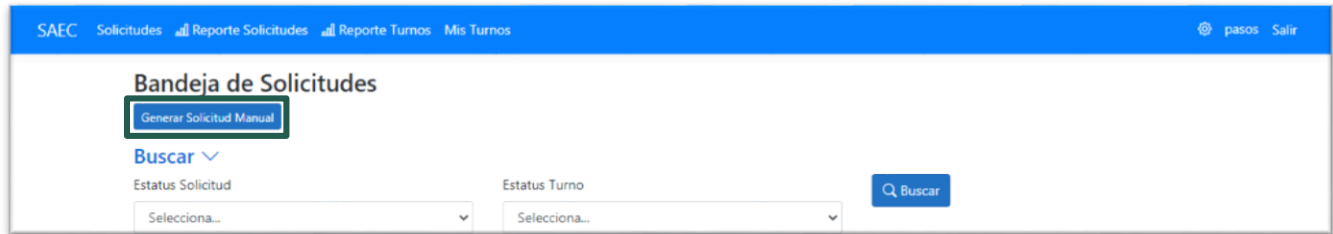
SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

* Se puede realizar una búsqueda por el estatus de la solicitud y del turno.

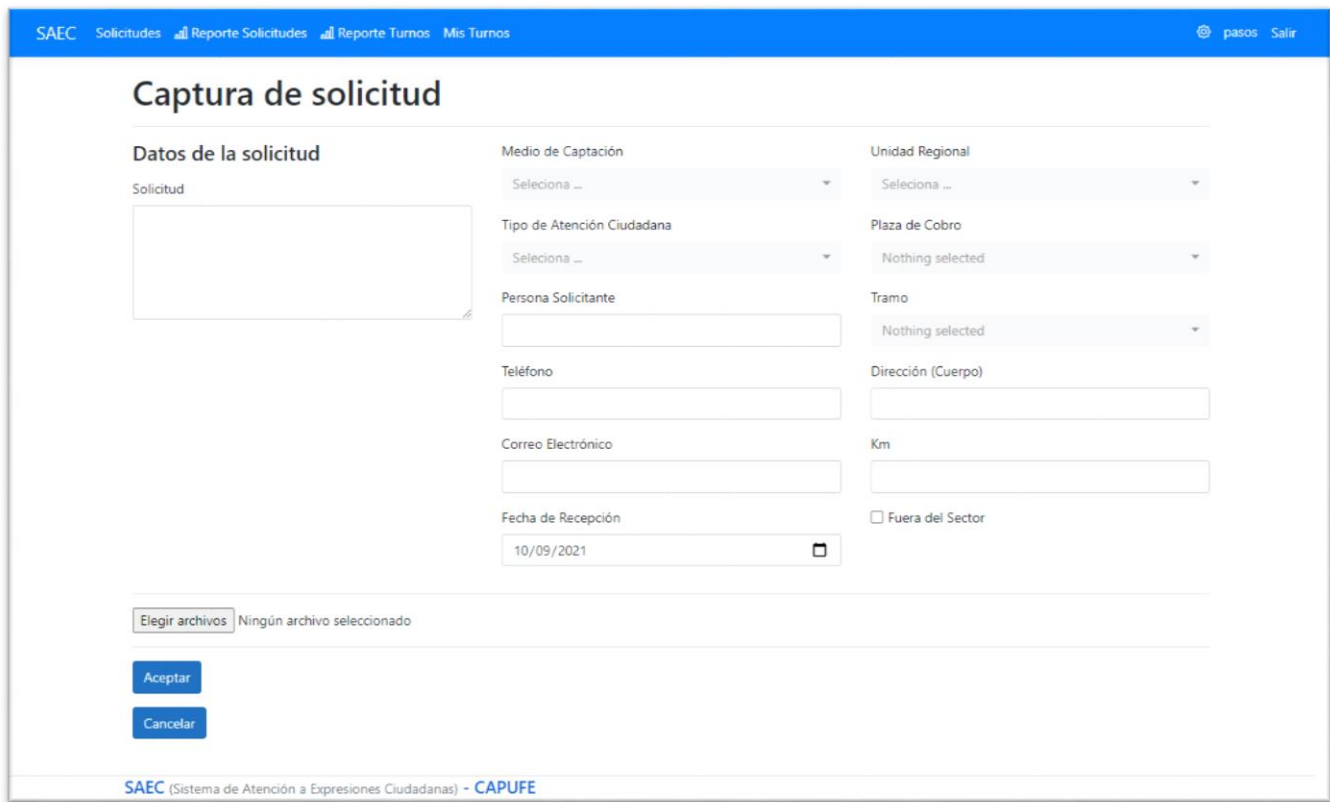
Registro de Solicitudes

Generar solicitud

Seleccione el botón “Generar Solicitud Manual”.



Se desplegará la siguiente pantalla de captura:



Los campos obligatorios requeridos están marcados por un *.

- Para poder seleccionar Plaza de Cobro, deberá seleccionar como primera instancia Unidad Regional.
- Para seleccionar el Tramo, deberá seleccionar la Plaza de Cobro.

Solicitud: Es la expresión ciudadana donde se describe la problemática o solicitud de la persona usuaria o del/la ciudadano/a.

Medio de captación: Seleccionar el medio de captación de la lista desplegable.

Tipo de Atención Ciudadana: Seleccionar el tipo de atención ciudadana de la lista desplegable.

Unidad Regional Solicitante: Seleccionar la Unidad Regional.

Plaza de Cobro: Seleccionar Plaza de Cobro. *(No requerido)*

Persona Solicitante: Capturar el nombre de la persona usuaria o del/la ciudadano/a.

Tramo: Seleccionar tramo. *(No requerido)*

Teléfono: Capturar el número telefónico de la persona usuaria o del/la ciudadano/a. *(No requerido)*

Dirección (Cuerpo): Agregar la dirección, ya sea A, B o ambos sentidos; otro texto. *(No requerido)*

Correo Electrónico: Capturar el correo electrónico de la persona usuaria o del/la ciudadano/a.

KM: Agregar el kilómetro del tramo al que se refiere la persona usuaria o del/la ciudadano/a. *(No requerido)*

Fecha de Recepción: Capturar la fecha en la que la persona usuaria o el/la ciudadano/a, realizó su expresión ciudadana.

Fuera del Sector: Agregar Sí o No en el campo. *(No requerido)*

Botón "Elegir archivos": Agregar los archivos que envió la persona usuaria o el/la ciudadano/a. *(No requerido)*

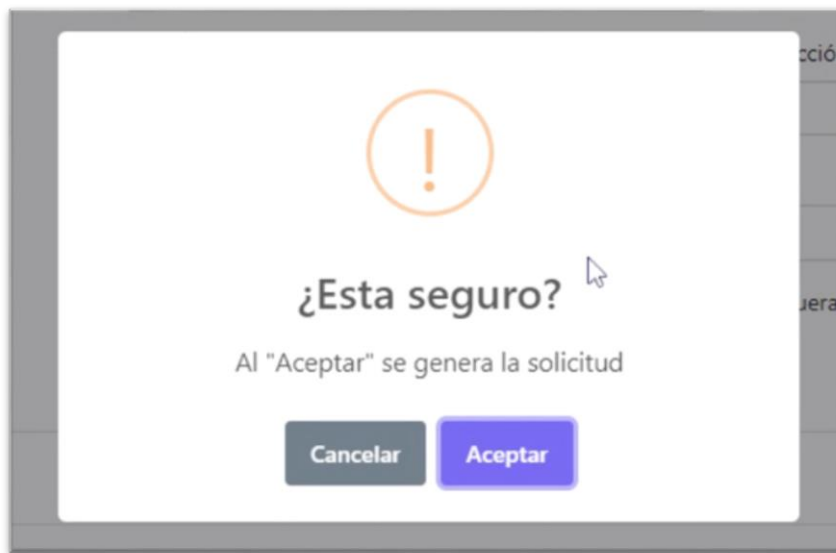
Guardar la solicitud.

Una vez que se hayan capturado todos los datos requeridos, seleccionar el botón **“Aceptar”**.

Se desplegará la siguiente pantalla:

Al hacer clic en **“Aceptar”**, agregará la solicitud.

Al hacer clic en **“Cancelar”**, este cerrará la pantalla y no realizará ninguna operación.





El sistema asignará número de folio a la solicitud como se muestra en la siguiente pantalla:

SAEC

Solicitudes

Reporte Solicitudes

Reporte Turnos

Mis Turnos

pasos

Salir

Detalle Solicitud 210054

Regresar

Solicitud		Ubicación		Estatus	
No. de Solicitud	210054	Unidad Regional	Unidad Regional Cuernavaca	Estado de la Solicitud	Registrado
Tipo de Atención Ciudadana	COMENTARIOS FELICITACIÓN	Plaza de Cobro	Tlalpan	Medio de Captación	Expresiones ciudadanas
Solicitud	pruebas archivos	Tramo	México - Cuernavaca	Fecha de Respuesta	
Persona Solicitante	Ian Alarcon	Dirección (Cuerpo)			
Teléfono		Km			
Correo Electrónico	ialarconz@capufe.gob.mx	Fuera del Sector	☐		
Fecha de Recepción	27/08/2021				

Respuesta

Generar Turno

Editar

Seguimiento

Anexos 1

Turnados

Mostrar 5 registros

Buscar en el contenido:

Turno	Fecha Compromiso	Semaforización	Concepto	Subconcepto	Área	Centro de Trabajo	Estado del Turno	Enlace	Prioridad
No se encontraron resultados									

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

Anterior

Siguiente

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Turnos

Generar Turno

En el detalle de la solicitud, seleccionar el botón “Generar Turno”.

SAEC
Solicitudes
Reporte Solicitudes
Reporte Turnos
Mis Turnos
pasos
Salir

Detalle Solicitud 210054

Regresar

Solicitud		Ubicación		Estatus	
No. de Solicitud	210054	Unidad Regional	Unidad Regional Cuernavaca	Estado de la Solicitud	Registrado
Tipo de Atención Ciudadana	COMENTARIOS FELICITACIÓN	Plaza de Cobro	Tlalpan	Medio de Captación	Expresiones ciudadanas
Solicitud	pruebas archivos	Tramo	México - Cuernavaca	Fecha de Respuesta	
Persona Solicitante	Ian Alarcon	Dirección (Cuerpo)			
Teléfono		Km			
Correo Electrónico	ialarconz@capufe.gob.mx	Fuera del Sector	☐		
Fecha de Recepción	27/08/2021				

Generar Turno
Editar
Seguimiento

Se desplegará la pantalla donde deberá llenar los campos requeridos en el siguiente orden:

- Concepto
- Subconcepto
- Área
- Centro de trabajo
- Enlace
- Instrucciones
- Prioridad
- Fecha compromiso (se llena de forma automática dependiendo del campo “Prioridad”)
- Instrucciones adicionales



SAEC Solicitudes Reporte Solicitudes Reporte Turnos Mis Turnos pasos Salir

Generar

Turno

Unidad Regional	Plaza de Cobro	Tramo
Unidad Regional Cuernavaca	Tlalpan	México - Cuernavaca

Solicitud

pruebas archivos

Turno	Área	Instrucciones
001	Selecciona	Selecciona
Concepto	Centro de Trabajo	Prioridad
Selecciona	Selecciona.	Selecciona
Subconcepto	Enlace	Fecha Compromiso
Nothing selected	Nothing selected	dd/mm/aaaa
Instrucciones Adicionales		

Acceptar Acceptar y Nuevo(+) Cancelar

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Concepto: Seleccionar el Concepto de la lista desplegable.

Subconcepto: Seleccionar el Subconcepto de la lista desplegable.

Área a turnar: Seleccionar el Área de la lista desplegable.

Centro de Trabajo: Seleccionar el Centro de Trabajo en la lista desplegable.

Enlace: Seleccionar el Enlace de la lista desplegable.

Instrucciones: Seleccionar el Instrucciones de la lista desplegable.

Prioridad: Seleccionar la Prioridad de la lista desplegable.

Fecha Compromiso: Es la fecha compromiso para dar respuesta a la expresión ciudadana y, esta se programará en automático; así mismo, dependerá de la Prioridad que se elija para la conclusión del folio.

Instrucciones Adicionales: Es un campo abierto en el que se pueden complementar las instrucciones.

Una vez que se hayan capturado todos los datos, seleccionar el botón **“Aceptar”**.



[SAEC](#) [Solicitudes](#) [Reporte Solicitudes](#) [Reporte Turnos](#) [Mis Turnos](#) [pasos](#) [Salir](#)

Detalle Solicitud 210054

[Regresar](#)

Solicitud		Ubicación		Estatus	
No. de Solicitud	210054	Unidad Regional	Unidad Regional Cuernavaca	Estado de la Solicitud	Turnado
Tipo de Atención Ciudadana	COMENTARIOS FELICITACIÓN	Plaza de Cobro	Tlalpan	Medio de Captación	Expresiones ciudadanas
Solicitud	pruebas archivos	Tramo	México - Cuernavaca	Fecha de Respuesta	
Persona Solicitante	Ian Alarcon	Dirección (Cuerpo)			
Teléfono		Km			
Correo Electrónico	ialarconz@capufe.gob.mx	Fuera del Sector	☐		
Fecha de Recepción	27/08/2021				

Respuesta

[Generar Turno](#) [Editar](#) [Seguimiento](#)

[Anexos 1](#)

Turnados

Mostrar registros

Turno	Fecha Compromiso	Semaforización	Concepto	Subconcepto	Área	Centro de Trabajo	Estado del Turno	Enlace	Prioridad	
001	22/09/2021	En tiempo	Facturación electrónica	Caracteres incompletos/ Caracteres incorrectos	Dirección de Administración y Finanzas	Unidad Regional Cuernavaca	Asignado	Pasos Nivel 2	Normal	Detalle

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

[Anterior](#) [1](#) [Siguiente](#)

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Una vez que se haya aceptado, aparecerá el turno de la solicitud.

Turno rechazado

Cuando el turno es rechazado, solo se observará la información del turno y el mensaje o la respuesta del Enlace, donde explica el motivo por el cual rechazó el turno.

SAEC
Solicitudes
Reporte Solicitudes
Reporte Turnos
Mis Turnos
Cerrar
Salir

Detalle del Turno

Solicitud

Nro. de Solicitud: 210054

Turno: 001

Solicitud: pruebas archivos

Persona Solicitante: Jan Alarcón

Teléfono:

Correo: jalarcos@capufe.gob.mx

Identificación:

Concepto: Facturación electrónica

Subconcepto: Caracteres incompletos/ Caracteres incorrectos

Área: Dirección de Administración y Finanzas

Centro de Trabajo: Unidad Regional Guaymas

Entidad: Paso Nivel 2

Instrucciones

Instrucciones: Atender e informar (Requiere respuesta)

Instrucciones Adicionales: Ninguna

Prioridad: Normal

Fecha Compromiso: 22/09/2021

Fecha de registro del turno: 10/09/2021

Fecha de conclusión del turno: 10/09/2021

Ubicación

Unidad Regional: Unidad Regional Guaymas

Paseo de: Talpa

Código: México - Guaymas

Dirección (Cuerpo):

En:

Fuente del Sector:

Estatus

Estado del Turno: Rechazado

Respuesta

Atender e informar

Seguimiento

Usuario	Estado solicitud	Mensaje	Reg
Paso Nivel 2	Rechazado		10/09/2021
Paso Nivel 2	En proceso		10/09/2021
Asignado			10/09/2021

Turno en revisión

Cuando el estado del turno se encuentra en revisión, significa que fue respondido por el Enlace.



Turnados

Mostrar 5 registros

Buscar en el contenido:

Turno	Fecha Compromiso	Semaforización	Concepto	Subconcepto	Área	Centro de Trabajo	Estado del Turno	Enlace	Prioridad	
002	22/09/2021	En tiempo	Estado físico de la autopista y/o sus elementos	Superficie de rodamiento	Dirección de Administración y Finanzas	Unidad Regional Cuernavaca	En revisión	Pasos Nivel 2	Normal	Detalle
001	22/09/2021	En tiempo	Facturación electrónica	Caracteres incompletos/ Caracteres incorrectos	Dirección de Administración y Finanzas	Unidad Regional Cuernavaca	Rechazado	Pasos Nivel 2	Normal	Detalle

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Al hacer clic en el botón “Detalle” del turno en revisión, mostrará la siguiente página:

SAEC Solicitudes Reporte Solicitudes Reporte Turnos Mis Turnos [Ayuda](#) [Salir](#)

Detalle del Turno

[Regresar](#)

Solicitud	Instrucciones	Ubicación
No. de Solicitud 210054 Turno 002 Solicitud pruebas archivos Persona Solicitante Ian Alarcon Teléfono Correo ialarcon@capufe.gob.mx Electrónico Concepto Estado físico de la autopista y/o sus elementos Subconcepto Superficie de rodamiento Área Dirección de Administración y Finanzas Centro de Trabajo Unidad Regional Cuernavaca Enlace Pasos Nivel 2	Instrucciones Atender e informar (Requiere respuesta) Instrucciones Adicionales atender en forma y tiempo Prioridad Normal Fecha Compromiso 22/09/2021 Fecha de registro del turno 10/09/2021 Fecha de concluido del turno	Unidad Regional Unidad Regional Cuernavaca Plaza de Cobro Tlalpan Tramo México - Cuernavaca Dirección (Cuerpo) Km Fuera del Sector Estatus Estado del Turno En revisión

Respuesta Se envía una respuesta con archivos

[Anexo 2](#)

[Respuesta no satisfactoria](#)
[Concluir Turno](#)
[Cambiar fecha Compromiso](#)

Seguimiento

Usuario	Estado solicitud	Mensaje	Reg
Pasos Nivel 2	En revisión	Se envía una respuesta con archivos	10/09/2021
Pasos Nivel 2	En atención		10/09/2021
	Asignado		10/09/2021

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Existen dos opciones para elegir o no la respuesta del turno:

- Botón “Respuesta no satisfactoria”
- Botón “Concluir turno”

Botón “Respuesta no satisfactoria”

Al seleccionar el botón “Respuesta no satisfactoria”, se desplegará una ventana de texto en donde se informará al Enlace, el motivo por el que la respuesta no es aceptada.

Respuesta no satisfactorio

Botón “Concluir turno”

Al seleccionar el Botón “Concluir turno” este terminara el turno y se desplegara el detalle del turno como concluido.

Solicitud		Instrucciones	Ubicación
No. de Solicitud	210054	Instrucciones	Atender e informar (Requiere respuesta)
Turno	002	Instrucciones Adicionales	atender en forma y tiempo
Solicitud	pruebas archivos	Prioridad	Normal
Persona Solicitante	Ian Alarcon	Fecha Compromiso	22/09/2021
Teléfono		Fecha de registro del turno	10/09/2021
Correo Electrónico	ialarcon@capufe.gob.mx	Fecha de conclusión del turno	10/09/2021
Concepto	Estado físico de la autopista y/o sus elementos		
Subconcepto	Superficie de rodamiento		
Área	Dirección de Administración y Finanzas		
Centro de Trabajo	Unidad Regional Cuernavaca		
Enlace	Pasos Nivel 2		
Respuesta		Se envía una respuesta con archivos	
Anexo 2			
Seguimiento			
Usuario	Estado solicitud	Mensaje	Reg
	Concluido		10/09/2021
Pasos Nivel 2	En revisión	Se envía una respuesta con archivos	10/09/2021
Pasos Nivel 2	En atención		10/09/2021
	Asignado		10/09/2021

Podrás regresar al detalle de la solicitud, seleccionando el botón “Regresar”.

Respuesta

Botón “Enviar Respuesta”

Una vez que todos los turnos estén concluidos, el sistema mostrará el botón “Enviar Respuesta”.

SAEC Solicitudes Reporte Solicitudes Reporte Turnos Mis Turnos

Detalle Solicitud 210054

Seguimiento

Solicitud	Ubicación	Estatus
No. de Solicitud: 210054	Unidad Regional: Cuernavaca	Estado de la Solicitud: En proceso
Tipo de Atención: COMENTARIOS FELICITACIÓN	Plaza de Cobro: Talpan	Medio de Captación: Expresiones ciudadanas
Ciudadana: pruebas archivos	Tramo: México - Cuernavaca	Fecha de Respuesta:
Persona Solicitante: Ian Alarcon	Dirección (Cuerpo):	
Teléfono: ialarcon2@capufe.gob.mx	Km:	
Correo Electrónico: 27/08/2021	Fuera del Sector:	
Fecha de Recepción:		

Respuesta

Generar Turno Editar **Enviar Respuesta** Seguimiento

Anexos 1

Al hacer clic en el botón “Enviar Respuesta”, nos mandará a la página de Respuesta al Solicitante.

- Texto en formato (lado izquierdo).
- Archivos para anexar (lado derecho).

Respuesta al Solicitante
Solicitud 210054

Respuesta

Archivos

Archivo	Grupo	Incluir	
PveQNRWdRG.txt	24	☐	Descargar
Datos SAE (E).xlsx	26	☐	Descargar
Datos SAE (T).xlsx	26	☐	Descargar

Enviar Respuesta

Para enviar la respuesta a la persona usuaria o al/la ciudadano/a, se deberá seleccionar el botón “Enviar Respuesta”; este nos enviará una ventana de confirmación.





Reenvió de correo

Botón “Reenvío de correo”.

Mostrará un mensaje de confirmación del envío de la respuesta que fue remitida a la persona usuaria o al/la ciudadano/a.



Perfil Enlace

Bandeja de Solicitudes

Encontrarás, los turnos asignados a tu usuario por:

- Solicitud
- Prioridad
- Área, Unidad Regional
- Fecha compromiso
- Estado de solicitud
- Estado Turno
- Semaforización

SAEC Mis Turnos pasos1 Salir

Buscar ▼

Turnados

Mostrar 10 registros Buscar en el contenido:

Solicitud	Prioridad	Área	Unidad Regional	Fecha Compromiso	Estado Solicitud	Estado Turno	Semaforización	
210054	Normal	Dirección de Administración y Finanzas	Unidad Regional Cuernavaca	22/09/2021	Turnado	Asignado	En tiempo	Detalle

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior **1** Siguiente

En cada fila de solicitud o turno, se encontrará el botón “Detalle”, el cual muestra la información del turno como en la siguiente pantalla:

SAEC Mis Turnos pasos 1 Salir

Detalle del Turno 210054

No. de Solicitud	210054	Concepto	Facturación electrónica	Estado del Turno	En atención
Fecha de Recepción	27/08/2021	Subconcepto	Caracteres incompletos/ Caracteres incorrectos	Enlace	Pasos Nivel 2
Solicitud	pruebas archivos	Área	Dirección de Administración y Finanzas	Prioridad	Normal
Persona Solicitante	Ian Alarcon	Centro de Trabajo	Unidad Regional Cuernavaca	Fecha Compromiso	22/09/2021 En tiempo
Teléfono					
Correo Electrónico	ialarconz@capufe.gob.mx				
Unidad Regional	Unidad Regional Cuernavaca				
Plaza de Cobro	Tlalpan				
Tramo	México - Cuernavaca				
Dirección (Cuerpo)					
Km					
Fuera del Sector	☐				

Instrucciones Atender e informar (Requiere respuesta)

Instrucciones Adicionales Hola

Respuesta

Respuesta Rechazado Prórroga de fecha compromiso

Anexos 0

Seguimiento

Mostrar 10 registros

Buscar en el contenido:

Usuario	T1	Estatus	T1	Mensaje	T1
		Asignado			
Pasos Nivel 2		En atención			

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior 1 Siguiente

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) - CAPUFE

Los siguientes botones funcionan para lo siguiente:

Botón “Respuesta”: Dar respuesta al turno.

Botón “Rechazado”: Rechaza el turno.

Botón “Prórroga de fecha compromiso”: Envía una notificación de mensaje para cambio de fecha compromiso.

Respuesta Enlace

Botón “Enviar correo de respuesta”

Al responder a una solicitud te llevará a la siguiente página:

Para poder enviar la respuesta, deberá escribir alguna observación o texto en el campo de Observaciones y, elegir uno o más archivos.

Al hacer clic en el botón “Enviar Respuesta”, esta será enviada al Administrador SAEC.

Botón “Rechazar”

Al hacer clic en el botón “Rechazar”, este mostrará una ventana emergente donde deberá escribir los motivos del rechazo del turno; tal y como se muestra en la siguiente pantalla:



The screenshot shows the SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) interface. A modal dialog box titled 'Motivo del rechazado' is centered on the screen. The dialog has a text input field labeled 'Motivo del rechazado...' and two buttons at the bottom: 'OK' and 'Cancel'. In the background, the interface includes sections for 'Instrucciones', 'Respuesta' (with buttons for 'Respuesta', 'Rechazado', and 'Prórroga de fecha compromiso'), 'Seguimiento' (with a table showing user status and steps), and a search bar.

Al hacer clic en el botón “OK”, se enviará el motivo del rechazo.

Botón “Prórroga fecha compromiso”

Al hacer clic en el botón “Prórroga fecha compromiso”, el sistema mostrará una ventana emergente donde deberá escribir los motivos por el que se está solicitando la prórroga de la fecha compromiso del turno; tal y como se muestra en la siguiente pantalla:

:

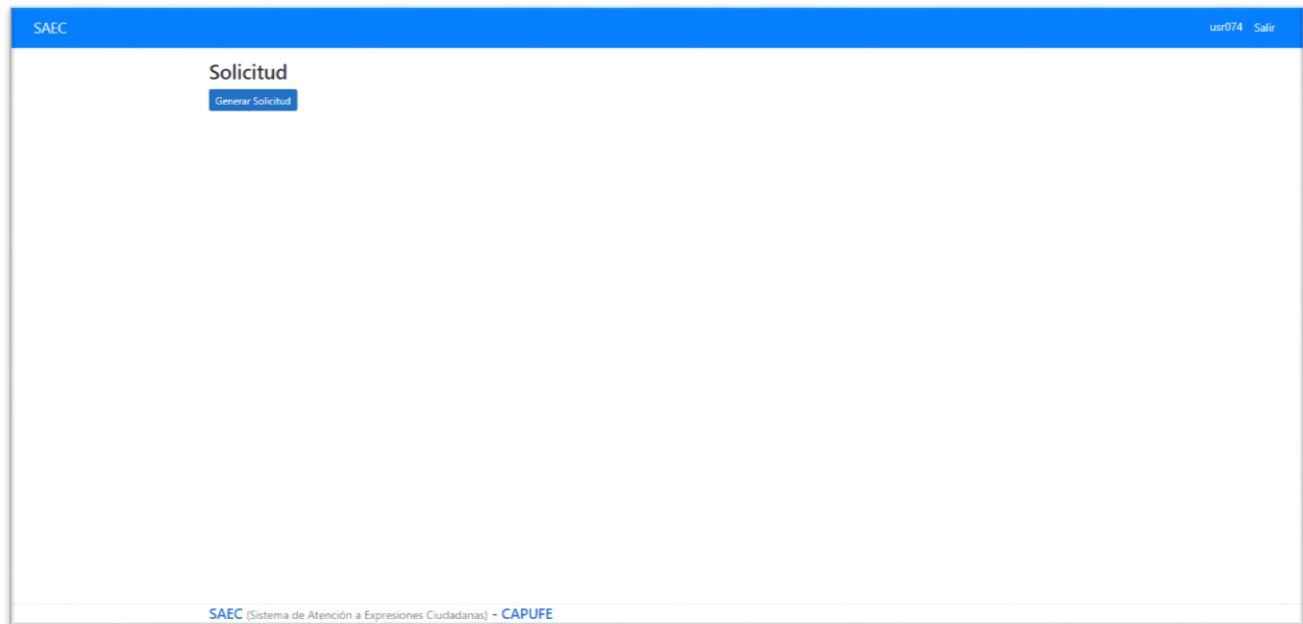
The screenshot shows the same SAEC interface as before, but with a different modal dialog box titled 'Prórroga de fecha compromiso'. This dialog has a text input field labeled 'Justificación' and the same 'OK' and 'Cancel' buttons. The background interface elements remain the same.

Al hacer clic en el botón “OK”, el Sistema enviará un correo al Administrador, con la solicitud de la prórroga de la fecha compromiso.

Perfil U074/OIC/DG

Solicitud

La pantalla “Solicitud”, solo mostrará un botón para generar una solicitud, como se muestra en la pantalla siguiente:



Botón “Generar solicitud”

Al hacer clic en el botón “Generar solicitud”, se abrirá la pantalla de “Solicitud”, donde deberá llenar los campos requeridos.

En caso de no llenar o seleccionar los campos obligatorios requeridos, el Sistema enviará un mensaje indicando los campos faltantes.

Solicitud: Es la expresión ciudadana, donde se describe la problemática o solicitud de la persona usuaria o el/la ciudadano/a.

Tipo de Atención Ciudadana: Seleccionar el tipo de atención ciudadana de la lista desplegable.

Unidad Regional Solicitante: Seleccionar la Unidad Regional.

Plaza de Cobro: Seleccionar Plaza de Cobro. *(No requerido)*

Persona Solicitante: Capturar el nombre de la persona usuaria o del/la ciudadano/a.

Tramo: Seleccionar tramo. *(No requerido)*

Teléfono: Capturar el número telefónico de la persona usuaria o del/la ciudadano/a. *(No requerido)*

Dirección (Cuerpo): Agregar la dirección, ya sea A, B o ambos sentidos; otro texto. *(No requerido)*

Correo Electrónico: Capturar el correo electrónico de la persona usuaria o del/la ciudadano/a.

KM: Agregar el kilómetro del tramo al que se refiere la persona usuaria o el/la ciudadano/a. *(No requerido)*

Fecha de Recepción: De forma sistematizada pondrá la fecha en que se capturo la expresión ciudadana de la persona usuaria o el/la ciudadano/a.

Fuera del Sector: Agregar Sí o No en el campo. *(No requerido)*

Botón "Elegir archivos": Agregar los archivos que envió la persona usuaria o el/la ciudadano/a. *(No requerido)*

Para generar la solicitud, deberá hacer clic en el botón “Aceptar” y el Sistema abrirá la siguiente ventana:



- Al hacer clic en el botón de “Aceptar”, se genera la solicitud.
- Si se oprime el botón “Cancelar”, este cerrará la pantalla y no realizará ninguna operación.

Al aceptar la solicitud, el sistema asignará un número de folio como se muestra en la siguiente pantalla:

SAEC usr074 Salir

Detalle Solicitud No. 210057

[Regresar](#)

Solicitud		Ubicación		Estatus	
No. de Solicitud	210057	Unidad Regional	Unidad Regional Cuernavaca	Estado de la Solicitud	Registrado
Tipo de Atención Ciudadana	COMENTARIOS FELICITACIÓN	Plaza de Cobro	Tlalpan	Medio de Captación	074
Solicitud	Me cobraron de más.	Tramo	México - Cuernavaca		
Persona Solicitante	Pedro Carretero	Dirección (Cuerpo)	A		
Teléfono		Km			
Correo Electrónico	pedroCarretero@gmail.com	Fuera del Sector	☐		
Fecha de Recepción	14/09/2021				

SAEC (Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas) • CAPUFE

Al oprimir el botón “Regresar”, este te lleva al inicio, donde podrá generar una nueva solicitud.

Notificaciones

Notificación por cambio de estatus

Los envíos de correos por cada cambio de estatus, se dirigen a los Enlaces, Administradores y a las personas usuarias o ciudadanos/as; dependiendo del estatus de la solicitud o turno, como se muestra en las listas siguientes:

1.- Estatus de Solicitud

- **Registrado:** Al registrar una solicitud, el Sistema envía un correo al Administrador de Nuevas Solicitudes.
- **Concluido:** El Sistema envía un correo electrónico a la persona usuaria o al/la ciudadano/a, con la respuesta a su expresión ciudadana.

2.- Estatus Turno

Asignado: Se envía un correo al Enlace Asignado, con copia al Administrador del Sistema SAEC.

Cuando es el primer asignado de la solicitud, el Sistema envía un correo electrónico a la persona usuaria o al/la ciudadano/a; en el que se le notifica el folio asignado a su expresión ciudadana y, también, se le informa que se le está atendiendo.

- **En atención:** El Sistema envía un correo al Administrador, con copia al Enlace.
- **En revisión:** El Sistema envía un correo al Administrador, con copia al Enlace.
- **No satisfactorio:** El Sistema envía un correo al Enlace, con copia al Administrador.
- **Rechazado:** El Sistema envía un correo al Administrador, con copia al Enlace.
- **Concluido:** El Sistema envía un correo al Administrador, con copia al Enlace.

Notificación programada

La notificación programada hace el envío de un resumen de turnos asignados a los Enlaces, haciéndoles mención de la fecha compromiso con los colores de semaforización y la descripción siguiente:

A TIEMPO	POR VENCER	VENCIDO
-----------------	-------------------	----------------