



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

CAPUFE

ÍNDICE

PÁGINA

[INTRODUCCIÓN](#)

[OBJETIVO GENERAL](#)

4

[DISPOSICIONES GENERALES](#)

5

[FUNDAMENTO LEGAL](#)

6

[POLÍTICAS GENERALES](#)

7

PROCEDIMIENTOS

[01.-INICIO DE TURNO](#)

11

[02.-DESARROLLO DE UN TURNO](#)

14

[03.-RETIROS PARCIALES](#)

20

[04.-REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA \(GRUPOS SOCIALES\)](#)

23

[05.-REGISTRO DE UN VEHÍCULO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD \(VSC\)](#)

29

[06.-FIN DE TURNO](#)

32

[07.-PRELIQUIDACIÓN](#)

35

[08.-PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES](#)

38

[09.-COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS](#)

43

[10.-PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS](#)

46

[11.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO EMERGENTE](#)

50

[12.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS](#)

53

[13.-PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO](#)

57



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

CAPUFE

14.- PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO	61
15.- PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO	66
16.- PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR EN LAS PLAZAS DE COBRO	71
17.- PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES	75
18.- PARA CONTROL DE ROLLO DE COMPROBANTES DE PAGO	80
19.- PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA	85
20.- PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS	90
21.- PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	94
22.- PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)	98
23.- PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL	103
24.- PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR	107
25.- PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)	110

[ANEXO 1](#) Formato de Boletín Informativo para Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

INTRODUCCIÓN

Derivado de las necesidades de actualizar y homologar la operación de las Plazas de Cobro, la Dirección de Operación se dio a la tarea de conjuntar un lineamiento que satisficiera las necesidades del personal que opera en las Plazas de Cobro, el resultado obtenido es este **Manual de Procedimientos para Plaza de Cobro**.

Este manual fue pensado para convertirse en una herramienta de fácil consulta, capaz de brindar la certeza en el desempeño de las funciones del personal de la Plaza de Cobro, más en particular de los Encargados de Turno.

En él se establecen los procedimientos generales para la correcta Operación de las Plazas de Cobro, llevando al usuario a través de éstos de una forma clara y sencilla, en total apego al programa federal instaurado por la Secretaría de la Función Pública denominado “Lenguaje Ciudadano”.

Este Manual de Procedimientos ha sido elaborado y revisado por una comisión constituida ex profeso, con integrantes involucrados en los procedimientos descritos, de manera activa. Tanto para el personal encargado de aplicarla como para las áreas de supervisión y evaluación.

Los procedimientos establecidos en el presente documento, se han estructurado sobre principios de un programa de calidad, con la finalidad de brindar no solo un mejor servicio en lo que a cobro de peaje se refiere; sino de instaurar un estándar de calidad, y mejora continua en la operación de las Plazas de Cobro.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al personal de Operación, en las Plazas de Cobro, de la red carretera y de puentes que opera el Organismo por cuenta propia, y de terceros, un conjunto integral de procedimientos, que le permita desempeñar eficientemente sus funciones y que tiene como finalidad complementar lo establecido en la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro, y se cuente con un documento de apoyo y consulta que facilite las actividades del personal.

Derivado de esto la Dirección de Operación da cabal cumplimiento a lo establecido en la Agenda del Buen Gobierno, en el rubro de “Mejora Regulatoria” la cual brinda mayor certeza normativa a las actividades desempeñadas por el personal que labora en una Plaza de Cobro.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: El presente Manual de Procedimientos de Plaza de Cobro, es de carácter general para todo el personal que labora en Plazas de Cobro (Red Propia, Red Contratada o Red FARAC) adscritas a una Delegación Regional o equivalente.

SEGUNDA: Este Manual podrá ser reformado y adicionado por el Director de Operación, tomando en cuenta todas las propuestas fundadas y motivadas por las áreas, con el único fin de brindar servicios con mayor eficiencia y calidad.

TERCERA: La competencia y aplicación del presente documento normativo será del ámbito jurisdiccional de la Delegación Regional o equivalente, bajo la supervisión de la Dirección de Operación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08-12-05, y sus últimas reformas

- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F.17-01-06, y sus últimas reformas

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
D.O.F. 26-12-05, y sus últimas reformas

- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 13-12-2006

- Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro 30-08-2007

- Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro 9-12-04

- Contrato Colectivo del Trabajo CAPUFE. 01-07-2007

- Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE. 27-10-2006

- Contrato Individual de Trabajo Red Contratada y Red FARAC.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

POLÍTICAS GENERALES

LLENADOS DE BITÁCORAS EN PLAZAS DE COBRO

1. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá indicar al visitante cuando este se presente en las instalaciones en donde se debe de registrar, dentro del libro correspondiente; el cual esta subdividido de la manera siguiente.
 - Presidente de la República y Funcionarios de Primer Nivel (Secretarios de Estado, Gobernadores, etc.).
 - Funcionarios de CAPUFE (Directores, Delegados, Subdirectores y Subdelegados).
 - Personal de Supervisión y del Órgano Interno de Control
 - Visitantes distinguidos y Funcionarios de otras dependencias gubernamentales.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá atender al visitante según la naturaleza de la visita que se realiza en la Plaza de cobro.

BITÁCORA DE SELLOS

1. Cuando se abre un gabinete metálico que protege a los componentes del equipo de control de tránsito ECT a nivel carril se deberán registrar en la bitácora los siguientes datos:
 - Hora
 - Fecha
 - Folio del sello que se retiro
 - Folio del nuevo sello
 - Motivo por el cual fue removido
2. El Administrador y/o Encargado de Turno deberá dar de baja del stock de (reserva) el folio utilizado para llevar un mejor control de los sellos, se debe realizar para cada sello que se retire durante el día.

CONDICIONES FÍSICAS DE LA PLAZA DE COBRO Y TRAMO CARRETERO

1. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá realiza un recorrido cada quince días al tramo bajo su jurisdicción, así como a las instalaciones de la Plaza de Cobro para verificar su estado físico.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá registrar el área que se encontró con deficiencia como son de; (superficie de rodamiento, instalaciones, señalamientos, alumbrado, etc.) poniendo hora, fecha, ubicación, e informar mediante un concentrado a la Subdirección de Supervisión de Operación y a la Subdelegación de Operación o equivalente según se trate.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

SUGERENCIAS, QUEJAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

1. Cuando se presentan los usuarios en la Plaza de Cobro para hacer una queja, denuncia o sugerencia acerca de los servicios el Administrador o Encargado de Turno deberá atender al usuario en su solicitud de información, demanda, sugerencia, queja, etc. Auxiliándolo o brindándole la mayor información que le sea posible. Asimismo indicarles al usuario que debe de asentar en sus comentarios en el libro correspondiente, anotando los siguientes datos: fecha, hora, nombre, dirección, teléfono con clave de larga distancia, tipo de incidencia y firma.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro será el responsable de dar seguimiento a todos y cada uno de los comentarios colocados en esta bitácora, hasta el cumplimiento del comentario o satisfacción del usuario, debiendo informar a la Dirección de Operación y Subdelegación de Operación o equivalente el seguimiento del asunto hasta su total solución.

ENCARGADO DE TURNO

1. El Encargado de Turno en el desarrollo de su turno en la plaza cobro deberá registrar en la bitácora de control los siguientes datos:
 - Fecha, turno, nombre del Encargado de Turno
 - Asistencia de personal para laborar
 - Asistencia de personal de vigilancia y limpieza
 - Incidencias (en forma breve, objetiva y concreta), recepción y uso de rollos y blocks de boletos preimpresos, visitas realizadas, total de ingresos en pesos y dólares (si aplica) y firma del Encargado de Turno en funciones.
2. El Administrador de la Plaza de cobro deberá revisar lo anotado en la Bitácora por el Encargado de Turno las novedades para darle el seguimiento correspondiente.

PLANTA DE EMERGENCIA

1. El Encargado de Turno deberá verificar la perilla de arranque de la planta de emergencia, aceite, refrigerante, horas trabajadas (hodómetro), contenido de combustible, resultado de la prueba funcional, hora inicio y fin de mantenimiento correctivo/preventivo, componentes sustituidos, anotando en la bitácora los resultados o hallazgos encontrados durante la revisión

VIDEO GRABACIÓN

1. El Encargado de Turno deberá realizar visitas periódicas al cuarto de video grabación permanente ubicado en la Plaza de Cobro para verificar el funcionamiento y estado que guarda.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

CAPUFE

2. El Encargado de Turno debe verificar que el funcionamiento de la titulación en los monitores, que la forma de pago sea la correcta, los datos del Cajero Receptor, la velocidad de grabación, que se encuentre encendido el icono de grabación ("rec") y que el contador de ciclos esté funcionando. Para los casos en que se encuentre alguna anomalía debe de reportarla de inmediato al técnico en mantenimiento correspondiente y levantar la falla conforme lo establecido en el procedimiento correspondiente.

SISTEMA DE VIDEOGRABADO PERMANENTE

3. El subsistema de videograbado permanente, es la herramienta para realizar la verificación de los carriles abiertos y cerrados.
4. Es responsabilidad del Analista Liquidador el cuidado, operación y control del subsistema de videograbado permanente.
5. El subsistema de videograbado permanente, deberá permanecer funcionando las 24 horas del día ininterrumpidamente durante los 365 días del año, siendo responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro, la supervisión del funcionamiento del mismo.
6. Los Analistas Liquidadores son responsables del almacenamiento e integridad de los videocasetes, los cuales se deberán conservar por un período mínimo de 60 días y no podrán ser reciclados por más de tres ocasiones; los videocasetes que cubran este ciclo deberán ser enviados a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para su destrucción, sujetándose al procedimiento para la destrucción de boletos.
7. Los videocasetes se registrarán en bitácora; se les identificará con la información contenida en cada turno o día; se foliarán con el número consecutivo correspondiente de acuerdo a la misma bitácora que deberá estar firmada por el Analista Liquidador responsable.
8. Los videocasetes que hayan cumplido con el término referido en el punto número cuatro de este capítulo, podrán ser reciclados, siempre y cuando no se hayan detectado irregularidades o faltantes graves en la operación del turno-carril o su contenido no sea sujeto de alguna investigación.
9. La velocidad de grabación del subsistema de videograbado permanente, deberá ser de acuerdo a las necesidades operativas de cada Plaza de Cobro, siendo esto responsabilidad de la Subdelegación de Operación o equivalente



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

VISITAS DE MANTENIMIENTO

1. El Encargado de Turno deberá reportar la falla en el Equipo de Control de Tránsito ECT o alguno de sus componentes al técnico en mantenimiento correspondiente.
2. El Encargado de Turno será quien registre en la bitácora de mantenimiento los siguientes datos:
 - Fecho y hora de llegada
 - Nombre de empresa
 - Nombre del técnico
 - Motivo de la visita
 - Acciones desarrolladas
 - Fecha y hora en que se retira
 - Firma del técnico en mantenimiento.

Nota: Esta bitácora aplica para la empresa I+D.

REUBICACIÓN, REMODELACIÓN, ADECUACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO DE COMPONENTES DEL (ECT), ASÍ COMO ACTUALIZACIÓN DE HARDWARE Y SOFTWARE

1. La Subdelegación de Operación o equivalente remitirá a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones la solicitud para que se autorice la realización de las acciones, una vez que el proveedor ha presentado la cotización de alguna adecuación o acondicionamiento de componentes
2. Aprobado el cambio de los componentes la Subdelegación de Operación o equivalente verificará que se cumpla en plazo estipulado, el Proveedor del Servicio cuenta con 10 días hábiles para solicitar las piezas que se encuentren en el almacén y 15 días para aquellas que deban comprarse o solicitarse directamente al fabricante. Para situaciones especiales, la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones determinará el tiempo para la ejecución de los trabajos.
3. La Subdelegación de Operación o equivalente cuenta con 5 días hábiles para elaborar el acta de entrega – recepción de los componentes y entregarle una copia al proveedor.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE TURNO

OBJETIVO

Realizar la entrega y verificación por el Encargado de Turno del fondo de cambio al inicio como al finalizar el turno de los Cajeros Receptores sea el correcto, dar instrucciones necesarias a los cajeros receptores para la apertura de carril y del cierre durante su operación así como de las preliquidaciones al finalizar su turno de acuerdo con la normatividad de operación vigente.



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno entrante	1.	Registra su entrada en el medio establecido para este fin.	
	2.	Acude a la Sala de Operación para verificar: el fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras registro de fallas.	Fondo. rollos y Comprobantes
		¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en el punto anterior?	
		Si	
	3.	Comenta lo ocurrido con el Encargado de Turno saliente.	
	4.	Levanta el acta administrativa en caso de ser necesario para dar conocimiento de la situación al Administrador de la Plaza de Cobro y Subdelegación de Operación o equivalente.	Acta Administrativa
Encargado de turno saliente	5.	Registra su salida en el medio establecido para este fin.	
Encargado de turno entrante	6.	Preasigna a los Cajeros Receptores el carril que laboraran durante el turno en el equipo concentrador del ECT esto solo aplica para el equipo SIMEX.	
	7.	Entrega a los Cajeros Receptores su fondo de cambio correspondiente, así como los formatos de incidencias de turno.	Vale de fondo de cambio
		¿Es correcta la cantidad que entrega a los Cajeros Receptores, con la establecida en el vale de fondo de cambio?	
		No	
	8.	Recibe del Cajero Receptor el fondo de cambio y lo recuenta, poniendo en el vale de fondo de cambio la cantidad correcta.	
		Si	
	9.	Recibe del Cajero receptor el vale de fondo de cambio firmado.	Vale de fondo de cambio
		Nota: Para los casos de THALES y Controles no es necesario preasignar carriles en el equipo concentrador.	
	10.	Informa a los Cajeros Receptores en turno que finalicen su jornada cuidando que los cortes se realicen a la hora exacta y que coincida con el cambio de vídeo en el turno correspondiente.	
	11.	Realiza el procedimiento de preliquidación para los Cajeros Receptores salientes	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE TURNO

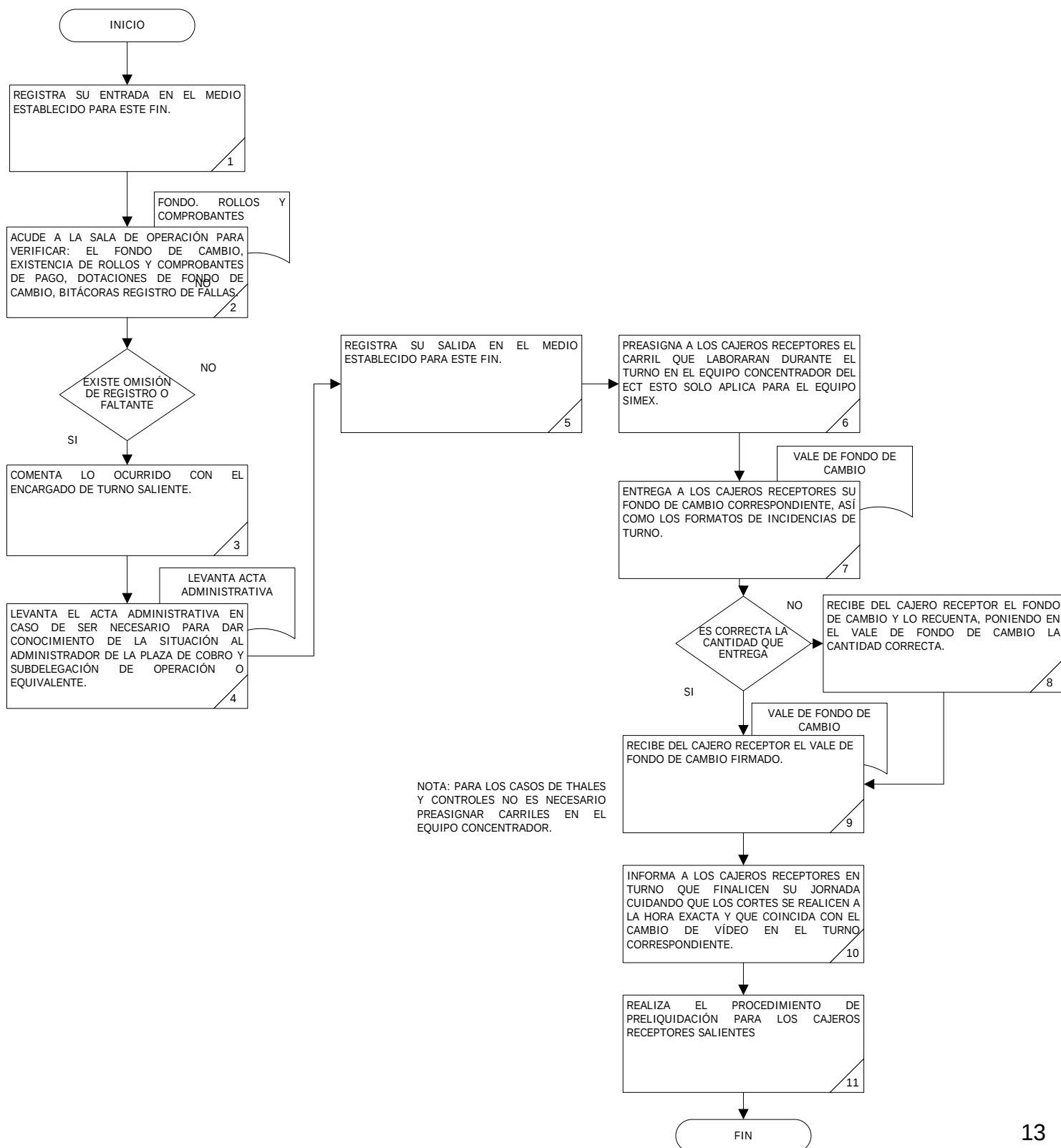
CLAVE: 01

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO	ENCARGADO DE TURNO SALIENTE	ENCARGADO DE TURNO ENTRANTE
--------------------	--------------------------------	--------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE UN TURNO

OBJETIVO

Describir las actividades que se realizan por el cajero receptor durante su turno y de la verificación del fondo de cambio sea el correcto al inicio como al finalizar su turno para posterior entrega al encargado de turno, así como sean registrados las fallas del equipo ECT por el encargado de turno en el módulo correspondiente.



PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE UN TURNO

POLÍTICAS

1. El Encargado de Turno deberá cubrir, en caso de ser necesario, al Cajero Receptor o al Administrador de la Plaza de Cobro en sus funciones en ausencia de estos o bien cuando el aforo vehicular requiera de abrir un carril disponible.
2. Atender a los usuarios que así lo requieran y registrarlos en la bitácora de visitas.
3. El Encargado de Turno deberá coordinar la prestación de servicios de CAPUFE (médico y grúa) a los usuarios o algún evento que así lo requiera a través del radio de la Plaza de Cobro. Y su registro en la (BITACORA).



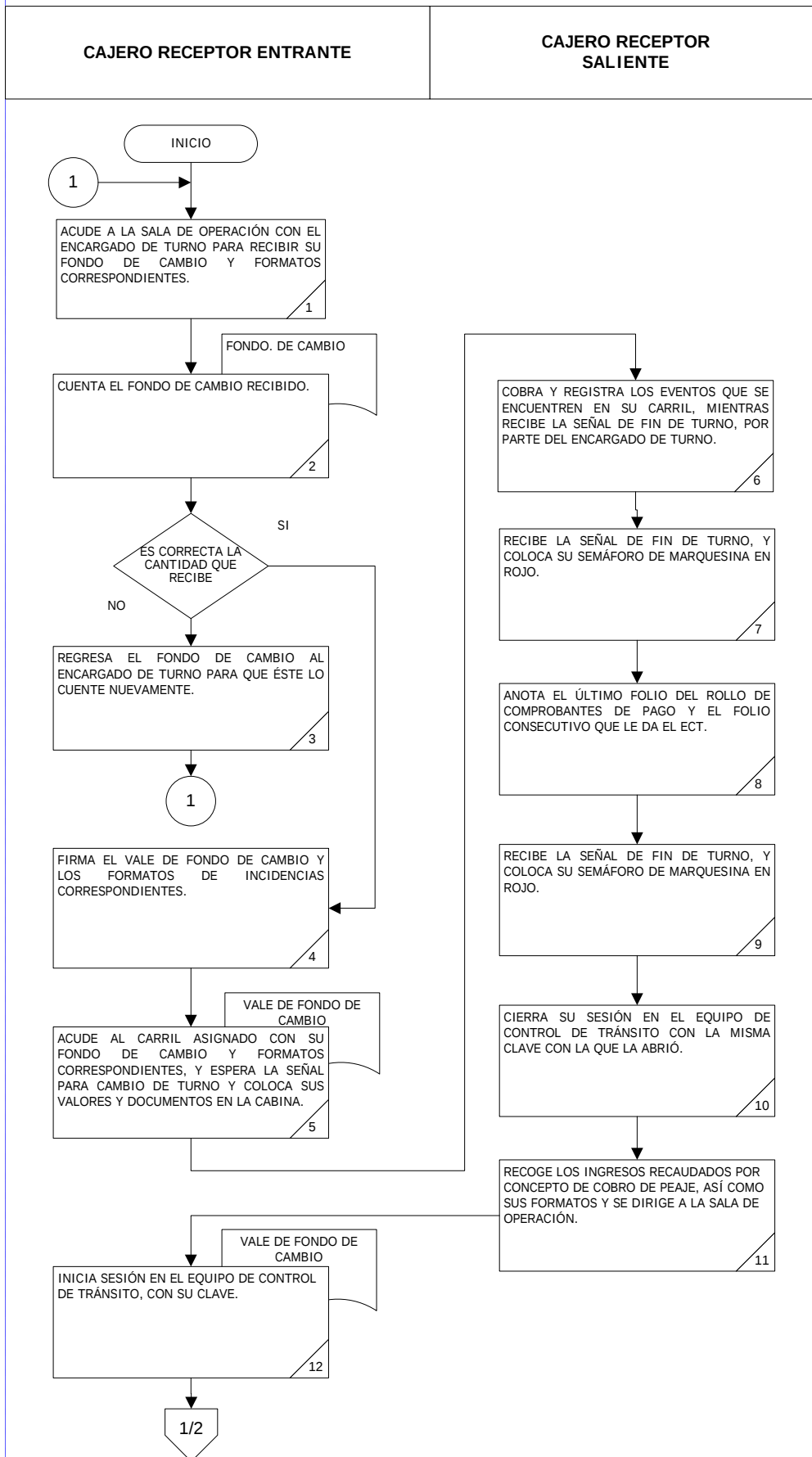
CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor entrante	1.	Acude a la sala de operación con el Encargado de Turno para recibir su fondo de cambio y formatos correspondientes.	Fondo de cambio
	2.	Cuenta el fondo de cambio recibido.	
		¿Es correcta la cantidad que recibe con la establecida en el vale de fondo de cambio?	
		No	
	3.	Regresa el fondo de cambio al Encargado de Turno para que éste lo cuente nuevamente.	
		Si	Vale de fondo de cambio
	4.	Firma el vale de fondo de cambio y los formatos de incidencias correspondientes.	
	5.	Acude al carril asignado con su fondo de cambio y formatos correspondientes, y espera la señal para cambio de turno y coloca sus valores y documentos en la cabina.	
Cajero saliente	6.	Cobra y registra los eventos que se encuentren en su carril, mientras recibe la señal de fin de turno, por parte del Encargado de Turno.	
Receptor	7.	Recibe la señal de fin de turno, y coloca su semáforo de marquesina en rojo.	
	8.	Anota el último folio del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	Vale de fondo de cambio
	9.	Recibe la señal de fin de turno, y coloca su semáforo de marquesina en rojo.	
	10.	Cierra su sesión en el equipo de control de tránsito con la misma clave con la que la abrió.	
	11.	Recoge los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje, así como sus formatos y se dirige a la Sala de Operación.	
Cajero entrante	12.	Inicia sesión en el equipo de control de tránsito, con su clave.	
Receptor	13.	Anota el folio inicial del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	Formato
	14.	Coloca su semáforo de marquesina en verde.	
	15.	Empieza a cobrar, clasifica y registra todos los vehículos que cruzan por su carril, asignándoles la forma de pago que les corresponda.	
	16.	Realiza para el caso el registro de VSC y cuotas eludidas en el formato.	
Encargado de Turno	17.	Verifica durante su turno la afluencia vehicular para determinar si se realizará un retiro parcial (aplica el procedimiento para retiro parcial).	
	18.	Verifica la operación de los equipos, y que éstos no cuenten con falla.	Formato
		¿Tiene falla alguno de los ECT o sus componentes?	
		No	Formato
	19.	Continúa verificando la operación de la Plaza de Cobro.	



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	Si	20. Realiza el procedimiento para registro de fallas en el módulo correspondiente. 21. Prepara las dotaciones de fondo de cambio para los Cajeros Receptores que se presenten a laborar en el próximo turno. 22. Realiza el concentrado de aforo e ingreso diario Para el caso de que sea primer turno, por toda la Plaza de Cobro. 23. Entrega los valores a la empresa de traslado de Valores contratada, en tiempo y forma. 24. Abastece de moneda fraccionaria y en caso de ser necesario, rollos para comprobantes de pago así como boletos preimpresos de emergencia a los Cajeros Receptores en turno. Termina procedimiento	





CAPUFE

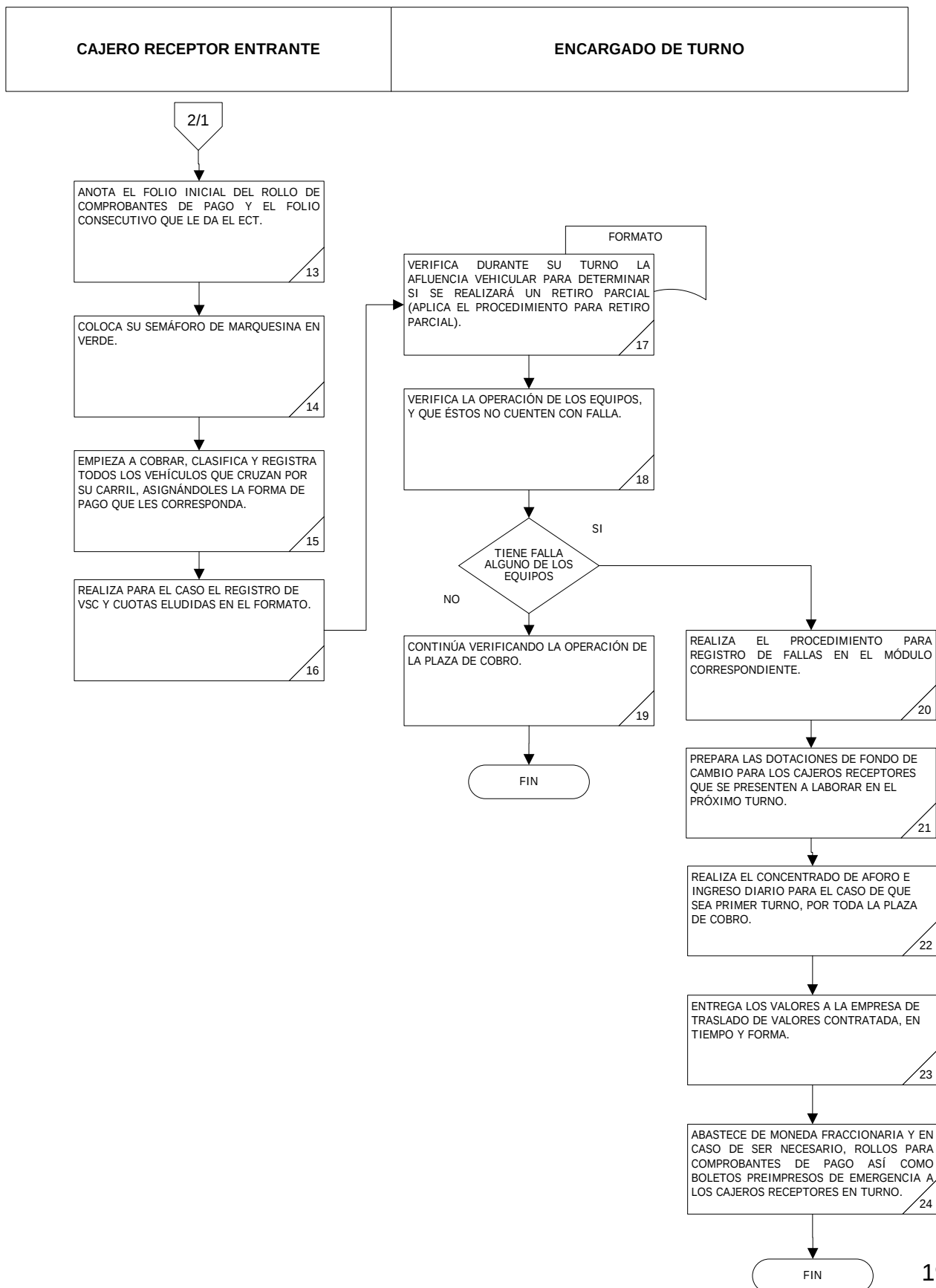
TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE UN TURNO

CLAVE: 02

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA RETIROS PARCIALES

OBJETIVO

Realizar por el encargado de turno los retiros parciales del ingreso recaudado con base en el aforo vehicular en periodos vacacionales, a fin de resguardar y asegurar los ingresos por carril durante el turno del cajero receptor.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA RETIROS PARCIALES

CLAVE: 03

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Notifica a los Cajeros Receptores, a través de interfon, que se realizará un retiro parcial con base en el aforo vehicular registrado en la Plaza de Cobro.	
		¿Es el primer retiro parcial del turno?	
		Si	
Cajero Receptor	2.	Separa el ingreso recaudado la cantidad equivalente al fondo de cambio que le fue entregado al inicio del turno, con billetes de alta denominación.	
	3.	Entrega el equivalente al fondo de cambio al Encargado de Turno.	
Encargado de Turno	4.	Recibe el equivalente al fondo de cambio por parte del Cajero receptor y cuenta la cantidad recibida.	
		No	
Cajero Receptor	5.	Separa del ingreso recaudado la cantidad a entregar en el retiro parcial, ésta debe ser en denominaciones cerradas en miles y en billetes de alta denominación.	
Encargado de Turno	6.	Recibe la cantidad entregada por parte del Cajero receptor y la cuenta.	
		¿Es correcta la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	7.	Regresa al Cajero Receptor, la cantidad recibida, para que éste la cuente nuevamente.	
		Si	
	8.	Firma el documento correspondiente, por parte del Cajero Receptor y el Encargado de Turno.	Documento
		Termina procedimiento	



CAPUFE

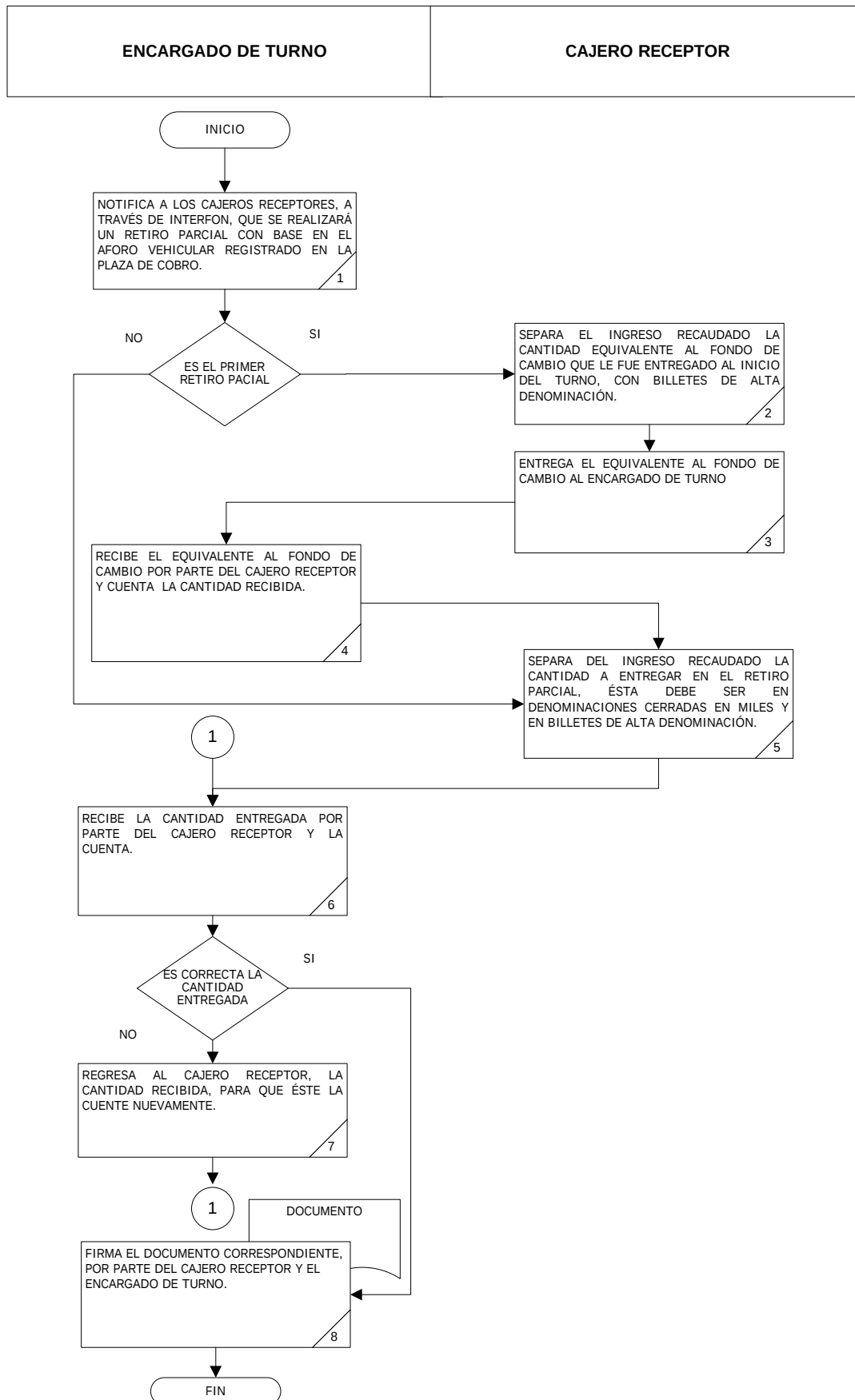
TITULO: PROCEDIMIENTO PARA RETIROS PARCIALES

CLAVE: 03

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA
(GRUPOS SOCIALES)**

POLÍTICAS

1. El Cajero Receptor debe de realizar la acción conforme al procedimiento para todos los vehículos que crucen como cuota eludida durante su turno, para el caso de los ECT de THALES, una cuota eludida es registrada como una violación de paso por el equipo.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro es el único en autorizar el cruce de un vehículo (s) sin que cubra su cuota (cuota eludida), y en ausencia de éste, será el Encargado de Turno.



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica la situación de cuotas eludidas, notificando de inmediato al Encargado de turno- o al Administrador de la Plaza de Cobro en ausencia de éste-; especificando el tipo de contingente que se trata: – Mitines – Manifestaciones – Comitivas (políticos) – Etc.	
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Autoriza el cruce de los vehículos con carácter de eludido.	
	3.	Elabora el acta informativa correspondiente, debiendo anotar los siguientes datos: – Fecha y hora del evento – Placas de todos los vehículos que crucen – Color de los vehículos – Marcas – Modelos – Señas Particulares – Dependencia, grupo social u organización a la que representan	Acta Administrativa
Cajero Receptor	4.	Registra en el ECT a todos y cada uno de los vehículos que cruzan como cuota eludida	
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Envía el acta levantada al terminar la contingencia a la Subdelegación Jurídica o equivalente, marcando copia a la Subdelegación de Operación o equivalente y al CLR correspondiente	Acta Administrativa
Analista liquidador (CLR)	6.	Recibe, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas) y una copia del acta levantada.	
	7.	Revisa en el video de las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	8.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
	9.	Deja asentado en la liquidación, después de verificar el vídeo, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	
	10.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	Liquidación
	11.	Mensualmente enviará a la Subdelegación de Operación o equivalente un reporte de cuotas eludidas de todas las Plazas de Cobro.	Oficio y reporte
Subdelegación de Operación o equivalente	12.	Analiza mensualmente los reportes que recibe del CLR y envía a la Subdelegación Jurídica o equivalente, para que ésta área se encargue de ejercitar las acciones jurídicas para la recuperación de las cuotas eludidas.	Oficio y reporte
Subdelegación Jurídica o equivalente	13.	Informar mensualmente a la Subdelegación de Operación o equivalente el número de cuotas eludidas, así como su equivalencia en pesos, después de ejercitar las acciones jurídicas que permitan para recuperar dichas cuotas eludidas.	Oficio y reporte



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación de Operación o equivalente	14.	Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: - Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** - Monto al que equivalen las cuotas eludidas** - Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 13) ** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Delegación Regional o equivalente	Reporte
Dirección de Operación	15.	Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE, un resumen sobre cuotas eludidas a nivel nacional.	Reporte
Consejo de Administración de CAPUFE	16.	Realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere.	Informe u oficio
Termina procedimiento			



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CUOTA ELUDIDA
(GRUPOS SOCIALES)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 04

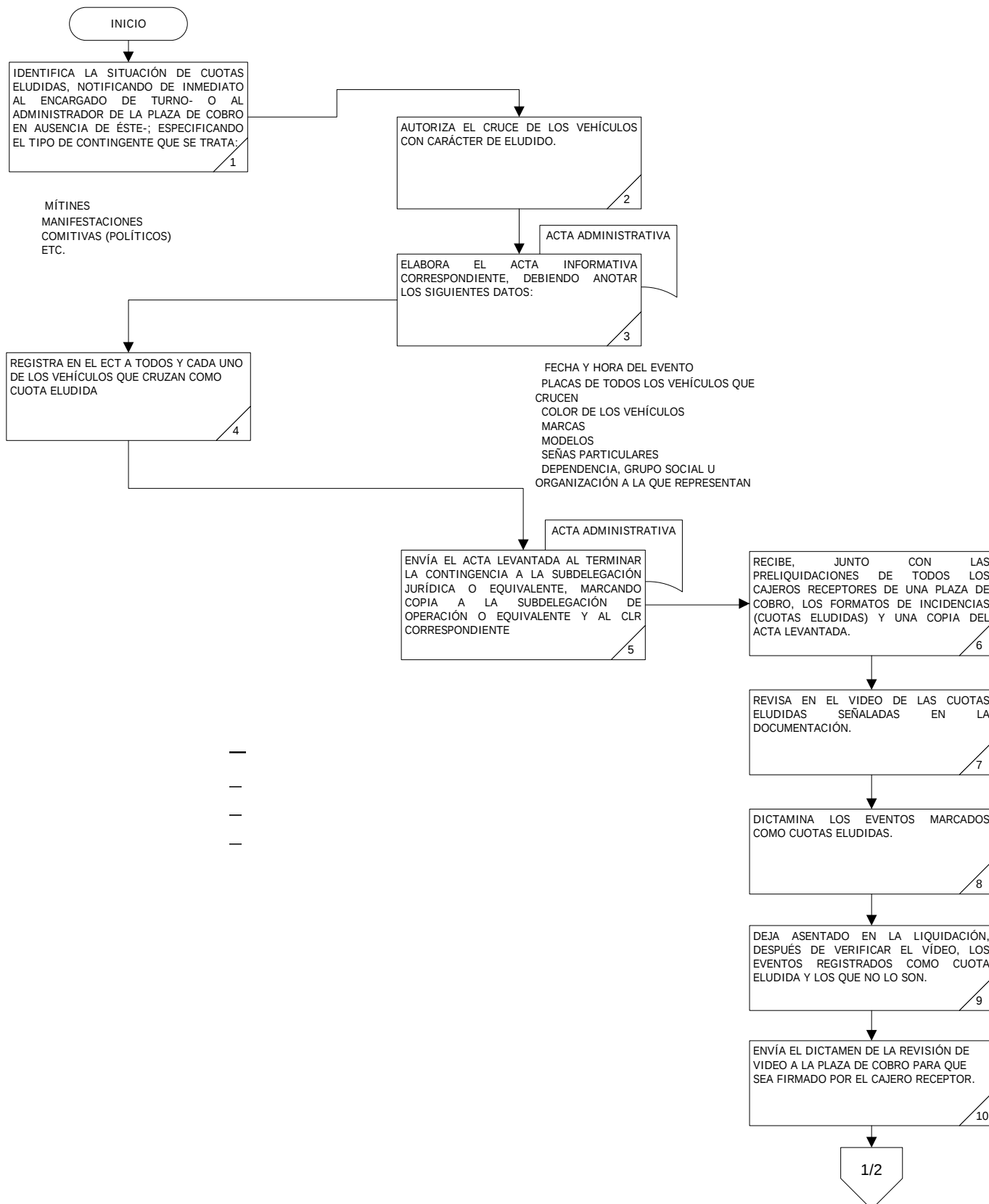
PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

CAJERO RECEPTOR

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

ANALISTA LIQUIDADOR (CLR)





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CUOTA ELUDIDA
(GRUPOS SOCIALES)

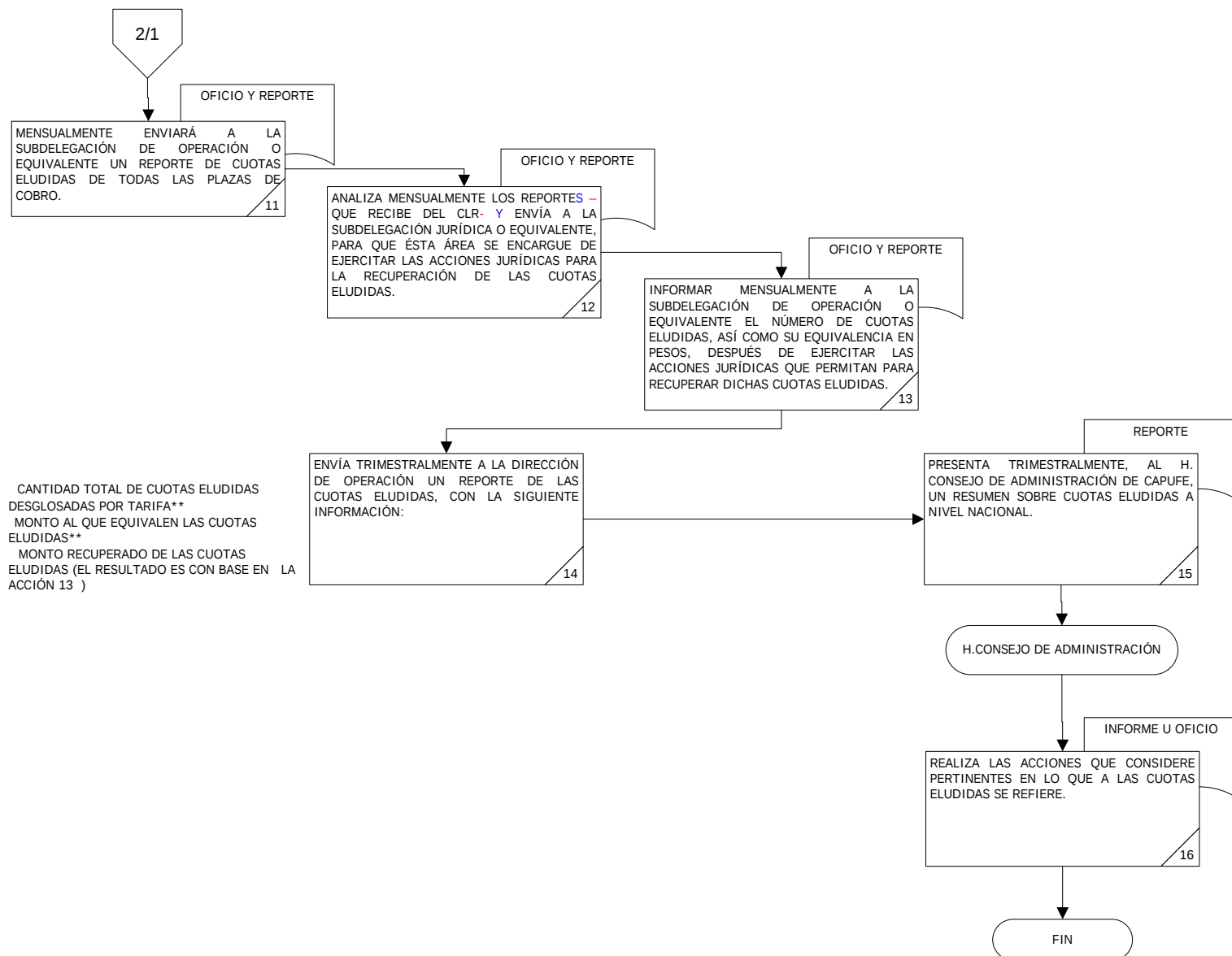
CLAVE: 04

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ANALISTA LIQUIDADADOR (CLR)	SUBDELEGACIÓN DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE	SUBDELEGACIÓN JURÍDICA O EQUIVALENTE	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
-----------------------------	--	--------------------------------------	------------------------





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UN VEHICULO AL SERVICIO
DE LA COMUNIDAD (VSC)**

OBJETIVO

Establecer el registro por parte de los cajeros receptores en el equipo de control de tránsito los vehículos al servicio de la comunidad para su verificación y revisión en el video los VSC señalados en la documentación para ser dictaminados los eventos marcados como VSC por el analista liquidador y dejar asentado en la liquidación, después de verificar el video, los eventos registrados como VSC y los que no lo son.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UN VEHICULO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

CLAVE: 05

DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

AG.

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehiculo como un VSC y lo registra en el ECT como VSC.	Formato de incidencias de carril
	2.	Registra en el formato correspondiente el mayor número de datos posibles del evento, tales como: tarifa, dependencia, número económico, hora, marca, color y modelo. Esto debe de ser con letra legible.	
	3.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno y solicita el número de control que le corresponde al evento.	
	Nota: El cajero Receptor debe de realizar estas acciones para todos los vehículos que crucen como VSC durante su turno.		
Encargado de Turno	4.	Registra el VSC en un listado general de la Plaza de Cobro, anotando hora, carril y tarifa del evento.	
	5.	Notifica al Cajero Receptor el número de control correspondiente.	
	6.	Realizar al finalizar el turno, el procedimiento de preliquidación, le solicita al Cajero Receptor su formato de incidencias de carril para integrarlo en su preliquidación.	
Analista liquidador (CLR)	7.	Recibe la información correspondiente a VSC, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro.	Liquidación
	8.	Revisa en el vídeo los VSC señalados en la documentación y dictaminan los eventos marcados como VSC.	
	9.	Deja asentado en la liquidación, después de verificar el video, los eventos registrados como VSC y los que no lo son.	
	10.	Turna una copia del dictamen a la Subdelegación de Operación o equivalente, para que ésta tome las acciones y/o sanciones pertinentes.	Dictamen
	11.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
	Termina procedimiento		



CAPUFE

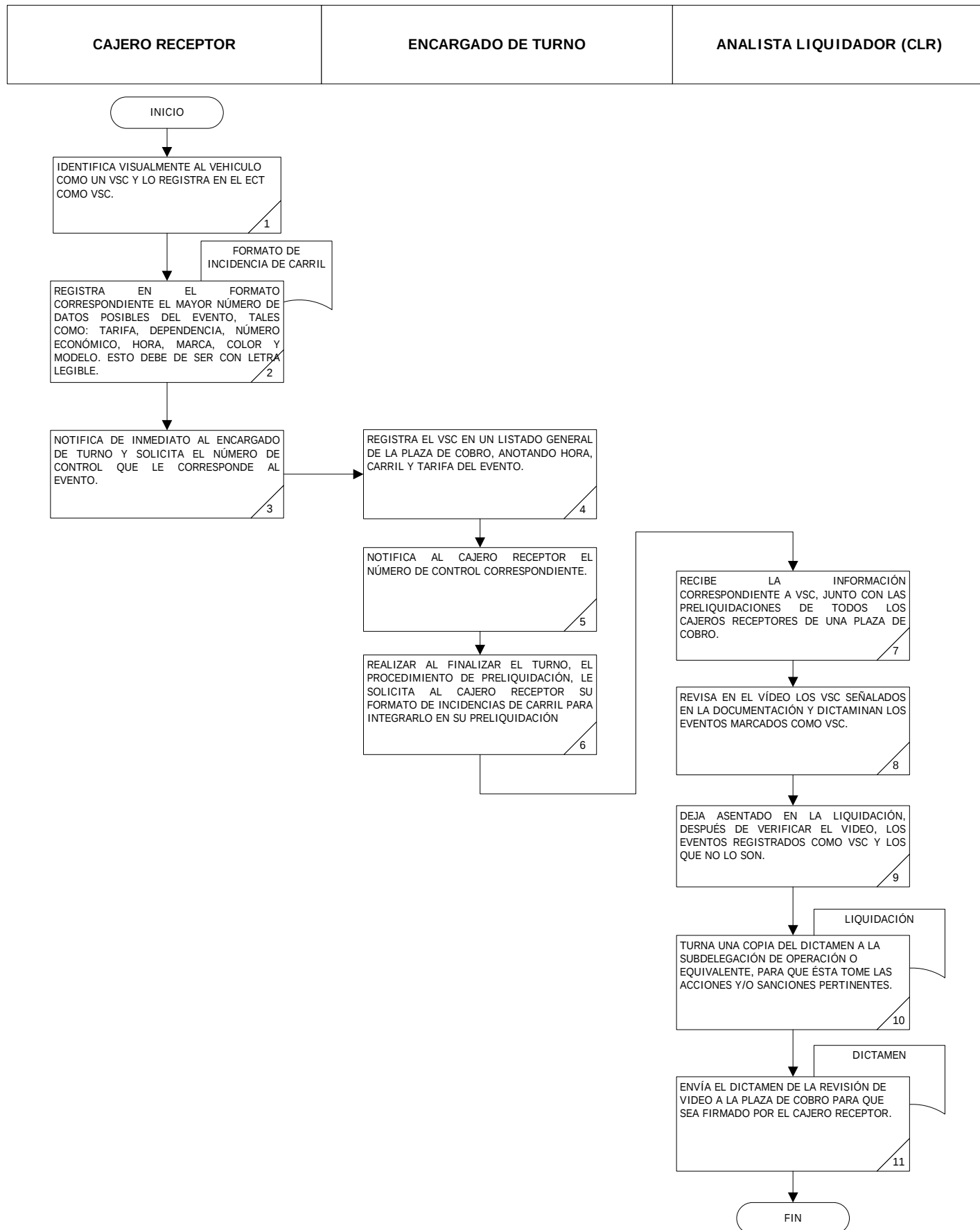
TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UN VEHICULO
AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 05

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007





PROCEDIMIENTO PARA FIN DE TURNO

OBJETIVO

Establecer durante la operación y al finalizar el turno la verificación del fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras (registro y llenado de éstas), con la finalidad de ser entregados al encargado de turno entrante y continuar con la operación en la plaza de cobro.



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno saliente		1. Verifica que esté completo y en orden: el fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras (registro y llenado de éstas). 2. Realiza la entrega de lo antes mencionado al Encargado de Turno entrante. ¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en el punto anterior? SI	
Encargado de Turno entrante		3. Comenta lo ocurrido con el Encargado de Turno saliente 4. Levanta el acta administrativa en caso de ser necesario para dar conocimiento de la situación al Administrador de la Plaza de Cobro y Subdelegación de Operación o equivalente. No 5. Notifica a los Cajeros Receptores la finalización de su turno a través del medio establecido para este fin. 6. Registra su salida en el medio establecido para este fin. ¿Existen Plazas de Cobro remotas? No 7. Realiza de acuerdo a las 5 y 6 para finalizar su jornada de trabajo en la plaza de cobro. SI 8. Realiza el procedimiento para la operación y preliquidación de Plazas de Cobro remotas. Termina procedimiento	



CAPUFE

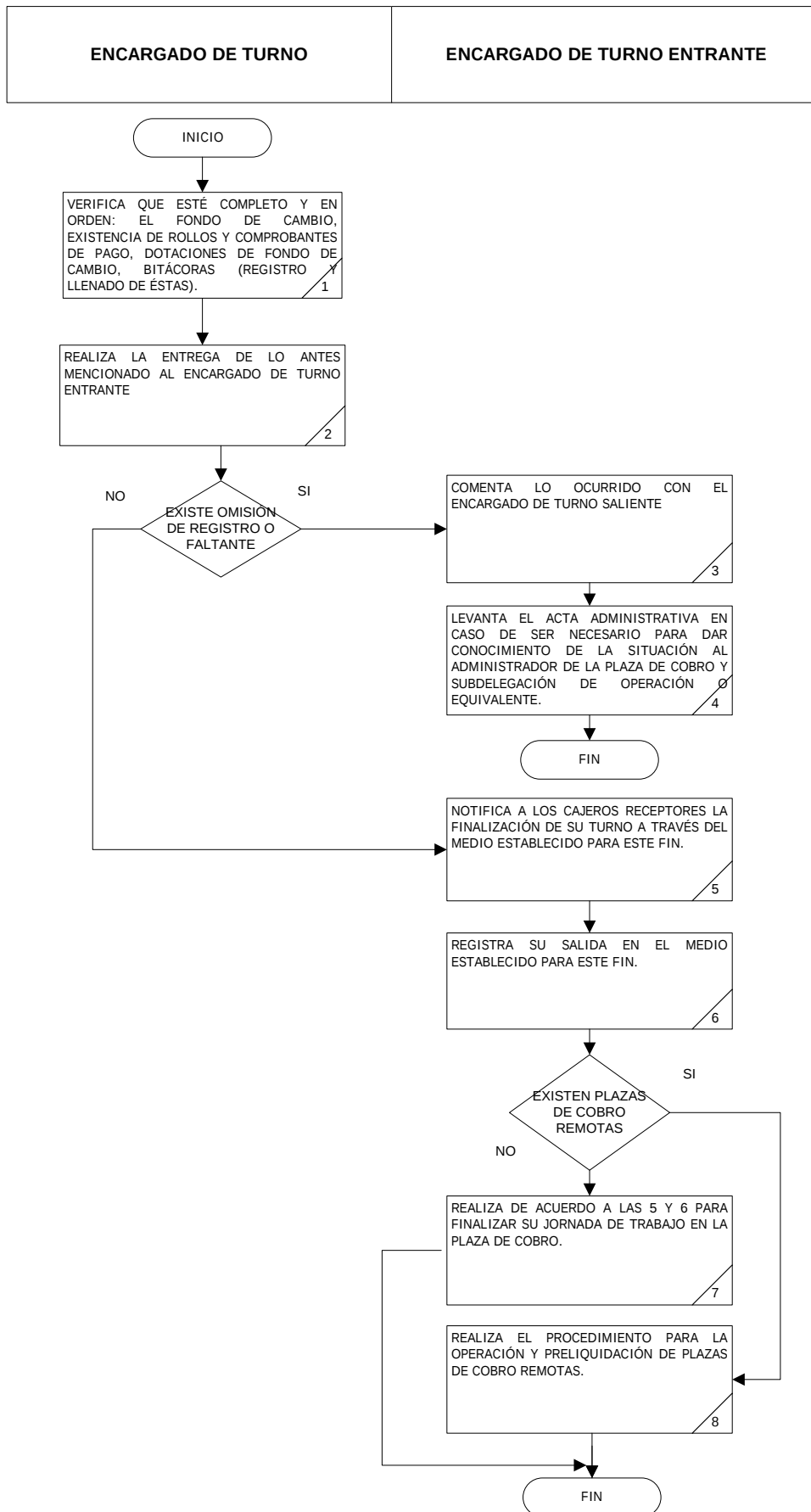
TITULO: PROCEDIMIENTO PARA FIN DE TURNO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 06

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007





PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN

OBJETIVO

Realizar la entrega por el Cajero Receptor durante su turno del efectivo recaudado, formatos boletos, dotación de fondo de cambio, retiros parciales para su captura por el Encargado de Turno en el módulo de preliquidación la cantidad entregada para su verificación y detectar los faltante para cobrar en el momento o en su caso, levantar el acta administrativa correspondiente.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN

CLAVE: 07

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor saliente	1.	Finaliza el turno y se dirige a la Sala de Operación con el efectivo recaudado, formatos y boletos generados por error.	
	2.	Cuenta los ingresos recaudados durante su turno carril.	
	3.	Entrega al Encargado de Turno los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje y los formatos correspondientes.	
Encargado de Turno entrante	4.	Cuenta lo entregado por el Cajero Receptor de su turno.	
		¿Coincide la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	5.	Regresa al Cajero Receptor los ingresos, para que éste los cuente nuevamente.	
		SI	
	6.	Captura en el módulo de preliquidación la cantidad entregada, sumándole lo recolectado en los retiros parciales y los boletos generados por error; captura el folio inicial y final del rollo de comprobantes de pago para el caso de ECT de Controles.	
	7.	Notifica al Cajero Receptor de la existencia de faltante.	
	8.	Solicita al Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad faltante.	
		¿El Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?	
		No	
	9.	Levanta el acta administrativa correspondiente.	Acta administrativa
		Si	
	10.	Recibe del Cajero Receptor la cantidad por concepto de faltante capturándola en el módulo de preliquidación, esta cantidad se pone en el campo de faltante pagado.	
	11.	Imprime y entrega la preliquidación al Cajero Receptor para que la firme.	Preliquidación
	12.	Integra a la preliquidación los formatos correspondientes previamente verificados y boletos generados por error. Esta documentación se envía al CLR para su revisión y análisis.	Preliquidación y formatos
		Nota: Esto lo hace con todos los Cajeros Receptores que laboraron durante su turno y por el número de cortes realizados durante el turno, incluyendo los carriles cerrados.	
	13.	Genera los archivos de turno correspondientes antes de imprimir los reportes necesarios.	Reporte de archivos generados
		Termina procedimiento	



TÍTULO:

PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN

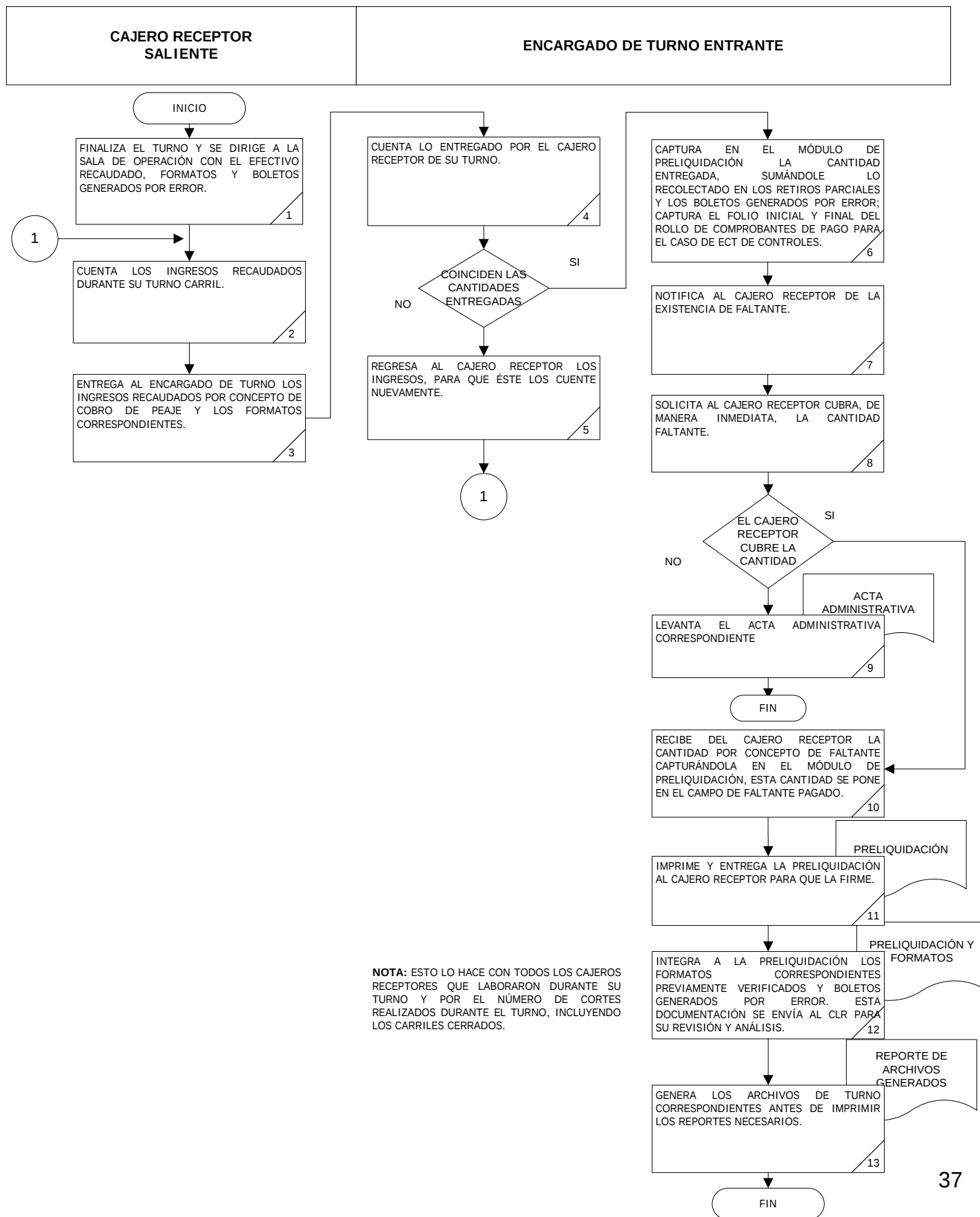
CLAVE: 07

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007

CAPUFE





PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN ECT THALES

OBJETIVO

Realizar la entrega por el Cajero receptor del efectivo recaudado, formatos y boletos, dotación de fondo de cambio, retiros parciales para su captura por el encargado de turno en el módulo de preliquidación de la cantidad entregada y en caso de faltante cobrar en el momento, o en su caso levantar el acta administrativa correspondiente.



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor saliente	1.	Finaliza el turno y se dirige a la Sala de Operación con el efectivo recaudado, formatos y boletos generados por error.	
	2.	Cuenta los ingresos recaudados durante su turno carril.	
	3.	Entrega al Encargado de Turno los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje y los formatos correspondientes.	
Encargado de Turno	4.	Cuenta lo entregado por el Cajero Receptor de su turno.	
		¿Coincide la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	5.	Regresa al Cajero Receptor los ingresos, para que éste los cuente nuevamente.	
		SI	
Cajero Receptor	6.	Captura en el módulo de preliquidación la cantidad entregada, sumándole lo recolectado en los retiros parciales.	
	7.	Imprime el reporte al dar "Aceptar" automáticamente y la información es enviada al Encargado de Turno para su validación.	Firma liquidación
	8.	Captura las incidencias de su turno (VSC, CE y Rectificaciones).	
Encargado de Turno	9.	Valida la información enviada por el Cajero Receptor, pudiendo poner los comentarios pertinentes en el reporte.	
		¿Existe un faltante en el balance final del Cajero Receptor?	
		No	
	10.	Imprime el reporte para que éste sea firmado por el y por el Cajero Receptor responsable del carril.	Reporte
		Si	
	11.	Solicita al Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad faltante.	
		¿El Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?	
		No	Acta Administrativa
	12.	Levanta el acta administrativa correspondiente.	
		SI	
	13.	Recibe del Cajero Receptor la cantidad por concepto de faltante capturándola en el módulo de preliquidación, esta cantidad se pone en el campo de faltante pagado.	
	14.	Acepta la información que muestra el módulo y al dar "Aceptar" se imprime el reporte correspondiente. Este reporte debe ser firmado por el Encargado de Turno y Cajero Receptor.	Síntesis de liquidación

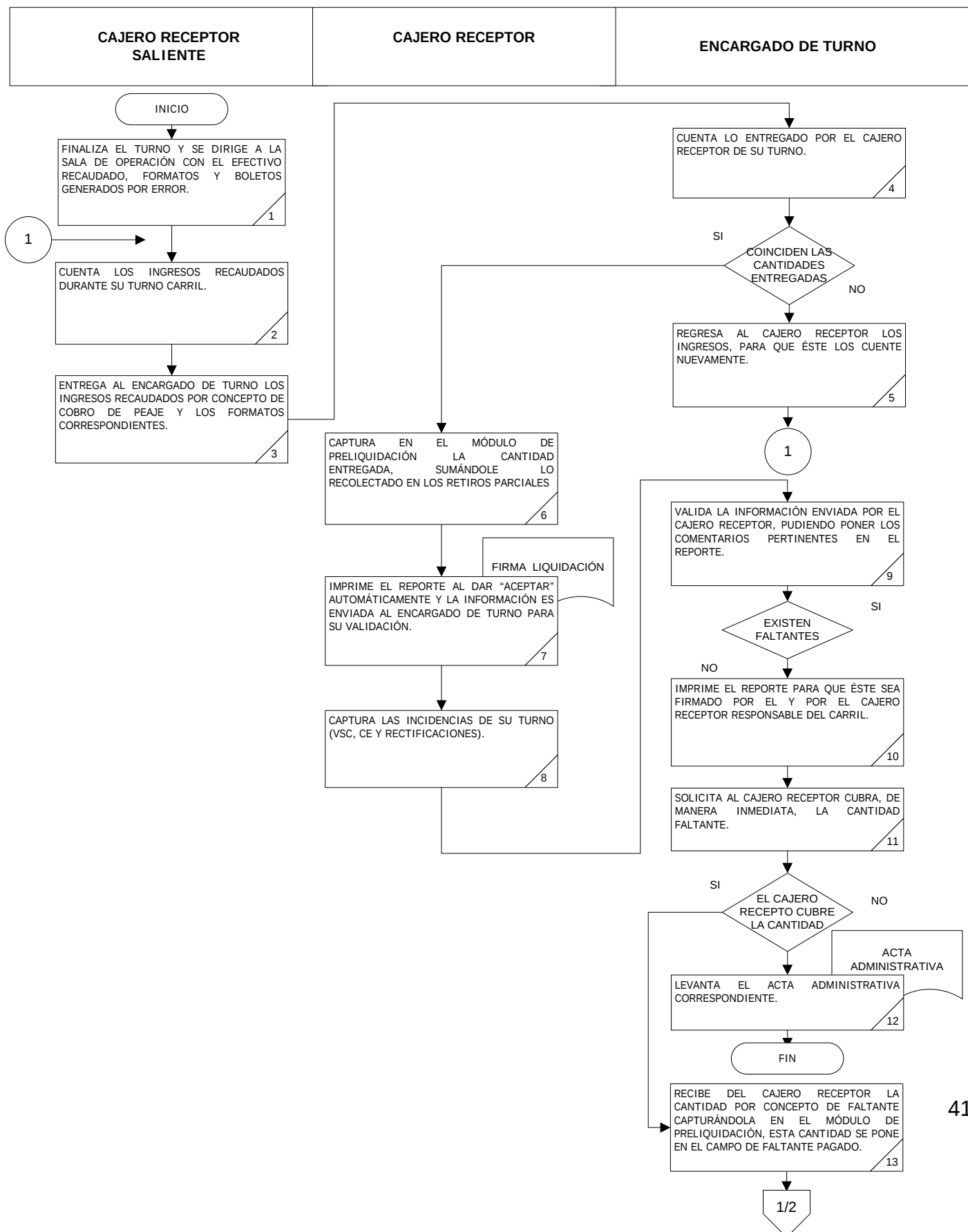


CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Nota: Esto lo hace con todos los Cajeros Receptores que laboraron durante su turno y por el número de cortes realizados durante el turno, incluyendo los carriles cerrados.	
Administrador de la Plaza de Cobro	15.	Imprime el reporte de ingresos recaudados durante el turno.	
Encargado de Turno	16.	Imprime el reporte de aforo por turno – carril para cada uno de los Cajeros Receptores que laboraron en el turno.	
	17.	Genera los archivos de turno correspondientes.	Bolsas
	18.	Integra las preliquidaciones para que éstas sean enviadas al CLR para su revisión y análisis.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES

CLAVE: 08

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

2/1

SINTESIS DE
LIQUIDACIÓN

ACEPTA LA INFORMACIÓN QUE MUESTRA EL MÓDULO Y AL DAR "ACEPTAR" SE IMPRIME EL REPORTE CORRESPONDIENTE. ESTE REPORTE DEBE SER FIRMADO POR EL ENCARGADO DE TURNO Y CAJERO RECEPTOR.

14

IMPRIME EL REPORTE DE INGRESOS RECAUDADOS DURANTE EL TURNO.

15

IMPRIME EL REPORTE DE AFORO POR TURNO – CARRIL PARA CADA UNO DE LOS CAJEROS RECEPTORES QUE LABORARON EN EL TURNO.

16

BOLSAS

GENERA LOS ARCHIVOS DE TURNO CORRESPONDIENTES.

17

INTEGRA LAS PRELIQUIDACIONES PARA QUE ÉSTAS SEAN ENVIADAS AL CLR PARA SU REVISIÓN Y ANÁLISIS.

18

FIN

NOTA: ESTO LO HACE CON TODOS LOS CAJEROS RECEPTORES QUE LABORARON DURANTE SU TURNO Y POR EL NÚMERO DE CORTES REALIZADOS DURANTE EL TURNO, INCLUYENDO LOS CARRILES CERRADOS.



**PROCEDIMIENTO PARA COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN
PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS**

OBJETIVO

Describir el procedimiento de la preliquidación del turno del registro por el equipo de control de tránsito, así como de la captura para la detección de faltantes o sobrante de la cantidad entregada por los cajeros receptores, y en caso de existir faltante este sea en dólares o moneda nacional se genere por el analista liquidador el reporte de faltante correspondiente.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES
EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

CLAVE: 09

DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

FECHA

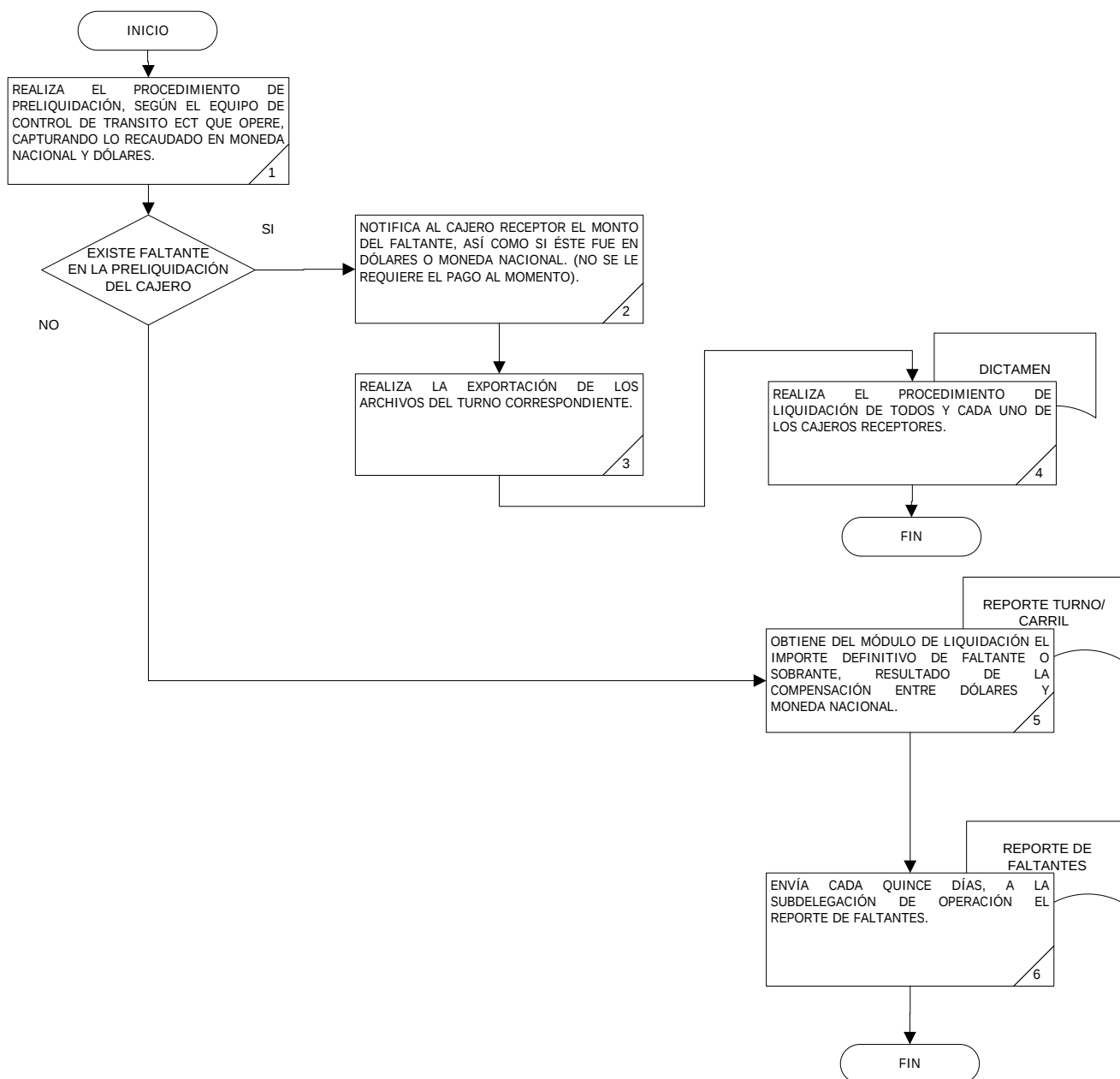
CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno entrante / Cajero Receptor saliente	1.	Realiza el procedimiento de preliquidación, según el Equipo de Control de Transito ECT que opere, capturando lo recaudado en moneda nacional y dólares.	Preliquidación o Liquidación
		¿Existe faltante en la preliquidación del Cajero Receptor?	
		Si	
Encargado de Turno	2.	Notifica al Cajero Receptor el monto del faltante, así como si éste fue en dólares o moneda nacional. (no se le requiere el pago al momento).	
	3.	Realiza la exportación de los archivos del turno correspondiente.	
Analista liquidador	4.	Realiza el procedimiento de liquidación de todos y cada uno de los Cajeros Receptores.	Dictamen
		No	
	5.	Obtiene del módulo de liquidación el importe definitivo de faltante o sobrante, resultado de la compensación entre dólares y moneda nacional.	Reporte Turno/Carril
	6.	Envía cada quince días, a la Subdelegación de Operación el reporte de faltantes.	Reporte de faltantes
		Termina procedimiento	



CAPUFE

ENCARGADO DE TURNO ENTRANTE / CAJERO RECEPTOR SALIENTE	ENCARGADO DE TURNO	ANALISTA LIQUIDADOR
---	--------------------	---------------------





S

**PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE
PLAZAS DE COBRO REMOTAS**

OBJETIVO

Describir el procedimiento del resguardo del ingreso en bolsas de plástico, identificadas por carril, para ser depositadas en la caja de seguridad de traslado de valores, con la finalidad de tener seguro el ingreso recaudado del turno y carril de la plaza de cobro correspondiente.



**PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE
COBRO REMOTAS**

POLÍTICAS

1. El Encargado de Turno deberá mantener comunicación de forma constante, a través del medio establecido para este fin, con el Cajero Receptor de la Plaza de Cobro remota para conocer y atender las necesidades como son; rollo de papel para la impresión de boletos, morralla, retiro parcial, etc.

Nota: Se debe considerar la distancia entre las Plazas de Cobro para no descuidar la operación de ambas.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS

CLAVE: 10

DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

FECHA

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno y Cajero Receptor entrante	1.	Acude a la Plaza de Cobro remotas, para realizar el cambio de turno.	Preliquidación o Liquidación
	2.	Realizan el procedimiento de fin e inicio de turno.	
	3.	Realiza el cambio de video, en el turno correspondiente.	
Encargado de Turno entrante	4.	Realiza el procedimiento de preliquidación. Coloca el ingreso en bolsas de plástico, identificadas por carril, y las deposita en la caja de seguridad, en caso de que ésta no exista, debe trasladar el ingreso recaudado a la Plaza de Cobro principal.	
	5.	Entrega la preliquidación, y en su caso los ingresos al Encargado de Turno saliente, para que éste los recuente y los separe por Plaza de Cobro si así corresponde.	
Encargado de Turno saliente	6.	Deposita en la caja de seguridad de la compañía de traslado de valores los ingresos recaudados durante el turno.	
Cajero Receptor	7.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno cualquier anomalía que ocurra, para su pronta atención.	
	8.	Realiza cierre de carril y turno para finalizar su jornada laboral.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS

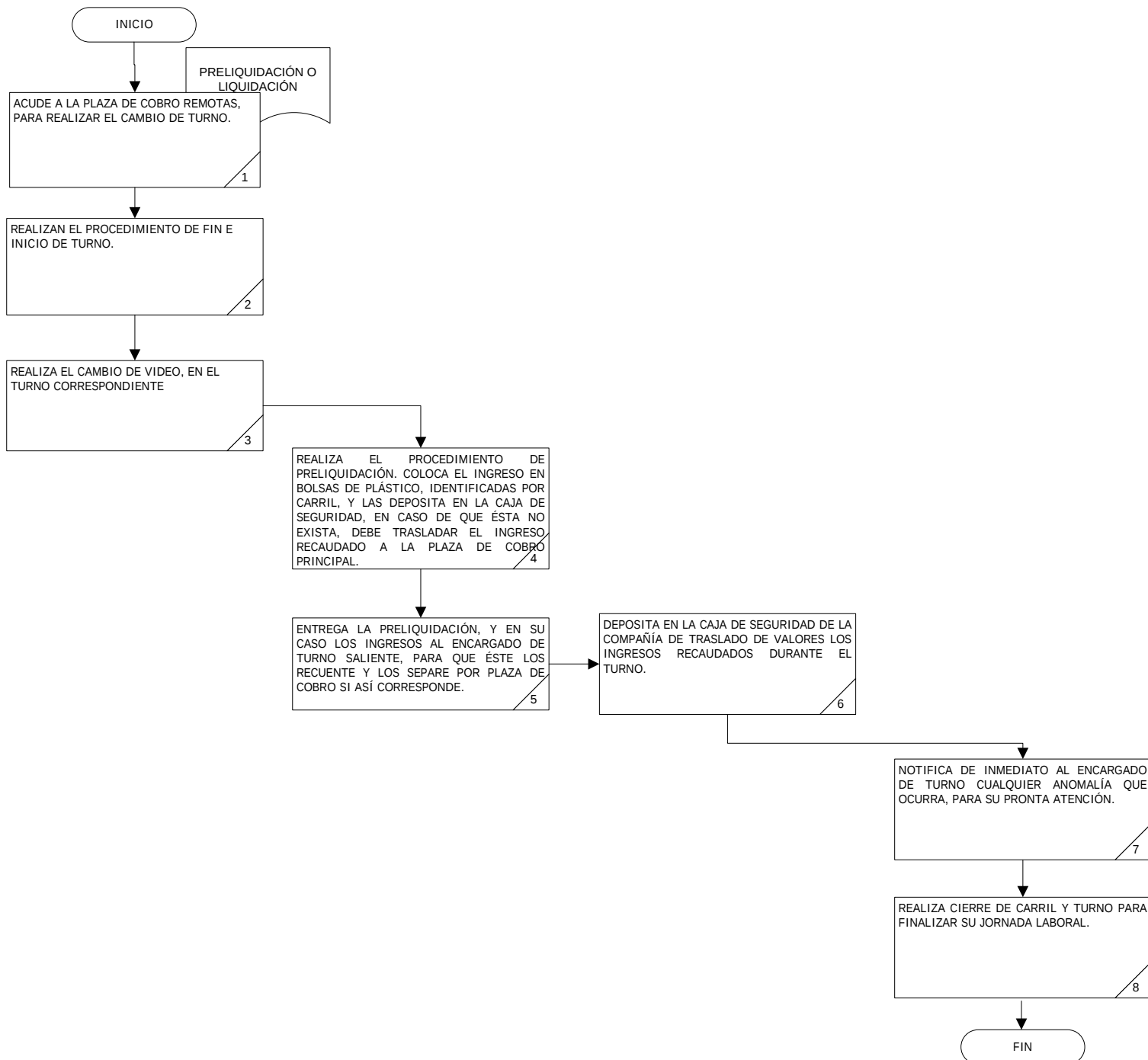
CLAVE: 10

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO Y CAJERO RECEPTOR ENTRANTE	ENCARGADO DE TURNO	ENCARGADO DE TURNO SALIENTE	CAJERO RECEPTOR
---	--------------------	-----------------------------	-----------------





**PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE
CABINAS EMERGENTE**

OBJETIVO

Implementar el uso de cabinas de cobro emergente en las plazas de cobro que por situaciones extraordinarias se den las siguientes eventualidades; accidentes, cierres de sector, festividades religiosas, deban aplicar el sistema de cobro para pago en efectivo con tarifa 1 y utilizar comprobantes preimpreso de emergencias, así como el registro en los formatos y del acta administrativa correspondiente.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO EMERGENTE

CLAVE: 11

DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

FECHA

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza Cobro	1.	implementa el uso de cabinas de cobro emergente debido al alto aforo vehicular que se presenta por situaciones extraordinarias de tráfico (accidentes, cierres de sector, festividades religiosas o días feriados, etc).	Acta administrativa
	2.	Designa el carril por el cual aplicara este sistema de cobro, mismo que debe ser solo pago en efectivo y únicamente se permitirá el cruce de vehículos T1 en tramo directo.	
	3.	Asigna a 2 Cajeros Receptores, para este tipo de operación, dotándolos de fondo de cambio, comprobantes en block para emergencia y formatos correspondientes y verificando que carril este habilitado.	
Cajero Receptor	4.	Realiza un corte de su carril en operación normal, debido a que este carril se designo para operar de forma emergente, elaborando la preliquidación correspondiente.	Kardex
Encargado de Turno	5.	Realiza apertura del carril asignado a la contingencia bajo su responsabilidad.	
	6.	Termina la contingencia o turno recibe el importe recaudado, comparándolo contra el consumo de comprobantes en block para emergencia, que entrego al Cajero Receptor al inicio de la contingencia, realizando la preliquidación correspondiente.	Acta Administrativa
	7.	Elabora acta administrativa, anexándole la documentación correspondiente de aforo e ingreso, la cual debe enviar al Centro de Liquidación Regional con copia al Subdelegado de Operación o equivalente.	
Analista liquidador	8.	Realiza un aforo al 100% del carril en donde se instalo la cabina emergente.	Dictamen
	Termina procedimiento		



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO EMERGENTE

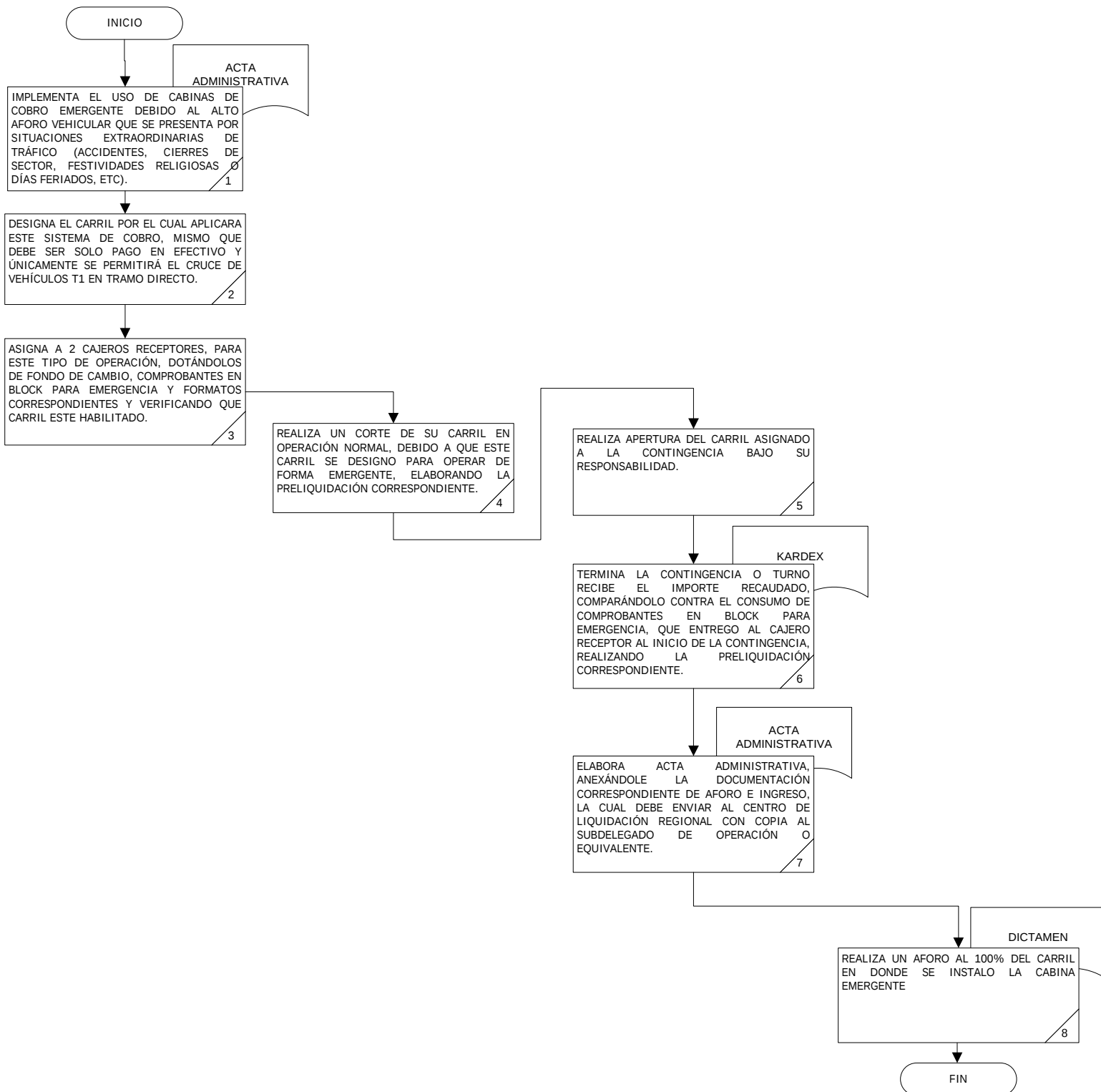
CLAVE: 11

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	CAJERO RECEPTOR	ENCARGADO DE TURNO	ANALISTA LIQUIDADADOR
------------------------------------	-----------------	--------------------	-----------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS

OBJETIVO

Implementar el uso de cabinas de cobro complementarias en las plazas de cobro conforme al alto aforo vehicular que por; vacaciones, festividades religiosas, puentes o días festivos deban aplicar el sistema de cobro para pago en efectivo y utilizando los comprobantes preimpreso de emergencias del aforo vehicular y el acta administrativa correspondiente.



**PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO
COMPLEMENTARIAS**

POLÍTICAS

1. Las cabinas adicionales deben de contar con el software (programa) del equipo de control de tránsito, con la intención de que las cabinas puedan ser preliquidadas como un carril más de la Plaza de Cobro.



TITULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS

CLAVE: 12

DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

FECHA

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza Cobro	1.	Implementa el uso de cabinas adicionales dentro del turno, cuando sea alto el aforo vehicular que se presenta debido a vacaciones, festividades religiosas, puentes o días festivos.	Acta administrativa
	2.	Asigna a 1 o 2 Cajeros Receptores, según las necesidades de operación.	
	3.	Proporciona al o los Cajeros Receptores la dotación correspondiente de comprobantes en block para emergencia (boletos preimpresos)	Registro en Kardex
Cajero Receptor	4.	Realiza el cobro de todos y cada uno de los vehículos que pasen por su cabina.	Vale de cajero
Encargado de Turno	5.	Realiza una preliquidación de los comprobantes en block para emergencia dados a los Cajeros Receptores que operaron el carril.	
Analista liquidador	6.	Realiza un aforo manual al 100% del carril o los carriles en los que se hayan utilizado cabinas de cobro complementarias para dictaminar la cantidad total de sobrante o faltante de los Cajeros Receptores que la operaron.	Dictamen
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TITULO: PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS

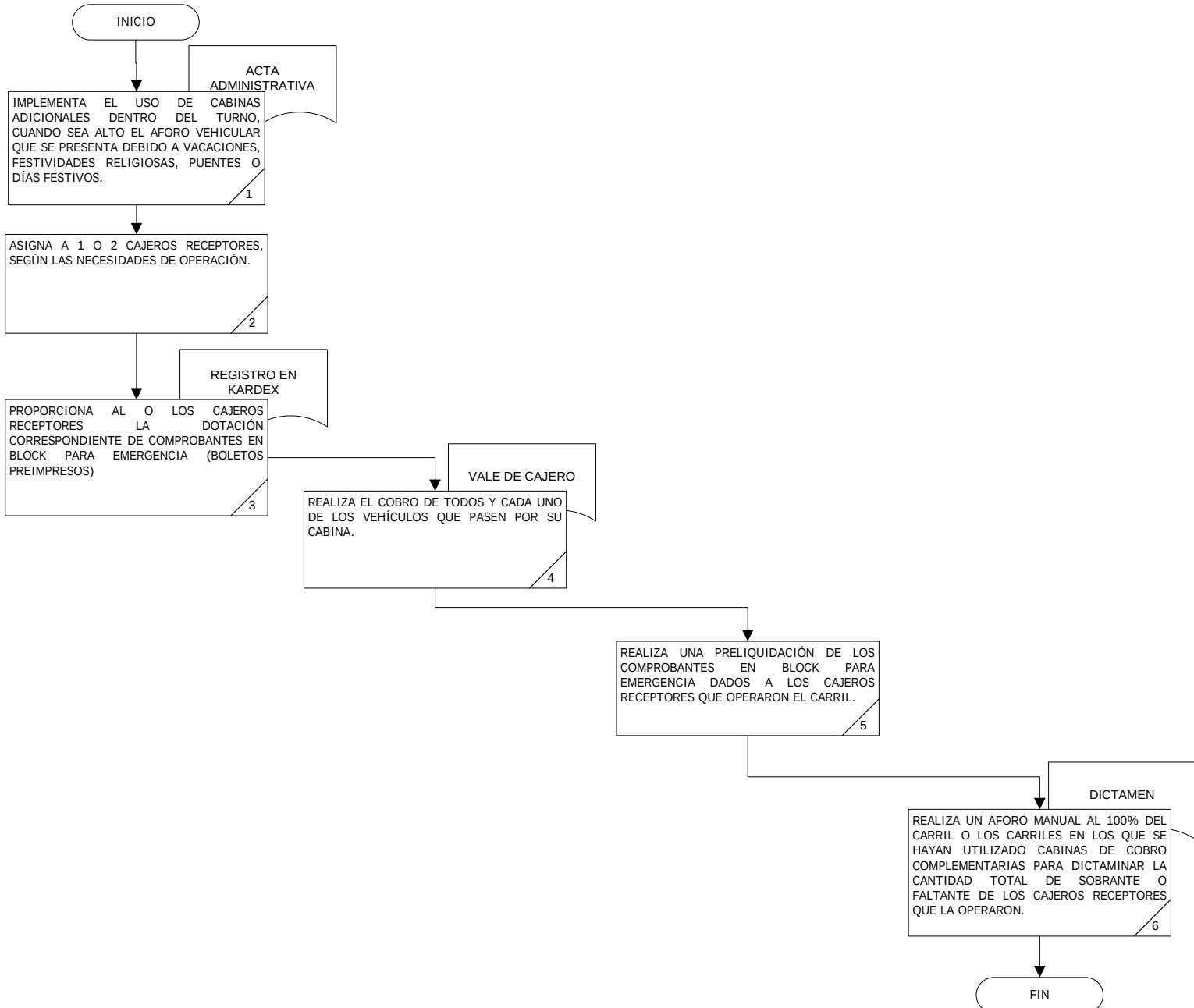
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 12

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE 2007

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	CAJERO RECEPTOR	ENCARGADO DE TURNO	ANALISTA LIQUIDADADOR
------------------------------------	-----------------	--------------------	-----------------------





PROCEDIMIENTO PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO

OBJETIVO

Establecer y realizar las medidas necesarias cuando se den los bloqueos por daños o afectaciones a la infraestructura carretera, para brindar en la medida de lo posible alternativas de camino, a fin de documentar mediante video y/o fotografías, y el acta administrativa con la descripción de la contingencia y se informe esta a la Subgerencia de Operación según corresponda.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA BLOQUEO DE TRAMOS CARRETEROS

POLÍTICAS

1. Una vez terminada la contingencia, el Encargado de Turno deberá reestablece las condiciones de circulación normal, en la medida en que los daños lo permitan.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá estar en constante comunicación con la Subdelegación Jurídica y de Operación o equivalentes, para dar seguimiento a la denuncia e intervenir cuando así se le requiera hasta la conclusión del caso.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO

CLAVE: 13

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Recibe la información al respecto de los usuarios y lo corrobora con los mismos, para obtener la mayor cantidad de información posible del evento.	
	2.	Informa de manera inmediata la situación al Administrador de la Plaza de Cobro.	
Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Notifica de inmediato la situación a la Subdelegación de Operación o equivalente, central de radio y Subgerencia de Seguridad y Salvaguarda en Oficinas Centrales.	
	4.	Recorre el tramo carretero, para verificar los daños o afectaciones que hayan sufrido las instalaciones o la infraestructura del tramo carretero.	
Encargado de Turno	5.	Notifica a los usuarios de la situación, a través de los Cajeros Receptores, y se coordina con las autoridades correspondientes., con la intención de que se evite el tránsito por la zona afectada, brindando en la medida de lo posible alternativas de camino.	
	6.	Anota en su bitácora de incidencias el mayor número de datos posibles según el tipo de bloqueo (social, siniestro o natural).	Bitácora
	7.	Coordina los servicios de atención inmediata tanto internos como externos.	
Administrador de la Plaza de Cobro	8.	Documenta el hecho mediante la información recabada, toma de vídeo y/o fotografías; siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Plaza de Cobro.	Fotografías y/o video
	9.	Elabora el boletín con información preliminar	Boletín
	10.	Elabora un acta administrativa terminada la contingencia, donde se señalen y describan los hechos sucedidos.	Acta administrativa
	11.	Turnar el acta a la Subdelegación de Operación o equivalente con copia a la Subdelegación Jurídica y Técnica o equivalentes. Así como a la compañía de Seguros.	Acta administrativa
		Termina procedimiento	



CAPUFE

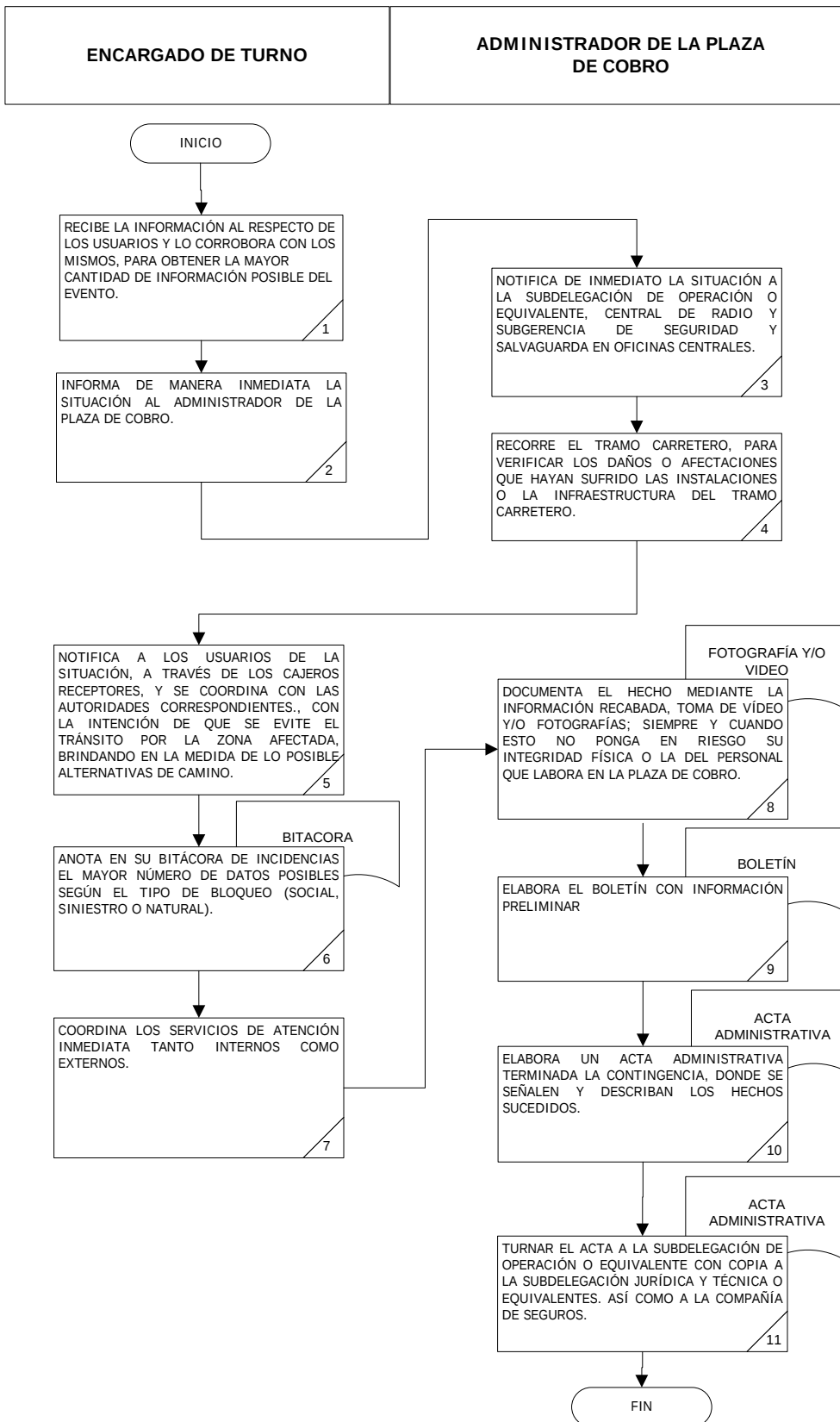
TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA BLOQUEO DE TRAMOS CARRETEROS

CLAVE: 13

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE
2007





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

OBJETIVO

Establecer y realizar las acciones necesarias cuando se den la toma de las instalaciones por grupos sociales como son; el retiros de efectivo, reducción de la operación mediante el cierre de carriles, evacuación del personal que labora en la Plaza de Cobro y colocar de inmediato todos los valores en un lugar seguro como es la (bóveda de seguridad) de la Plaza de Cobro, así como levantar el acta administrativa correspondiente.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

CLAVE: 14

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la plaza de Cobro	1.	Sospecha de la toma de la Plaza de Cobro de acuerdo con información al respecto, debe notificar la situación de inmediato a la Subdelegación de Operación o equivalente y autoridades correspondientes.	
	2.	Realiza acciones de salvaguardar la integridad del personal que labora en la Plaza de Cobro.	
	3.	Coordina con el personal a su cargo para realizar las siguientes acciones: – Solicitar el resguardo de las instalaciones al personal de seguridad asignado. – Retiro y resguardo de efectivo y de rollos de comprobantes de pago de las siguiente manera: a) separar en bolsas de valores el efectivo y rollo de comprobantes de pago por carril, b) etiquetar, cerrar y asegurar (machimbres, segurisello, marbetes, etc.), c) concentrar en la bóveda de la Plaza de Cobro. – Reducción de la operación mediante el cierre de carriles. – Evacuación del personal que labora en la Plaza de Cobro, en caso de ser necesario. – Colocar de inmediato en un lugar seguro (bóveda) todos los valores de la Plaza de Cobro (fondo de operación, fondos de cambio, efectivo recaudado, etc.)	
	4.	Investiga lo más que se pueda del evento (número de personas, grupo social que representa, líderes, motivos, demandas, peticiones, etc.)	
	5.	Informar de inmediato la situación a la Subdelegación de Operación o equivalente, Central de Radio y Subgerencia de Seguridad y Salvaguarda en Oficinas Centrales.	
Encargado de Turno	6.	Realiza el procedimiento de retiro parcial, al menos cada dos horas, con la intención de tener la menor cantidad de efectivo en los carriles, cuando se permita el cobro.	
	7.	Cerrar con llave la Sala de Operación, no permitiendo el acceso a ésta a ninguna persona ajena a la Plaza de Cobro.	
	8.	Mantener en estado de alerta a todos los Cajeros Receptores que estén operando un carril en ese momento.	
	9.	Mantener despejado todo medio de comunicación de la Plaza de Cobro (radio, teléfono, red, etc.) para recibir instrucciones y notificar de la situación.	
		¿Los manifestantes permiten el cobro por parte de los Cajeros Receptores?	
		Si	
	10.	Gira instrucciones para que los Cajeros Receptores desarrollen su turno con normalidad, notificando a la Subdelegación de Operación o equivalente.	



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

CLAVE: 14

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza de Cobro	No		
	11.	Realiza las acciones establecidas de acuerdo con las actividades 4 al 10.	
	12.	Monitorear constantemente el funcionamiento de los equipos, anotando en la bitácora todas las anomalías que se presenten en su funcionamiento.	Registro en Bitácora
	13.	Documenta el hecho mediante la toma de video y/o fotografías, siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Plaza de Cobro.	
Subdelegado de Operación o equivalente	14.	Terminada la contingencia, debe reestablecer la operación de la Plaza de Cobro, en la medida que los daños sufridos lo permitan.	
	15.	Elaborar un acta administrativa donde se determine: hora de inicio, hora de fin, número aproximado de participantes, agrupación que representan, demandas, peticiones, afectaciones a las instalaciones, a los equipos de control de tránsito, a los sistemas de video grabación, etc.	Acta Administrativa
	16.	Turnar el acta a la Subdelegación de Jurídica, con copia a la Subdelegación de Operación y Técnica o equivalentes, así como a la compañía de seguros.	
	17.	Solicitar al técnico en mantenimiento un dictamen técnico donde se plasme el daño que sufrieron los equipos de control de tránsito y los sistemas de video grabación permanente para anexarlo al acta administrativa.	Informe Técnico
Administrador y/o Encargado de Turno	18.	Solicitar al CLR el aforo al 100% de los carriles que permanecieron tomados por los manifestantes, con la intención de calcular la cantidad de ingresos que se dejaron de percibir por el hecho.	
	19.	Realiza Coordinación con la Subdelegación Jurídica o equivalente para el levantamiento y seguimiento de la denuncia ante las autoridades correspondientes.	
	20.	Presenta, cuando así se le requiera, ante las autoridades correspondientes, hasta la conclusión del caso.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

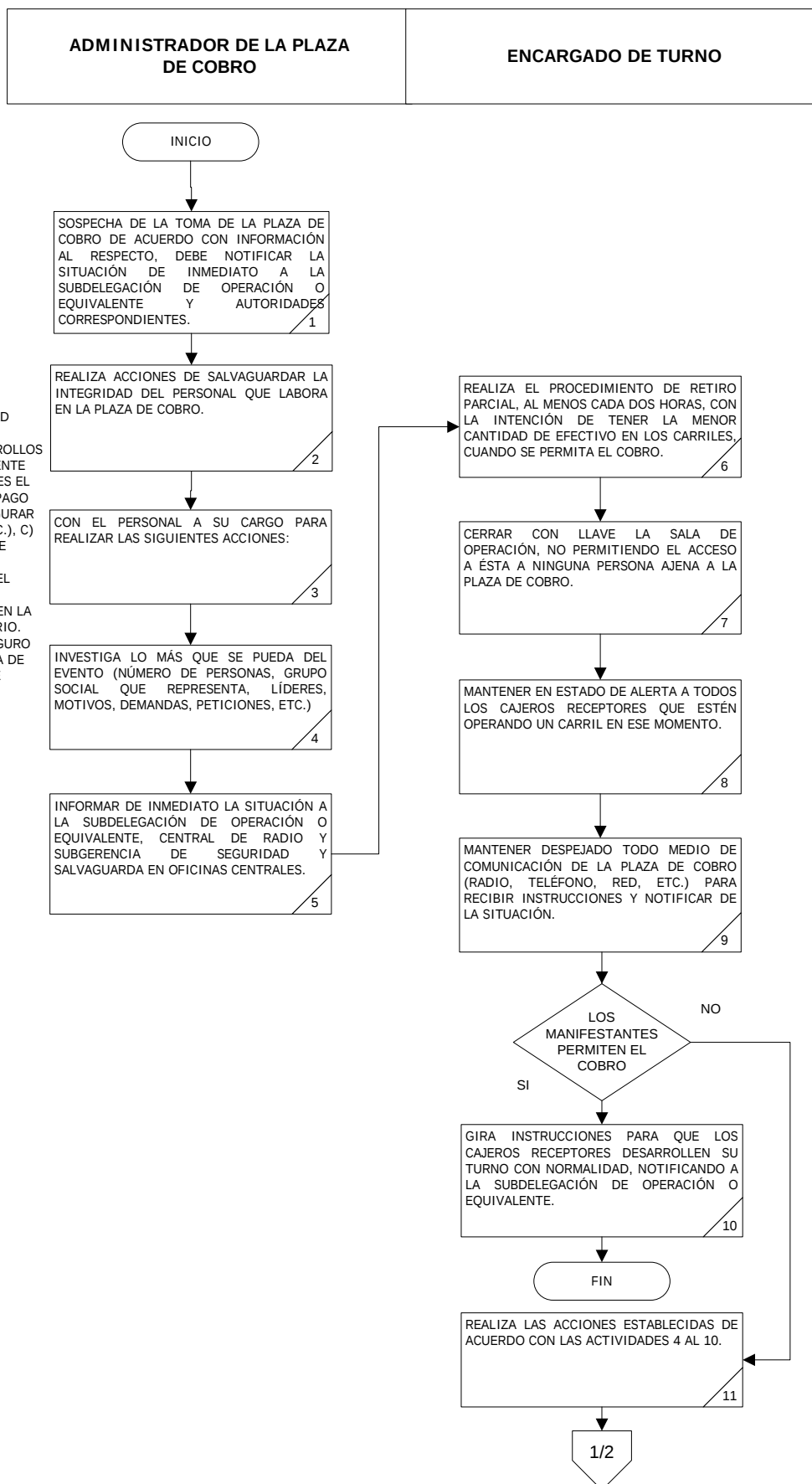
TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

CLAVE: 14

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

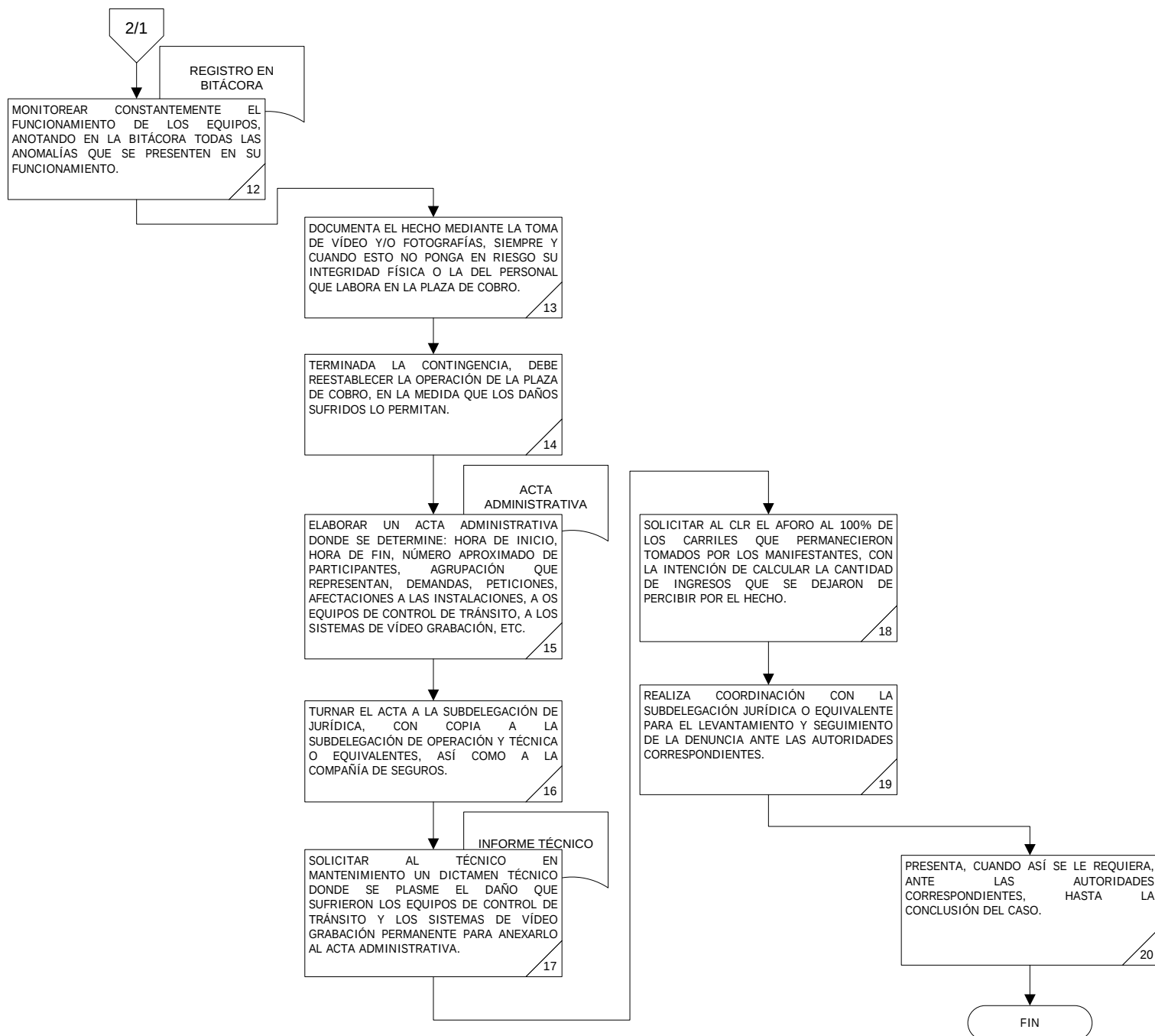
CLAVE: 14

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO	ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBDELEGADO DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE	ADMINISTRADOR Y/O ENCARGADO DE TURNO
--------------------	------------------------------------	--	--------------------------------------





**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE FALLAS
EN EL MÓDULO**

OBJETIVO

Detectar la falla en el funcionamiento del carril o alguno de sus componentes del equipo de control de tránsito ya sea al inicio o durante el desarrollo del turno, con la finalidad de que el Encargado de Turno levante al finalizar el turno el acta administrativa con la información necesaria, así como el registro en el módulo de fallas para abrir el reporte y se corrija el funcionamiento del carril del ECT y opere sin problema para el siguiente turno.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

CLAVE: 15

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Detecta o recibe la información del Cajero Receptor sobre la falla en el funcionamiento del carril o alguno de sus componentes, ya sea al inicio o durante el desarrollo del turno.	Registro en Módulo
	2.	Notifica al Técnico en mantenimiento de la falla.	
	3.	Registra (usuario y contraseña) en el módulo de fallas para abrir el reporte correspondiente.	
	4.	Selecciona en el módulo el número de contrato (proveedor), el componente dañado, el tipo de falla y el nivel de gravedad de ésta.	
		¿El Técnico en mantenimiento puede corregir la falla en el carril o componente?	Registro en bitácora y modulo
		SI	
	5.	Verifica la operación del componente reparado, junto con el Cajero Receptor asignado al carril.	
	6.	Indica al Cajero Receptor que regrese a laborar de manera normal a su carril.	
	7.	Registra (usuario y contraseña) en el módulo de fallas para seleccionar la falla que se abrió y la da por concluida (cierra la falla), haciendo las anotaciones correspondientes.	Reporte
	8.	Imprime el reporte, en 3 tantos, mismos que deben ser firmados por el Encargado de Turno y el técnico en mantenimiento. Deben de ser firmado los tres.	
	9.	Envía una copia del reporte a la Subdelegación de Operación o equivalente, otro lo entrega al técnico en mantenimiento y otro para su archivo.	
		No	Kardex
	10.	Notifica al Administrador de la Plaza de Cobro.	
	11.	Determina con base en el aforo vehicular si es necesario continuar con el carril abierto.	
Encargado de Turno		¿Se puede continuar operando el carril?	Kardex
		SI	
	12.	Realiza el proceso de preliquidación correspondiente	
Encargado de Turno		No	Kardex
	13.	Asigna al Cajero Receptor la dotación correspondiente de boletos preimpresos de emergencia.	
Encargado de Turno	14.	Registra en el Kardex los folios iniciales y finales, así como las tarifas de blocks que entregará al Cajero Receptor.	Kardex



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

CLAVE: 15

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 2 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegado de Operación o equivalente	15.	Levanta al finalizar el turno el acta administrativa asentando en ésta los folios iniciales y finales de los blocks, así como el consumo de folios por tarifa, hora de inicio y hora de fin de la contingencia. Debe anexar copia del Kardex de boletos preimpresos.	Acta Administrativa
	16.	Envía el acta a la Subdelegación de Operación o equivalente para su conocimiento.	
	17.	Solicita al CLR un aforo al 100% del carril o carriles donde se utilizaron boletos preimpresos de emergencia.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

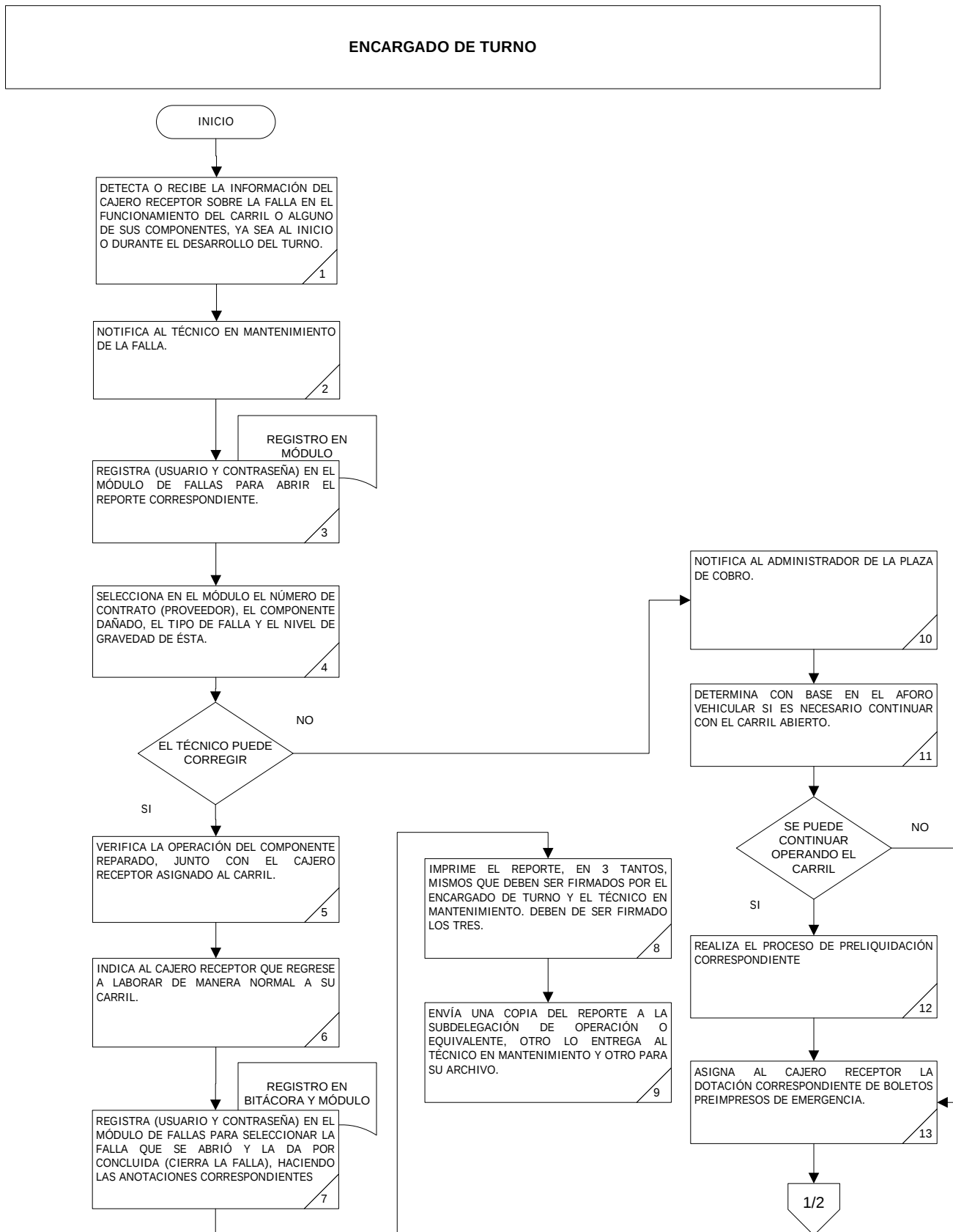
TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

CLAVE: 15

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO

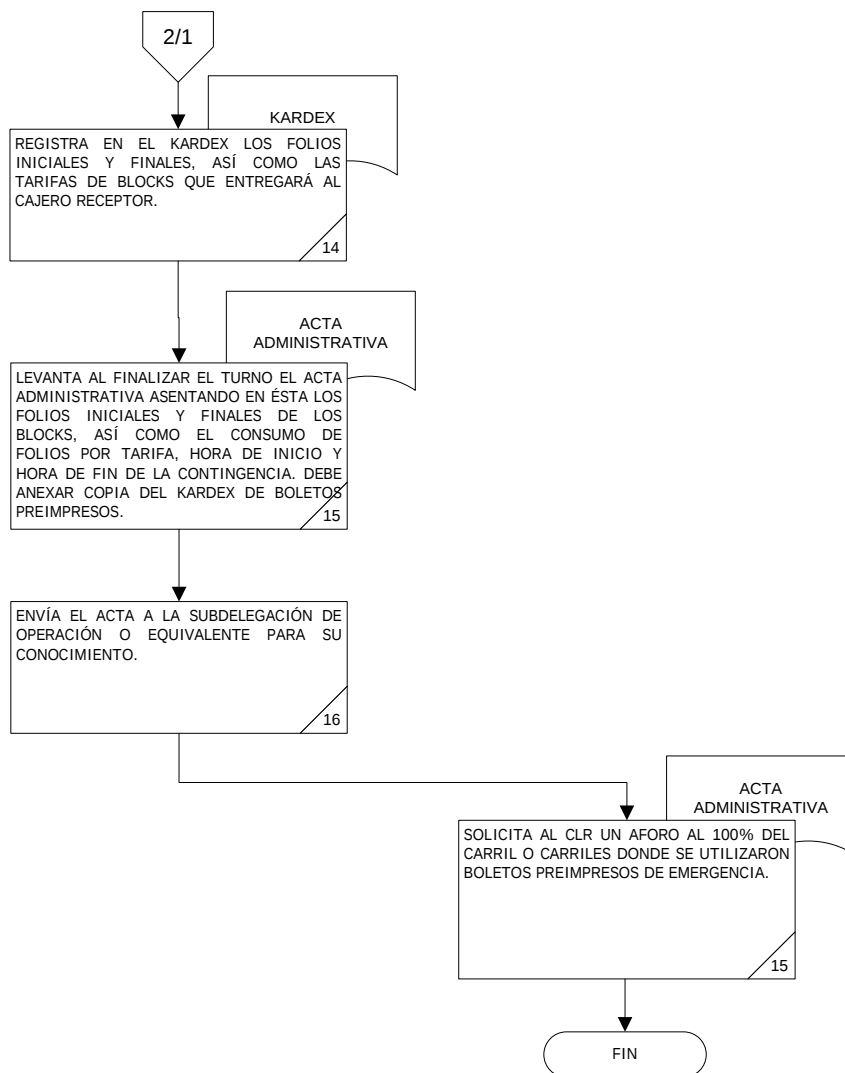
CLAVE: 15

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO	SUBDELEGADO DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE
--------------------	--





**PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR
EN LAS PLAZAS DE COBRO**

OBJETIVO

Establecer y proporcionar en tiempo el tipo de cambio semanal peso-dólar en las plazas de cobro fronterizas, a fin de apoyarlos en la operación y aplicación correcta de los Cajeros Receptores en el cobro en dólares al tipo de cambio en moneda nacional que se realice durante el desarrollo del turno.



**PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR EN
LAS PLAZAS DE COBRO**

POLÍTICAS

1. La Subgerencia de Tarifas será quien remita el tipo de cambio que se envía semanalmente los días viernes. Iniciando su aplicación el domingo a las 00:00 teniendo una vigencia de una semana.
2. El día de envío del tipo de cambio será el día viernes de cada semana, salvo en aquellos viernes donde sea considerado como día no laborable el tipo de cambio se enviará a la Subdelegación de Operación, el día hábil inmediato anterior.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR EN LAS PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 16

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Ingresos en Oficinas Centrales	1.	Envía a la Subgerencia de Tarifas el tipo de cambio que se aplicara la semana que se indica en el documento.	Reporte de tipo de cambio
	2.	Recibe y aplica el tipo de cambio en el módulo de tarifas, para calcular las tarifas en dólar que aplicaran las Plazas de Cobro que manejen dólares.	Registro
Subgerencia de Tarifas	3.	Envía, a través de correo electrónico, a los Subdelegados de Operación o equivalente las tarifas que se aplicaran durante la semana con respecto a dólares.	Acuse de recibo de correo electrónico
Subdelegación de Operación o equivalente	4.	Replican el correo electrónico a todas y cada una de las Plazas de Cobro que aceptan el cobro de la cuota de peaje en dólares. Dicho correo se le envía al Administrador con copia al Encargado de Turno.	Correo electrónico
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Instruye al Encargado de Turno que se aplique el tipo de cambio recibido para la próxima semana.	
Encargado de Turno	6.	Aplica el tipo de cambio, para que éste entre en vigor el domingo a las 00:00 horas.	
		Termina procedimiento	



**PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A
LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES**

OBJETIVO

Dar seguimiento y elaboración de la ficha de depósito del ingreso recaudado al finalizar el turno en la plaza de cobro para su traslado por la empresa de valores y del depósito en la institución bancaria contratada mediante la ficha de depósito con el sello del banco correspondiente.



TITULO: PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

CLAVE: 17

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno (3° Turno)	1.	Termina de preliquidar a todos los Cajeros Receptores e imprime los reportes de turno carril y día caseta.	Preliquidación y día caseta
	2.	Concilia los ingresos depositados contra los reportes impresos del día en la Plaza de Cobro.	
	3.	Elabora la ficha de depósito, la cual debe de contener los siguientes datos: – Fecha de elaboración de la ficha – Fecha a la que corresponden los ingresos – Nombre o razón social de quien realiza el depósito – Número y nombre de Plaza de Cobro – Número de cuenta o convenio – Referencia – Nombre del Encargado de turno que entrega los ingresos – Importe de los ingresos (con número y letra)	Ficha de deposito
	4.	Elabora el comprobante que se le entregará al Servicio de Traslado de Valores, con los siguientes datos: – Fecha de elaboración del comprobante de servicio – Nombre o razón social de quien realiza la entrega de los valores – Horario de la entrega de los valores – Número de paquetes de valores que son integrados – Nombre del Encargado de Turno que entrega los valores – Importe de los ingresos (con número y letra) – Número y nombre de Plaza de Cobro que entrega los valores – Nombre de la Institución Bancaria donde se realiza el depósito – Referencia – Fecha de la recaudación de los valores – Hora de llegada y salida de la compañía de recolección de valores – Número de Plomo y envases donde se depositan los valores – Firmas del Encargado que entrega y de quien recibe los valores – Número de ruta de la compañía que traslada los valores – Número de folio del comprobante de servicio	Comprobante
Personal de Traslado de valores	5.	Dotar de morralla, rollos, formatos, etc. A los Cajeros Receptores, por lo menos una hora antes de que llegue el servicio de traslado de valores, ya que una vez iniciada la entrega de valores no podrá abandonar la Sala de Operación.	
	6.	Presenta en la Plaza de Cobro y el encargado de turno registra su visita en la bitácora correspondiente.	
Encargado de Turno	7.	Entrega la llave de seguridad al personal autorizado verificando: – Apertura de la caja de seguridad – Que no quede paquete alguno dentro de la caja de seguridad – Cierre de la caja de seguridad – Comparativo entre ficha de depósito y cantidad que arroja el recuento	



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

CLAVE: 17

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 2 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	8.	Termina el recuento de valores se procede a envasar y sellar todo el efectivo recaudado de la caja de seguridad.	Comprobante de servicio firmado
	9.	Firma la bitácora de la compañía de traslado de valores, donde se plasman los siguientes datos: – Fecha de entrega de los valores – Hora de llegada y salida del personal – Tiempo utilizado para el conteo – Importe de los ingresos – Número de folio del comprobante de servicio – Hora y fecha de entrega del efectivo al banco de ingresos anteriores – Hora y fecha de fichas entregadas por el banco – Cantidad de efectivo por denominación solicitado de morralla – Cantidad de efectivo entregado por denominación por morralla – Número de empleado y firma del personal que recibe los valores – Firma del Encargado de Turno que entrega los valores – Observaciones relevantes Nota: Una vez entregados los valores a la compañía de traslado, no se aceptaran observaciones por parte de los participantes (empresa – Plaza de Cobro).	
Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Contar la morralla entregada por la empresa de traslado de valores.	
	11.	Da seguimiento a la entrega de los valores, hasta su depósito en la institución bancaria correspondiente y entrega de ficha de depósito con sello del banco. Esta ficha la entrega la compañía de traslado de valores al Encargado de Turno.	
Encargado de Turno	12.	Entrega una copia de la ficha de depósito al administrador, o bien, notificarle que ya se tiene la ficha para futuras consultas o referencias.	Ficha de depósito
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

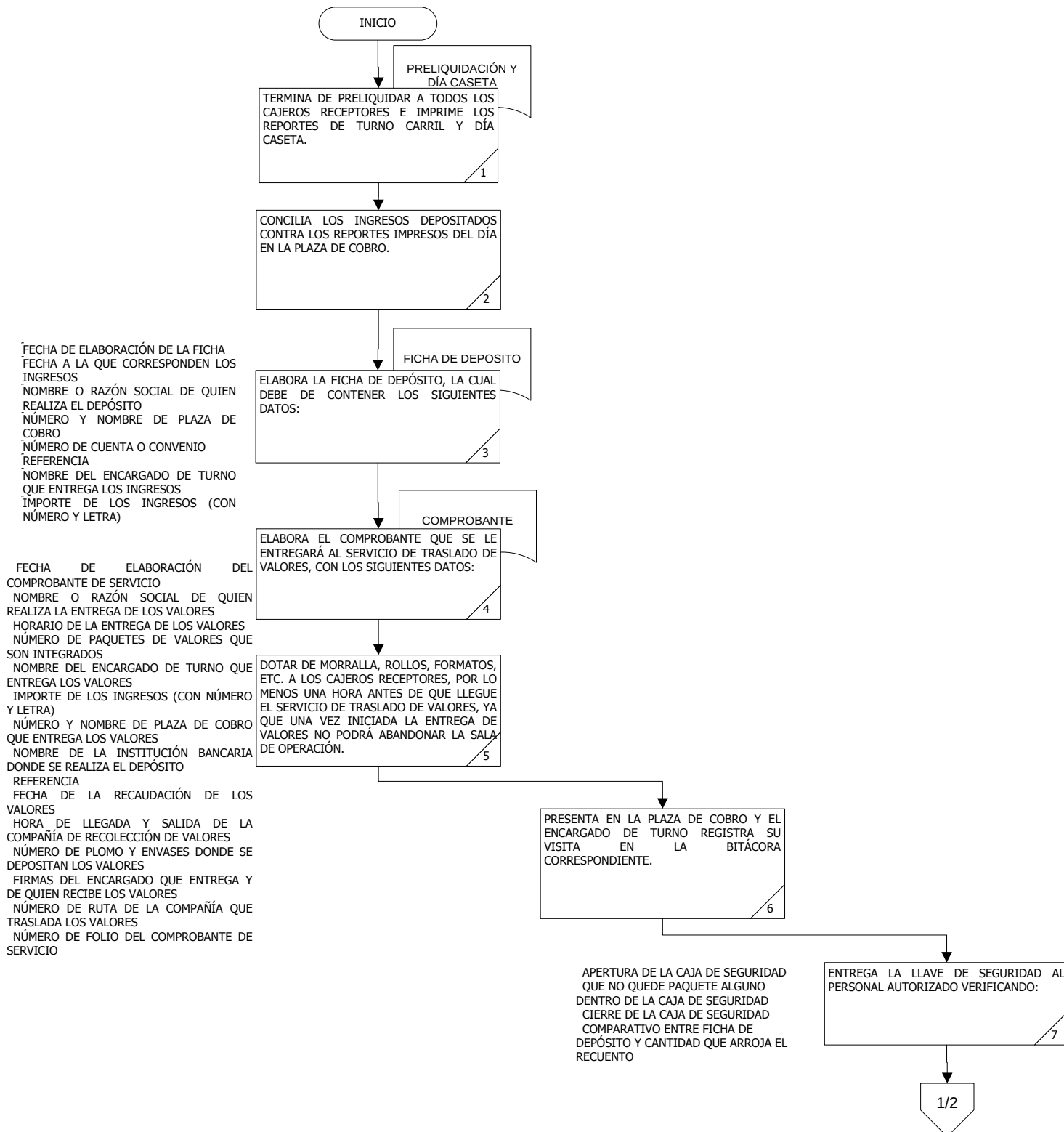
CLAVE: 17

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO (3° TURNO)	PERSONAL DE TRASLADO DE VALORES	ENCARGADO DE TURNO
-------------------------------	---------------------------------	--------------------





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

CLAVE: 17

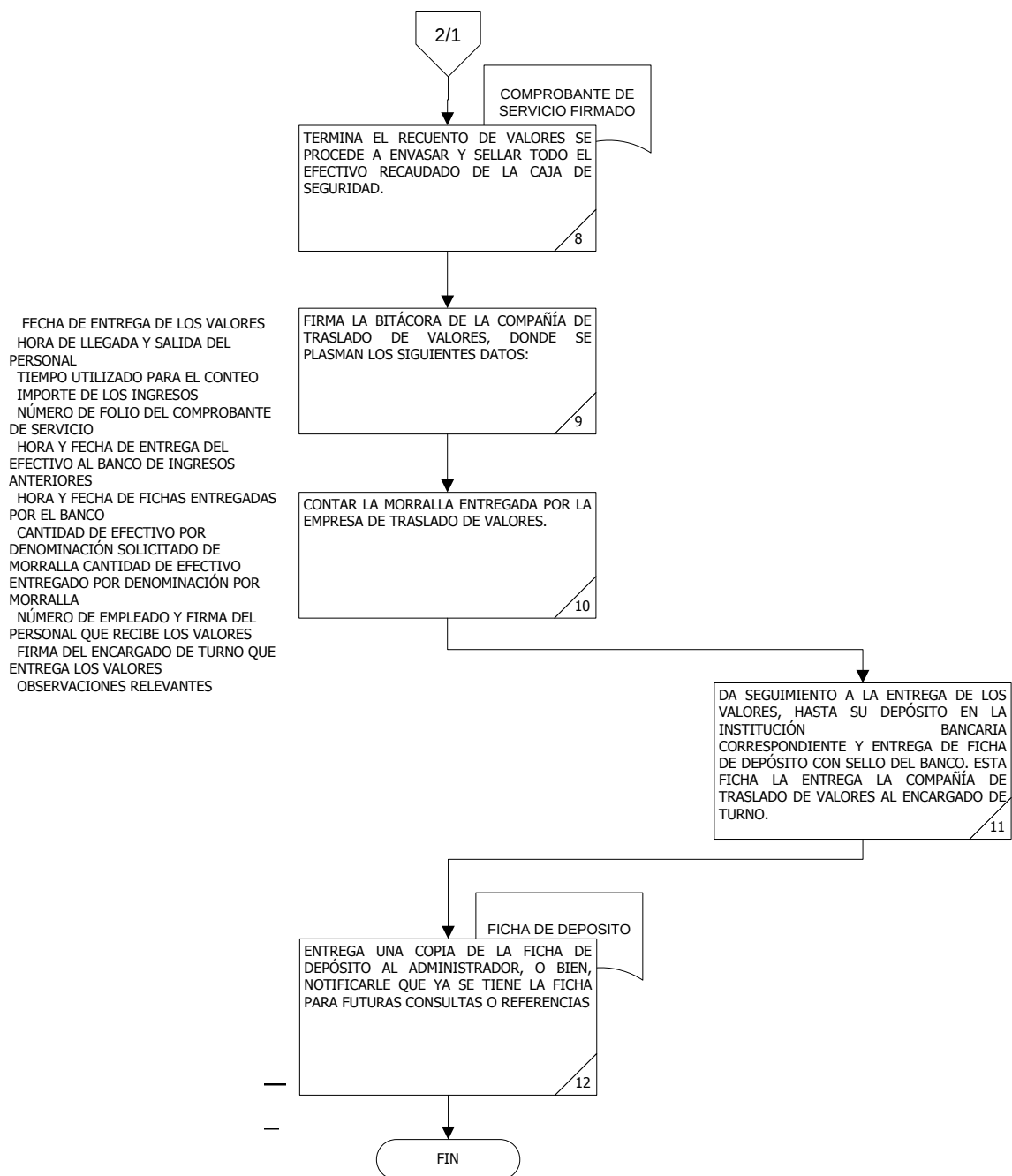
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE 2007

ENCARGADO DE TURNO

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO





**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE ROLLOS DE COMPROBANTES
DE PAGO**

OBJETIVO

Establecer el control y registro interno mediante el acta de entrega-recepción por el Encargado de Turno de los rollos de comprobante de pago que se cuentan para cada carril y turno, a fin de llevar un control y verificación al día de los rollos y de cada uno de los Cajeros Receptores que utilizan durante la operación en la plaza de cobro.



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE ROLLOS DE
COMPROBANTES DE PAGO**

POLÍTICAS

1. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya:
 - Total de rollos de auto impresión de tarifas recibidos
 - Número de folios recibidos



TITULO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE ROLLOS DE COMPROBANTES DE PAGO

CLAVE: 18

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 1

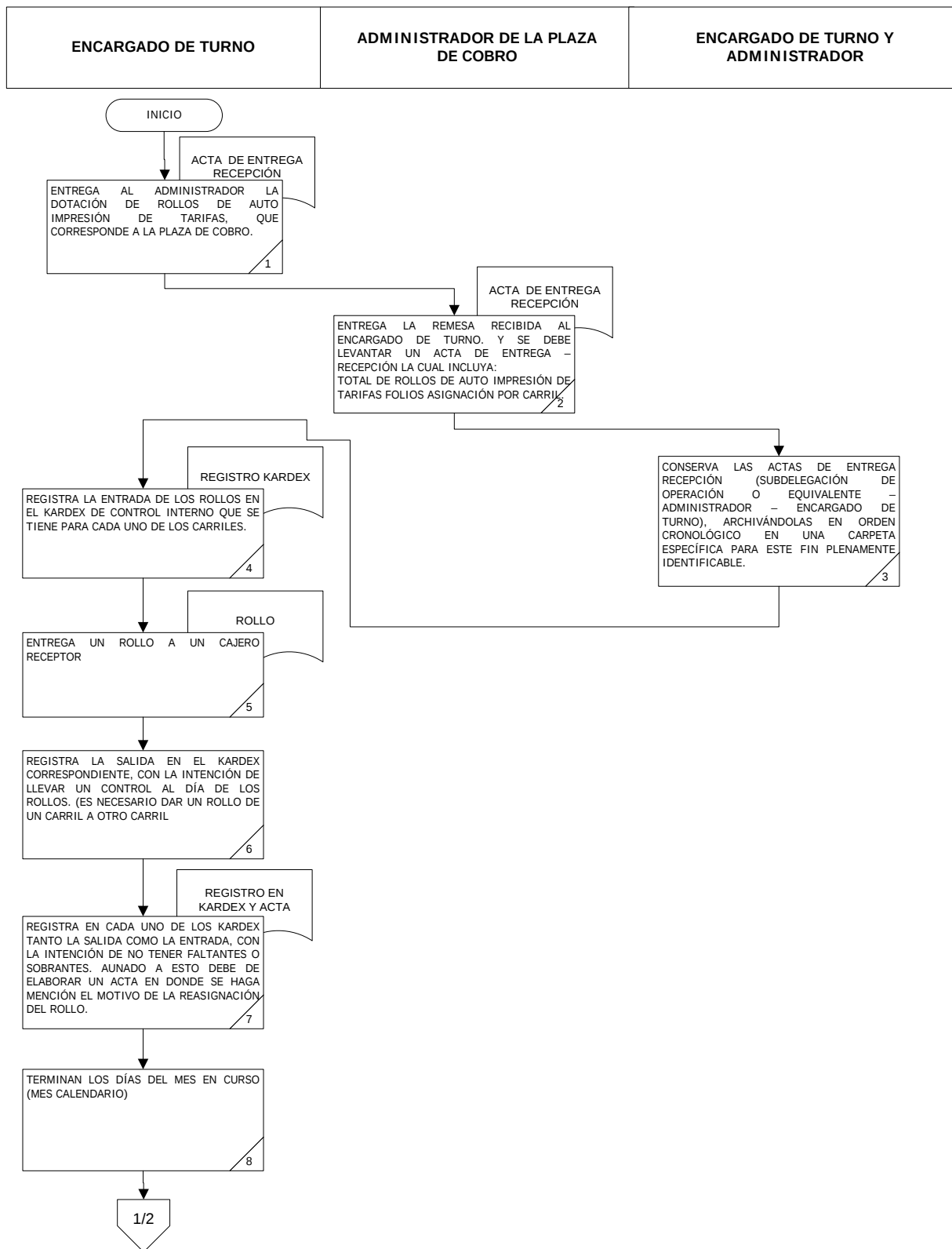
FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Entrega al Administrador la dotación de rollos de auto impresión de tarifas, que corresponde a la Plaza de Cobro.	Acta de entrega recepción
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Entrega la remesa recibida al Encargado de Turno. y se debe levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya: Total de rollos de auto impresión de tarifas Folios Asignación por carril.	Acta de entrega recepción
Encargado de Turno y Administrador	3.	Conserva las actas de entrega recepción (Subdelegación de Operación o equivalente – Administrador – Encargado de Turno), archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable.	
Encargado de Turno	4.	Registra la entrada de los rollos en el kardex de control interno que se tiene para cada uno de los carriles.	Registro en kardex
	5.	Entrega un rollo a un Cajero Receptor	Rollo
	6.	Registra la salida en el kardex correspondiente, con la intención de llevar un control al día de los rollos. (es necesario dar un rollo de un carril a otro carril)	
	7.	Registra en cada uno de los kardex tanto la salida como la entrada, con la intención de no tener faltantes o sobrantes. Aunado a esto debe de elaborar un acta en donde se haga mención el motivo de la reasignación del rollo.	Registro en kardex y Acta
	8.	Terminan los días del mes en curso (mes calendario)	
	9.	Inicia una nueva tarjeta kardex, donde registra la cantidad existente después de haber verificado físicamente la existencia de rollos. Este número debe de coincidir con el saldo final del mes que termino.	Registro en kardex y Acta
	10.	Archiva las tarjetas de kardex que se utilizaron durante el mes anterior de todos los carriles, con la intención de contar con los mecanismos para determinar el consumo mensual de rollos a nivel carril y a nivel Plaza de Cobro.	
	11.	Cuenta físicamente al finalizar su turno los rollos en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el kardex con el Encargado de Turno entrante.	Registro en kardex y Acta
	Termina procedimiento		



CAPUFE





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE ROLLOS DE COMPROBANTES DE PAGO

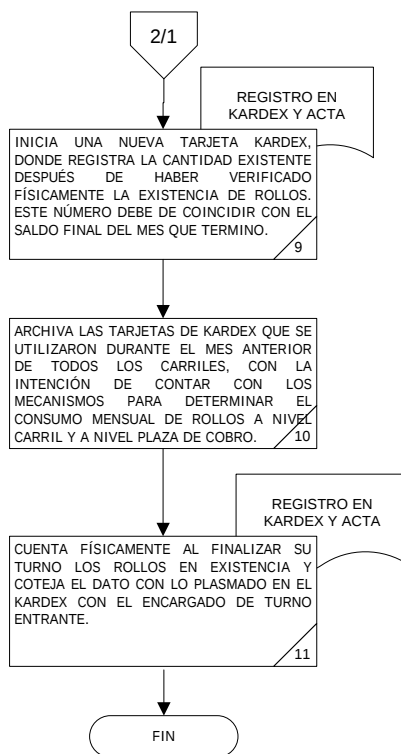
CLAVE: 18

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO





**PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS
DE ENTREGA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES
EN BLOCK PARA EMERGENCIA**

OBJETIVO

Establecer el control y registro interno mediante el acta de entrega recepción por el Encargado de Turno de los block para emergencia de comprobante de pago para cuando existe una eventualidad, a fin de verificar en sus registros a los Cajeros Receptores que utilizaron los block para emergencia durante la operación y al finalizar su turno, para cotejar los datos en el registro del kardex con el Encargado de Turno entrante.



TITULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA

CLAVE: 19

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 DE 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro	1.	Recibe de la Subdelegación de Operación o equivalente, la dotación de comprobantes en block para emergencia, que corresponde a la Plaza de Cobro.	Acta de entrega recepción
		Nota: Se debe levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya: Total de comprobantes por tarifa Folios iniciales y folios finales por tarifa	
	2.	Entrega lo recibido, en lo referente a comprobantes en block para emergencia se refiere, al Encargado de Turno.	Acta de entrega recepción
Encargado de Turno	3.	Conserva las actas de entrega recepción (Subdelegación de Operación o equivalente – Administrador – Encargado de Turno), archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable.	Archivo físico (carpeta)
		Se utilizaron comprobantes en block para emergencia	
	4.	Registra la salida en el kardex correspondiente, con la intención de llevar un control al día de los rollos registrando los siguientes datos: - Folio Inicial y final por tarifa entregado al Cajero Receptor. - Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia.	Kardex
	5.	Registra al finalizar la contingencia en el kardex el consumo real de boletos y elabora un acta en donde se haga mención del uso de estos comprobantes incluyendo los siguientes datos: - Motivo por el cual fueron utilizados los comprobantes en block para emergencia. - Hora de inicio y hora de fin del uso de los comprobantes en block para emergencia. - Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia. - Folio inicial y folio final de cada una de las tarifas utilizadas.	Kardex
	6.	Verifica que el acta, antes de ponerla en la carpeta correspondiente, este firmada por el Administrador y Cajero Receptor.	
	7.	Envía al CLR una copia del acta levantada por el uso de comprobantes en block para emergencia.	Acta de entrega recepción
	8.	Archiva el acta en la carpeta correspondiente, anexando a ésta una copia del reporte de falla levantado en el módulo o medio que se tenga para este fin.	Acta y reporte de falla
		Terminan los días del mes en curso (mes calendario)	
Encargado de Turno	9.	Inicia una nueva tarjeta kardex, donde registra la cantidad existente, después de haber verificado físicamente, de comprobantes en block para emergencia. Este número debe de coincidir con el saldo final del mes que termino.	kardex



TITULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA

CLAVE: 19

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 2 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno		10. Archiva las tarjetas de kardex que se utilizaron durante el mes anterior de todos los carriles, con la intención de contar con los mecanismos para determinar el consumo mensual de rollos a nivel carril y a nivel Plaza de Cobro. 11. Cuenta al finalizar su turno físicamente los comprobantes en block para emergencia en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el kardex con el Encargado de Turno entrante. Termina procedimiento	Kardex



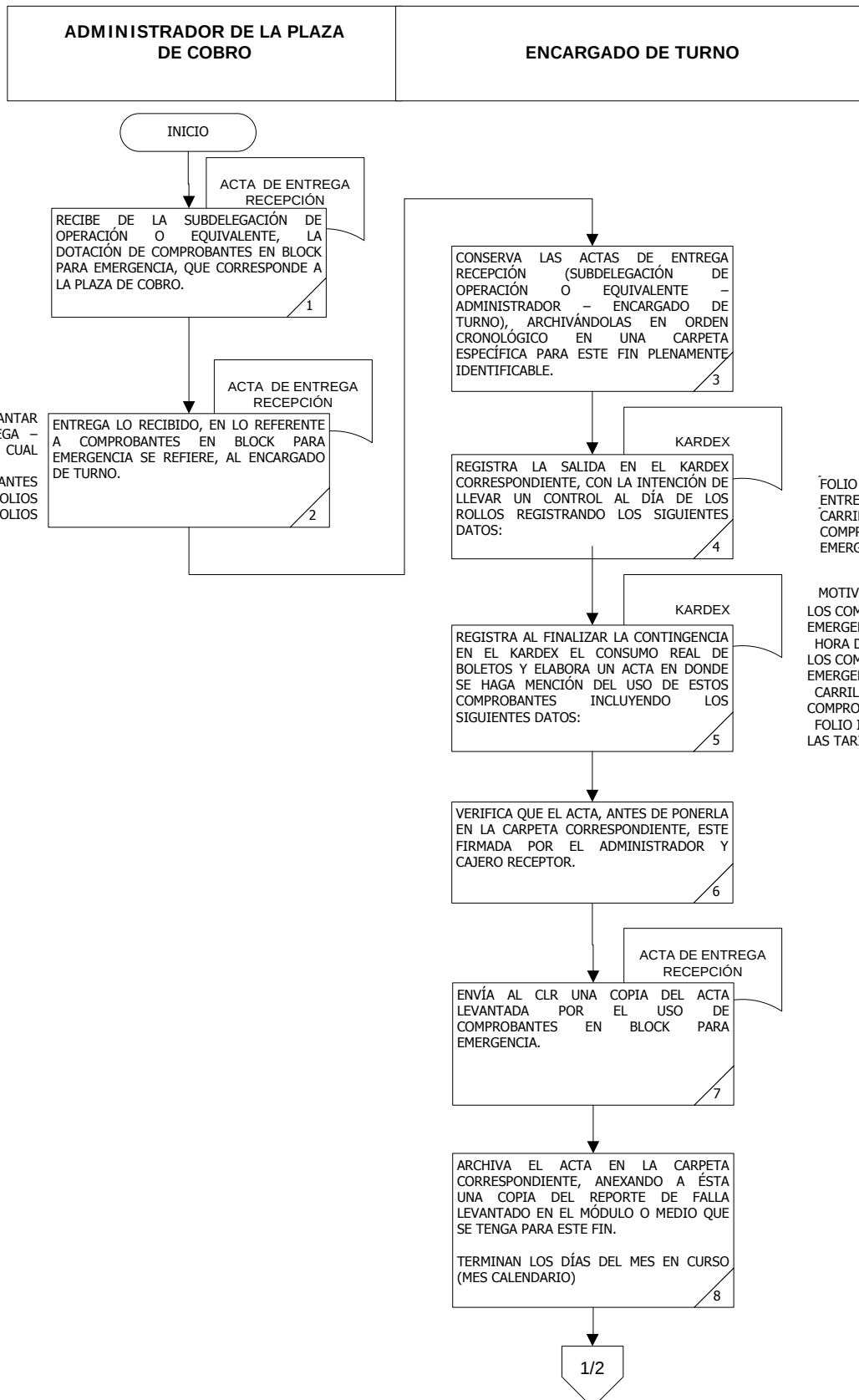
CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 19

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE 2007





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA

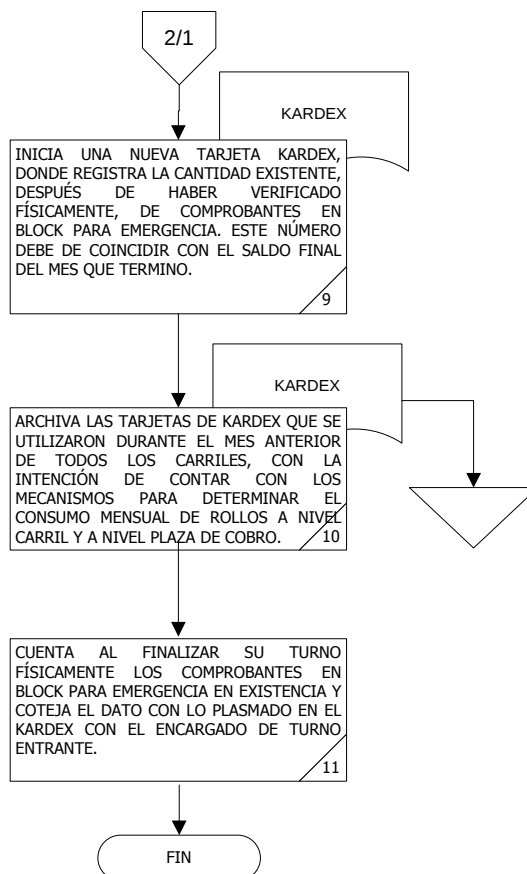
CLAVE: 19

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

OBJETIVO

Establecer las medidas necesarias de seguridad cuando exista una posible bomba dentro y fuera de las instalaciones de la plaza de cobro, a fin de informar al personal seguridad para no permitir la entrada de vehículos a los carriles, así como avisar al personal operativo vayan a un lugar seguro y del resguardo de los ingresos, para informar de inmediato al Delegado Regional o Subdelegado de Operación y demás dependencias encargada para esos casos.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 20

PAG 1 **DE** 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro /Encargado de Turno	1.	Recibe la información sobre una bomba dentro o fuera de las instalaciones cercanas de la Plaza de Cobro.	
Administrador de la Plazas de Cobro	2.	Notifica de inmediato al Instituto Nacional de Migración (INM) perteneciente a la Secretaría de Gobernación.	
	3.	Reporta de inmediato al Delegado Regional, Subdelegado de Operación o equivalentes, Central de radio y Subgerencia de Seguridad y Salvaguarda en Oficinas Centrales.	
Encargado de Turno	4.	Avisa a los Cajeros Receptores, vía interfon, para que se realice el cierre de carriles, así como al personal de seguridad para no permitir la entrada de vehículos a los carriles.	
	5.	Realiza un corte en el Equipo de Control de Transito (ECT).	
Cajero Receptor	6.	Acude inmediatamente a la Sala de Operación para entregar el efectivo recaudado hasta el momento.	
Encargado de Turno	7.	Recibe de los cajeros receptores el efectivo de cada uno y lo deposita en una bolsa de plástico (valores), la cual es marcada y clasificada para su resguardo en la bóveda de la Plaza de Cobro.	
	8.	Concentra a todo el personal en un punto de reunión seguro, para salvaguardar su integridad física.	
	9.	Realiza coordinación con la PFP, Protección Civil, Bomberos, Secretaría de Gobernación y SEDENA para la revisión de las instalaciones.	
		¿Se encontró algún objeto o artefacto sospechoso?	
		Si	
	10.	Realiza el personal de especializado de Protección Civil y/o SEDENA el retiro del objeto peligroso.	
		No	
	11.	Devuelve a cada Cajero Receptor su bolsa correspondiente y da la instrucción para que se reanude la operación de manera normal.	Bolsa
	12.	Notifica al personal de seguridad que permita el paso de los vehículos a los carriles.	
Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Elabora, junto con el Encargado de Turno, el acta administrativa correspondiente misma que debe enviar vía fax a la Dirección de Operación; y el original a la Subdelegación de Operación o equivalente.	Acta administrativa
	14.	Elabora el boletín informativo de cierre de Plaza de Cobro, mismo que se anexara al acta administrativa que se enviará a la Dirección de Operación y Subdelegación de Operación o equivalente.	Boletín
	Termina procedimiento		



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZA DE COBRO FRONTERIZA

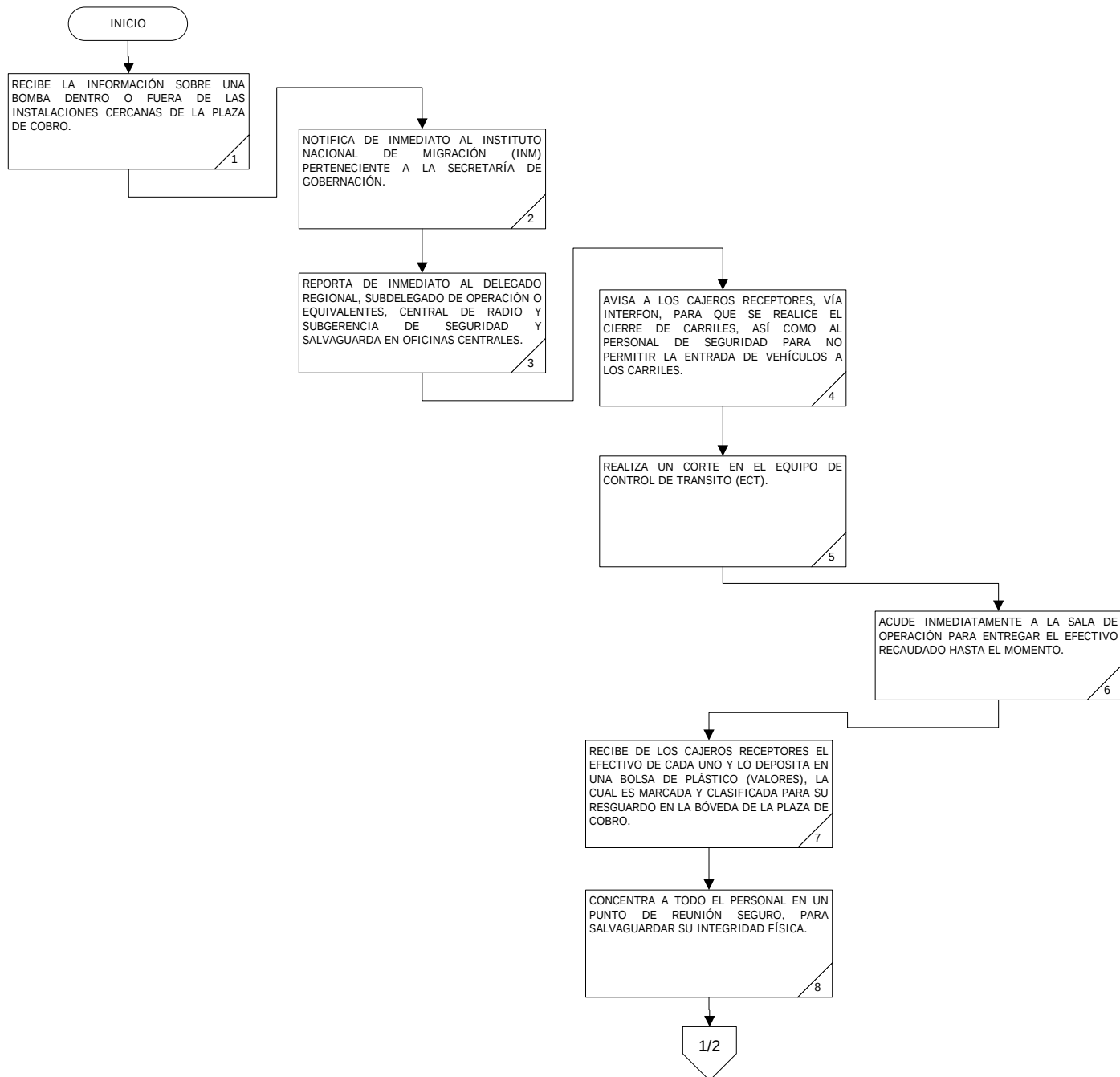
CLAVE: 20

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

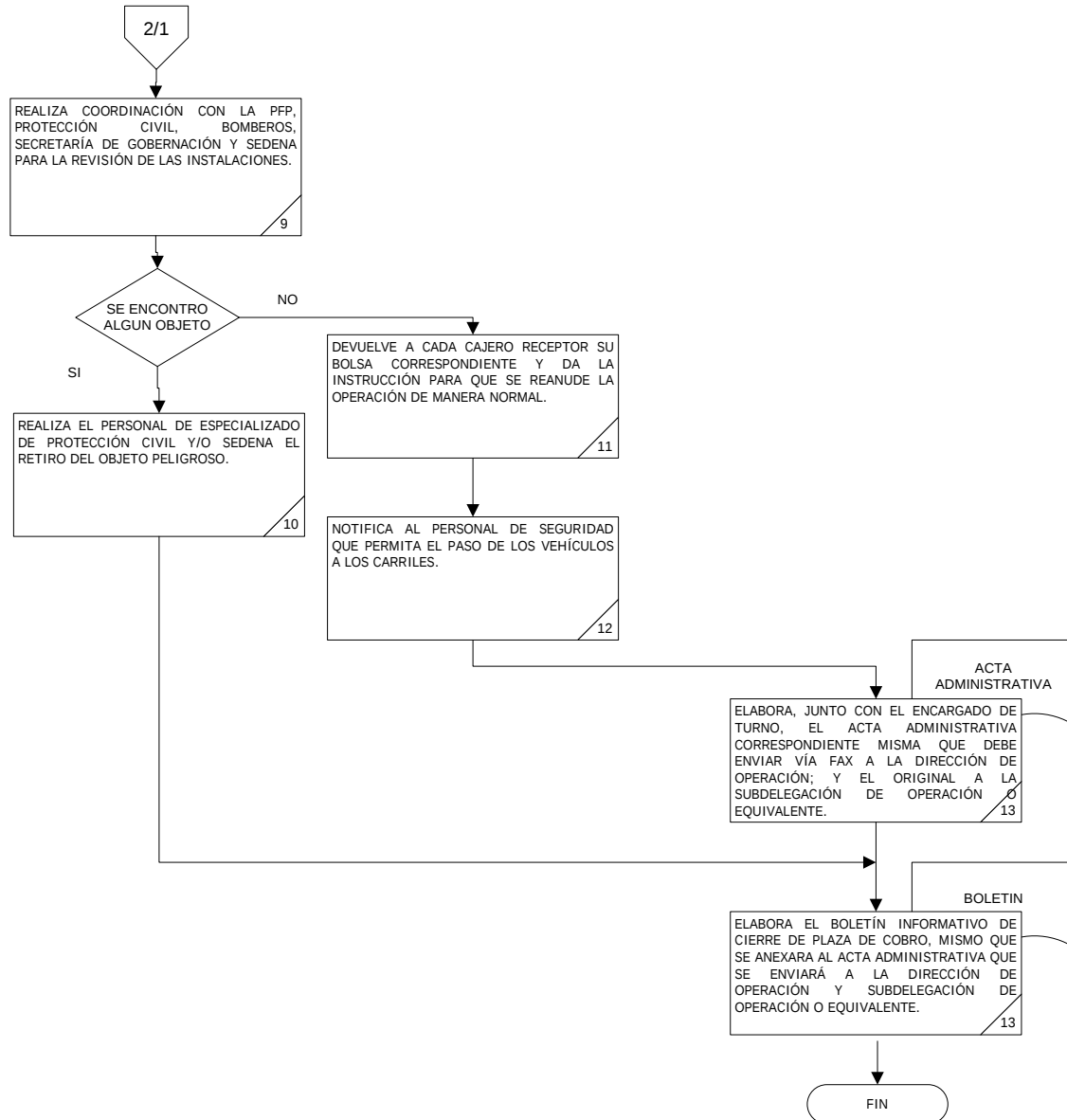
ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO/ENCARGADO DE TURNO	ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	ENCARGADO DE TURNO	CAJERO RECEPTOR
---	------------------------------------	--------------------	-----------------





CAPUFE

ENCARGADO DE TURNO	ADMINISTRADO DE LA PLAZA DE COBRO
--------------------	-----------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

OBJETIVO

Establecer el control y la comunicación con el proveedor del servicio para que realice de acuerdo al calendario establecido las visitas de mantenimiento preventivo, y con los registros de la bitácora de los equipos de control de tránsito en las plazas de cobro.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

CLAVE: 21

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro /CLR	1.	Envía el Proveedor del Servicio a las Plazas de Cobro y CLR el calendario de visitas de mantenimiento y actividades a realizar, con por lo menos una semana de anticipación.	Calendario
	2.	Valida o propone la recalendarización de las fechas estableciendo los días y horarios para las actividades de mantenimiento.	Documento
Proveedor del servicio	3.	Presenta en la Plaza de Cobro, ante el Encargado de Turno, o en el CLR con el encargado de éste, registrando su entrada en la bitácora del ECT.	
	4.	Realiza sus actividades de mantenimiento en la fecha y hora señaladas y a los componentes mencionados en el calendario. Se puede supervisar el comportamiento de componentes no especificados en el calendario, según las necesidades del servicio.	Registro en bitácora
Encargado de Turno	5.	Registra la visita, así como las acciones realizadas, en el Módulo de Fallas en presencia del técnico que realizo el mantenimiento. Dicho registro debe incluir: hora de inicio, hora de fin, acciones realizadas, número de carriles utilizados, etc.	
		Nota: Es responsabilidad del Encargado de Turno el registro de las fallas y visitas de mantenimiento en el módulo correspondiente, para los casos en que esto no sea posible, se debe de llevar un registro en la bitácora de ECT.	
	6.	Imprime el reporte de mantenimiento al cual le pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y debe ser firmado por los interesados. El original se envía a la Subdelegación de Operación o equivalente, y se le da copia al técnico de mantenimiento, así como también conserva una copia para su archivo.	Reporte de mantenimiento
Subdelegación de Operación o equivalente	7.	Realiza revisiones periódicas a las bitácoras de los Encargados de turno, para verificar que se anoten las visitas y mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO

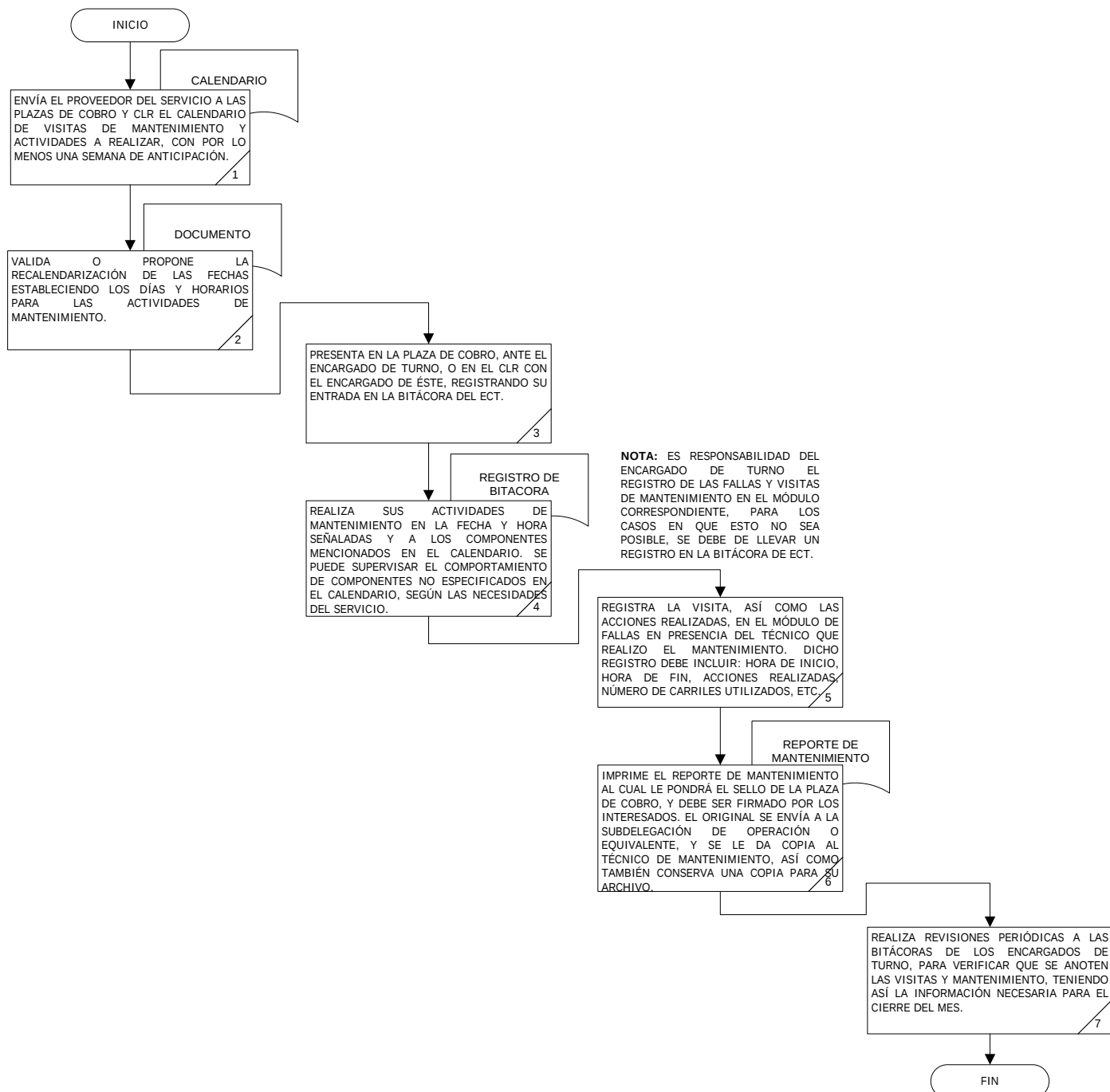
CLAVE: 21

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO/CLR	PROVEEDOR DEL SERVICIO	ENCARGADO DE TURNO	SUBDELEGACIÓN DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE
---	------------------------	--------------------	---





CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO PREVENTIVO

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

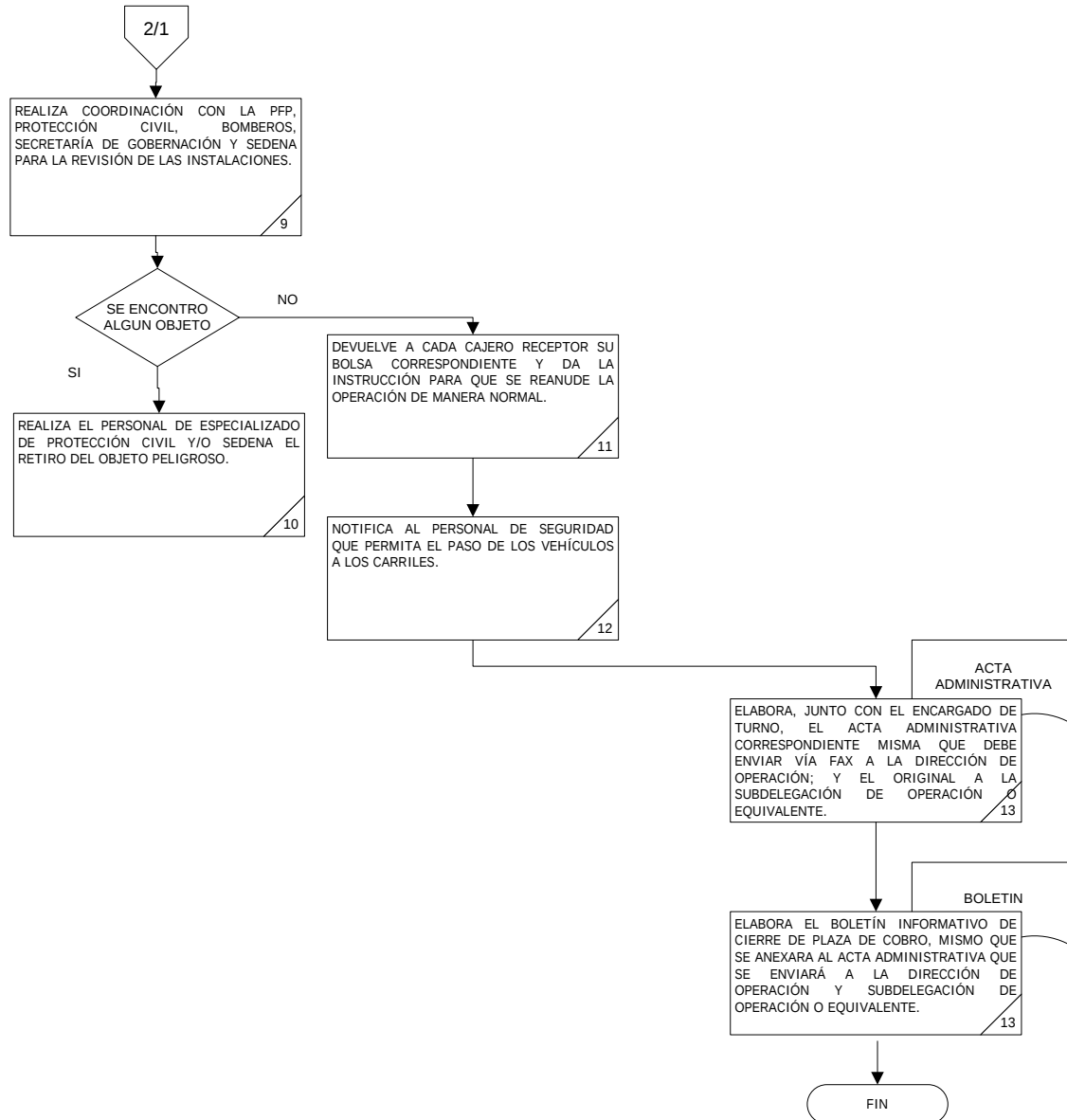
CLAVE: 21

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO

ADMINISTRADO DE LA PLAZA DE COBRO





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

OBJETIVO

Establecer el control y la comunicación con el proveedor del servicio para que se realice de acuerdo al calendario establecido las visitas de mantenimiento correctivo para (solución de fallas) de los equipos, con base en los registros para su posterior verificación de las visitas en la bitácora de los equipos de control de tránsito en las plazas de cobro.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

CLAVE: 22

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Contacta al técnico en mantenimiento por teléfono o cualquier otro medio de comunicación establecido para este fin (fax, radio, localizador, etc.). Nota: El técnico en mantenimiento cuenta con 1 hora para responder a la solicitud, en caso de no responder se pasara a las etapas siguientes hasta encontrar respuesta de la siguiente manera: – Coordinador del Servicio (2° etapa) – Gerente de Servicio. (3° etapa) – Director de la Empresa (4° etapa)	
Técnico en mantenimiento	2.	Registra la falla en el módulo correspondiente o en la bitácora correspondiente (Excel). 3. Presenta en la Plaza de Cobro, ante el Encargado de Turno, o en el CLR con el responsable del mismo, registrando su hora de entrada y visita en la bitácora correspondiente. ¿Es necesario que el técnico en mantenimiento desconecte algún equipo o interrumpa el funcionamiento normal de los componentes para, realizar la acción de mantenimiento? No 4. Continúa laborando normalmente para corregir la falla en el ECT o alguno de sus componentes. Si 5. Solicita la autorización para realizar esta acción al Encargado de Turno.	Bitácora
Encargado de Turno	6.	Autoriza que se desconecte un equipo o se interrumpa su funcionamiento de manera normal para la realización del mantenimiento correctivo.	Registro en el módulo o bitácora
Técnico en mantenimiento	7.	Soluciona la falla y solicita al Encargado de Turno registre la finalización de las acciones de mantenimiento (hora de inicio, hora de fin, fecha de inicio y de fin, acciones realizadas y reparaciones hechas) 8. Para solucionar una falla se cuenta con las siguientes tres opciones: – Sustitución de piezas o componentes dañados por nuevos o en funcionamiento. – Préstamo de equipo temporal (computadora e impresora) – Intercambio de componentes entre los carriles. En todas las situaciones arriba mencionadas, el técnico en mantenimiento debe de anotar el número de serie o número de inventario de las piezas sustituidas para llevar un mejor control de éstas. Nota: Para las fallas que requirieron de un componente nuevo o cuando fue necesario retirar un equipo de la Plaza de Cobro para su reparación, el técnico en mantenimiento debe de anexar al reporte impreso de mantenimiento la justificación del por que fue necesario reemplazar la pieza.	



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

CLAVE: 22

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 2 **DE** 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	9.	Presenta falla debido a: accidente, toma de plaza de cobro, causas naturales o sociales, etc. Se deben de realizar las actividades del 2 al 8.	
	10.	Reportar a la compañía aseguradora para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.	
Administrador de la Plaza de Cobro	11.	Informa de lo ocurrido a la Subdelegación Jurídica o equivalente, anexando copia del reporte y número de siniestro.	Acta administrativa
Técnico en mantenimiento	12.	Elabora con el número de reporte y siniestro un dictamen y una cotización de los componentes a reemplazar o reparar.	Dictamen y cotización
	13.	Instalados los equipos sustituidos y puestos en operación, con la plena satisfacción del personal de la Plaza de Cobro, se levanta acta de entrega – recepción.	Acta
Encargado de Turno	14.	Imprime el reporte de mantenimiento al cual le pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y debe ser firmado por los interesados. El original se envía a la Subdelegación de Operación o equivalente, y se le da copia al técnico de mantenimiento, así como también conserva una copia para su archivo.	Reporte de mantenimiento
Delegación Regional o equivalente	15.	Realiza revisiones periódicas a las bitácoras de los Encargados de turno, para verificar que se anoten las visitas y mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.	
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

CLAVE: 22

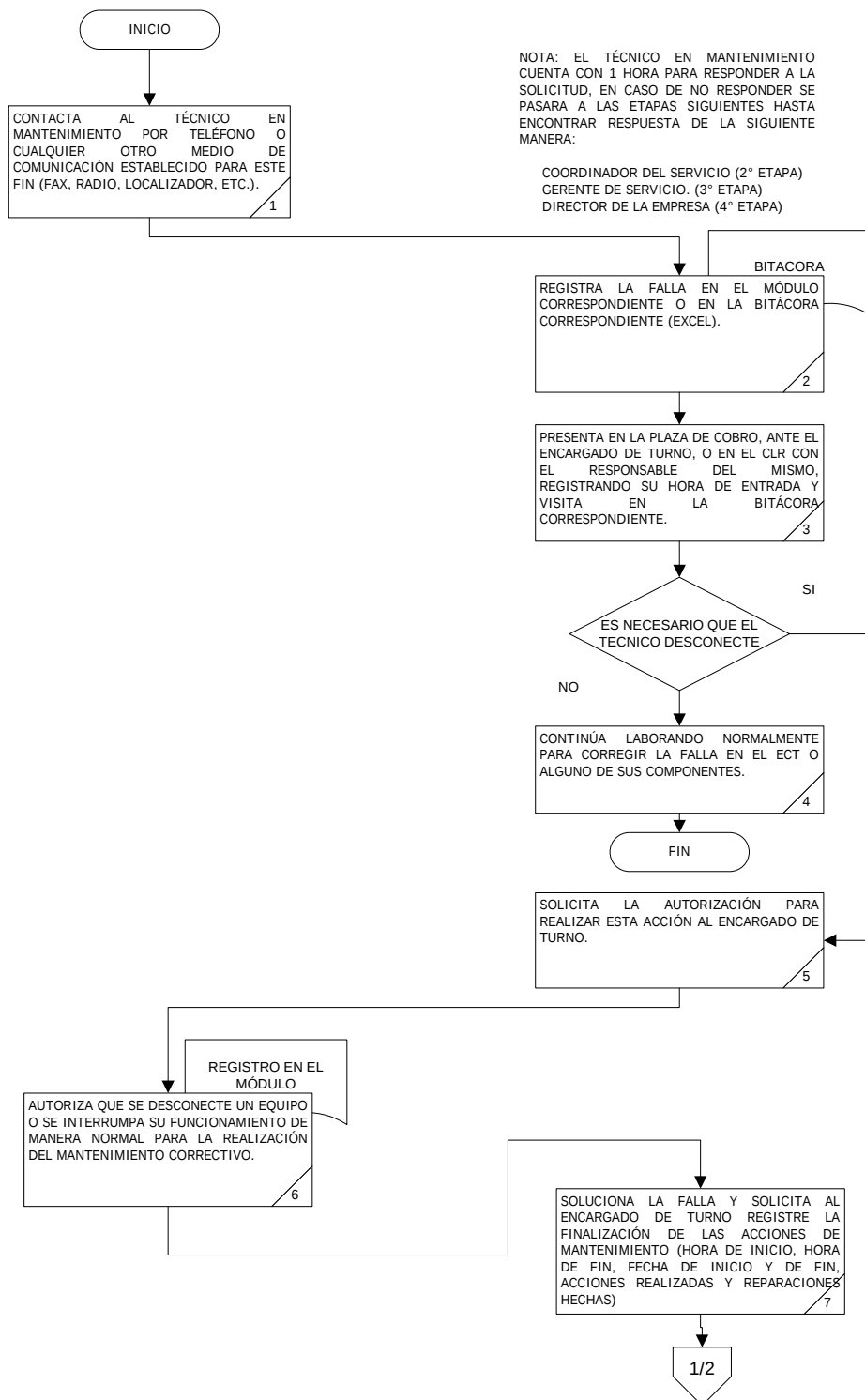
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

ENCARGADO DE TURNO

TÉCNICO EN MANTENIMIENTO





TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE
MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

CLAVE: 22

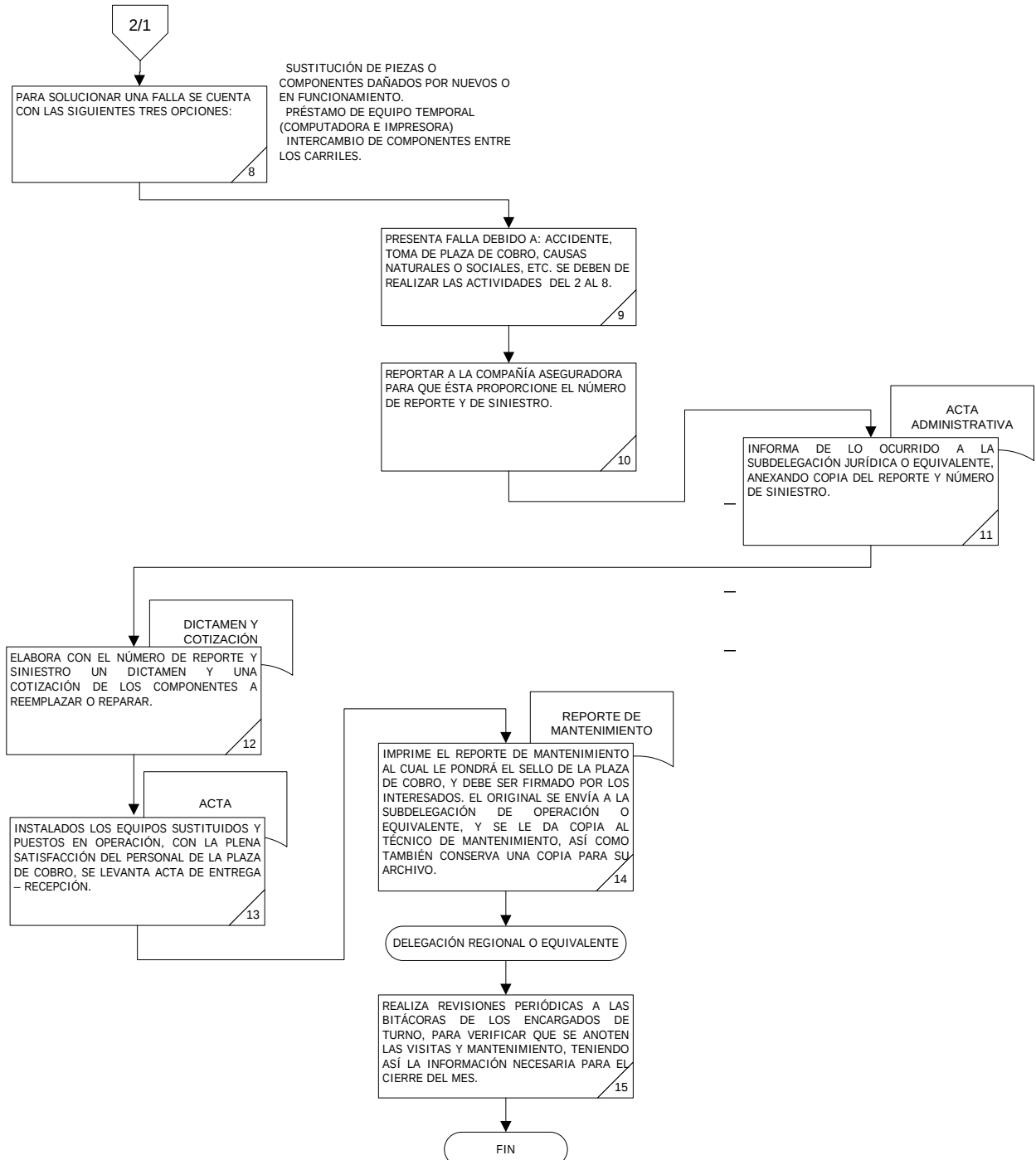
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

CAPUFE

TÉCNICO EN MANTENIMIENTO	ENCARGADO DE TURNO	ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
--------------------------	--------------------	------------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL

OBJETIVO

Realizar el seguimiento del dictamen técnico y del reporte de fin de vida útil de algún nuevo componente, con la descripción y ubicación necesaria en la plaza de cobro para realizar el trámite de autorización y recepción de los componentes, así como para comunicarle al proveedor que cuenta con un plazo determinado para su entrega.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA UTIL

POLÍTICAS

1. El Encargado de Turno de la Plaza de Cobro es el responsable de aprobar y verificar el cambio de los componentes, que se hayan dictaminado como fin de vida útil
2. Para el caso de que se trate de equipo “vital” para la operación de la Plaza de Cobro, la Subdelegación de Operación o equivalente debe autorizar la instalación del nuevo equipo, notificando de manera económica a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones para que ésta considere el gasto en el rubro de mantenimientos correctivos.
 - De tratarse de equipos no “vitales”, se debe de recibir la autorización correspondiente, por parte de la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones para realizar las acciones de cambio de componentes.



CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Proveedor del Servicio.	1.	Presenta a la Subdelegación de Operación o equivalente un dictamen técnico, avalado por el Gerente de Servicio. Indicando nombre de la pieza, número de serie, número de inventario, ubicación (Plaza de Cobro), fecha de instalación, fecha de último mantenimiento y motivo por el cual se considera fin de vida útil del componente.	Dictamen Técnico
	2.	Adjunta al reporte de fin de vida útil una cotización del nuevo componente y de los trabajos de sustitución, donde se detalle: – Marca del componente – Desglose de componentes – Modelo – Cantidad de elementos y actividades – Costo unitario por componente y actividad	Reporte y cotización
Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Verifica que la cotización cuente con los elementos arriba mencionados. ¿Es correcta, y está bien realizada, la cotización presentada al Administrador de la Plaza de Cobro?	Cotización
	No		
	4.	Regresa al proveedor para que la elabore nuevamente de manera correcta.	Cotización
	Si		
	5.	Envía a la Subdelegación de Operación o equivalente.	Cotización
Subdelegación de Operación o equivalente	6.	Solicita a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones la sustitución del equipo mencionado anexando la cotización y el dictamen técnico. Nota: Solo la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones es la única Entidad con facultad para autorizar el cambio de componentes.	Dictamen y cotización
Subdelegación de Operación o equivalente	7.	Elabora el acta entrega – recepción de los componentes y entregarle una copia al proveedor. (Cuenta con 10 días hábiles)	Acta entrega – recepción
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL

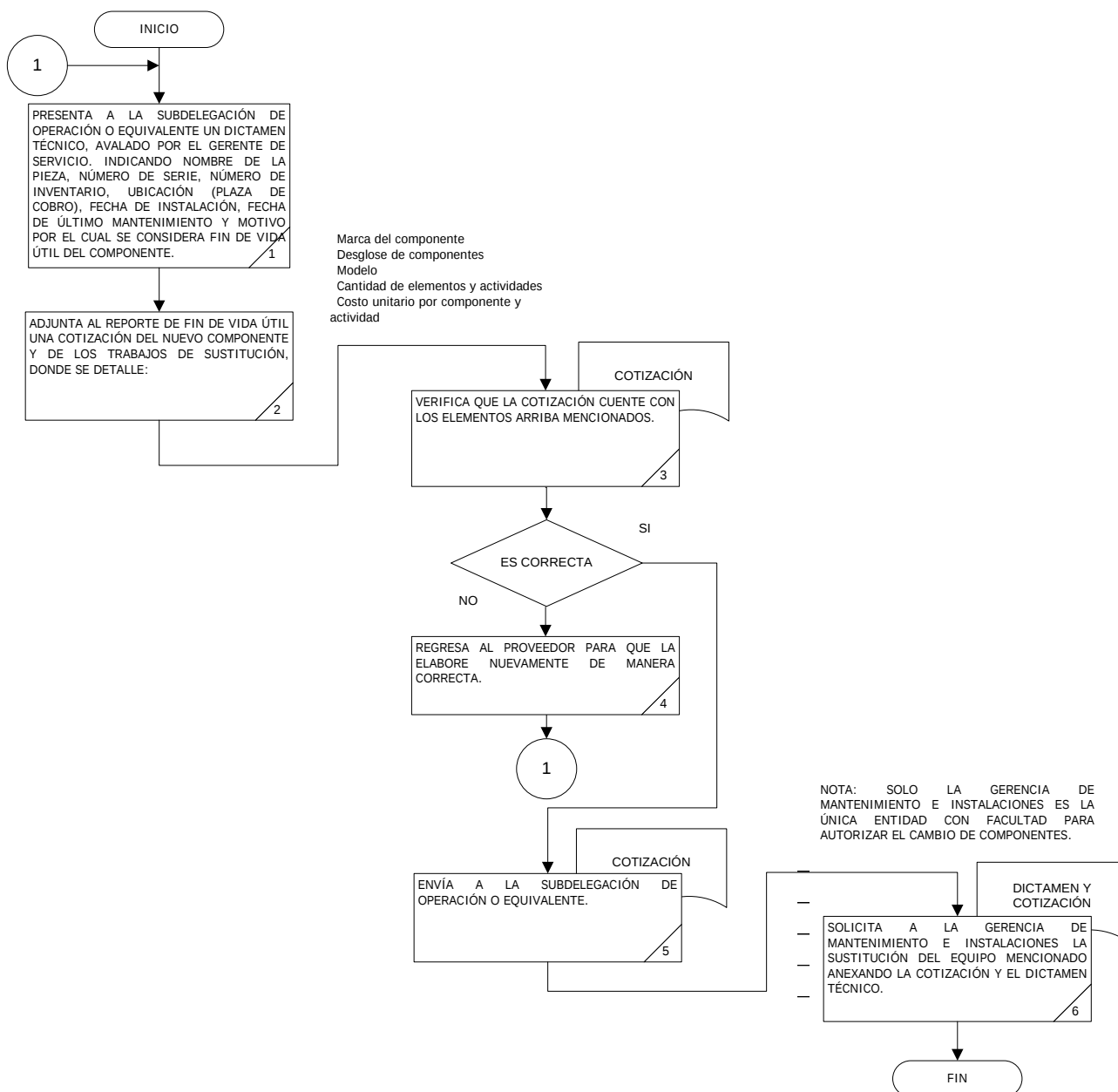
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 23

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE 2007

PROVEEDOR DEL SERVICIO	ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBDELEGACIÓN DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE
------------------------	------------------------------------	--





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y validación del dictamen técnico para informar del siniestro a la Subdelegación Jurídica de la sustitución de un nuevo equipo que por causas no imputables al proveedor, a fin de realizar el trámite ante la compañía aseguradora del reemplazo y colocación del equipo por el proveedor del servicio.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR

CLAVE: 24

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG 1 **DE** 1

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Reporta a la compañía aseguradora para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.	Informe
Administrador de Plaza de Cobro	2.	Informa de lo ocurrido a la Subdelegación Jurídica o equivalente, así como al técnico en mantenimiento, anexando copia del reporte y número de siniestro para ambos destinatarios.	Acta Administrativa
Técnico en mantenimiento	3.	Elabora un dictamen técnico, avalado por el Gerente de Servicio. El cual debe incluir: – Nombre de la pieza – Número de Serie – Número de inventario – Ubicación – Fecha de instalación – Fecha de último mantenimiento – Diagnóstico donde indique el componente dañado y el motivo por el cual debe cambiarse	Dictamen
Proveedor del Servicio	4.	Elaborar una cotización de la sustitución del equipo detallando lo siguiente: – Desglose de componentes y actividades a realizar – Costo unitario por componente y actividad	Cotización
Subdelegación de Operación o equivalente	5.	Revisa y acepta tanto el dictamen como la cotización que envió el proveedor.	
Proveedor del Servicio	6.	Realiza los cambios de los componentes, no es necesaria la autorización de la Subdelegación de Operación o equivalente o bien de la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones.	
Encargado de Turno	7.	Verifica que los componentes instalados funcionen correctamente y levanta el acta de entrega – recepción.	Acta entrega – recepción
		Termina procedimiento	



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL

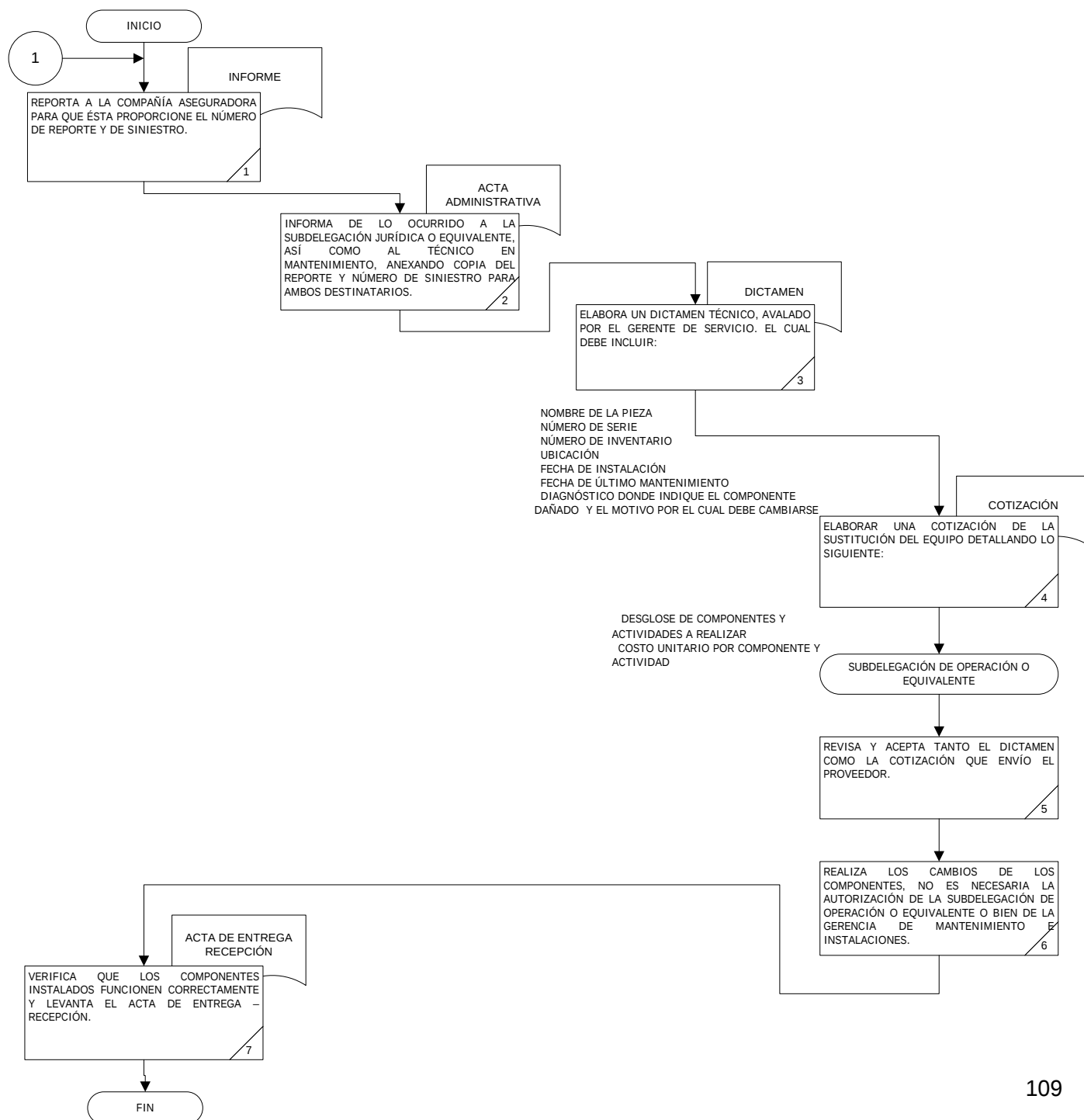
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

CLAVE: 24

PÁGINA: 1 DE 1

FECHA DICIEMBRE 2007

ENCARGADO DE TURNO	ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	TÉCNICO EN MANTENIMIENTO	PROVEEDOR DEL SERVICIO
--------------------	------------------------------------	--------------------------	------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)

OBJETIVO

Efectuar los registros durante la operación turno carril de los vehículos que no se realice el pago correspondiente en la Plaza de Cobro, para el control por los cajeros receptores, así como anotar en el formato oficial los datos posibles de vehículos hora, carril y tarifa del evento, para su verificación por el analista liquidador mediante video y deja asentado en la liquidación, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (evento individual)

POLÍTICAS

1. El Cajero Receptor debe realizar la acción de acuerdo al procedimiento para todos los vehículos que crucen como cuota eludida durante su turno, para el caso de los ECT de THALES, una cuota eludida es registrada como una violación de paso por el equipo.



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)

CLAVE: 25

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehiculo como una cuota eludida.	Formato de incidencias (cuota eludida)
	2.	Registra en el equipo de Control de Tránsito (ECT) como cuota eludida.	
	3.	Anota legiblemente en el formato correspondiente primero el número de placa, y el mayor número de datos posibles del evento como son: – Placas – Fecha y hora del evento – Número de Folio – Color del vehículo – Marca – Modelo – Señas particulares	
	4.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno y solicita el número de control que le corresponde al evento.	
Encargado de Turno	5.	Registra la cuota eludida en un listado general de la Plaza de Cobro, anotando hora, carril y tarifa del evento.	Folio de la cuota eludida
	6.	Notifica al Cajero Receptor el número de control correspondiente.	
	7.	Realiza al finalizar el turno el procedimiento de preliquidación, le solicita al Cajero Receptor su formato (Verificando que haya sido llenado con letra legible) de cuota eludida para integrarlo en su preliquidación.	
Analista liquidador (CLR)	8.	Recibe, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas).	Documento
	9.	Revisa en el video las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	10.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
	11.	Verifica el video y deja asentado en la liquidación, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	
	12.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
Subdelegación de Operación o equivalente	13.	Analiza y revisa mensualmente los reportes que recibe del CLR que la información sea legible y que contenga invariablemente el número de las placas y demás datos de los vehículos de cuota eludida y envía a la Subdelegación Jurídica o equivalente, para que ésta área se encargue de ejercitar las acciones jurídicas de acuerdo a su ámbito de competencia.	Oficio y reporte incidencias (cuota eludida)



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)

CLAVE: 25

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIAS DE TRAMO Y PLAZAS DE COBRO

PAG. 1 DE 2

FECHA: DICIEMBRE 2007

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación Jurídica o equivalente	14.	Informar mensualmente a la Subdelegación de Operación o equivalente el número de cuotas eludidas de aquellos casos que fue recuperable, así como su equivalencia en pesos.	Oficio
Subdelegación de Operación o equivalente	15.	Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: a. Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** b. Monto al que equivalen las cuotas eludidas** c. Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 15) ** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Delegación Regional o equivalente	Reporte
Dirección de Operación	16.	Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE y del Fideicomiso BANOBRAS, un resumen sobre cuotas eludidas a nivel nacional.	Informe u oficio
Consejo de Administración de CAPUFE, Fideicomiso Banobras	17.	Recibe y realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere.	Informe u oficio
Termina procedimiento			



TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA
(EVENTOS INDIVIDUALES)

CLAVE: 25

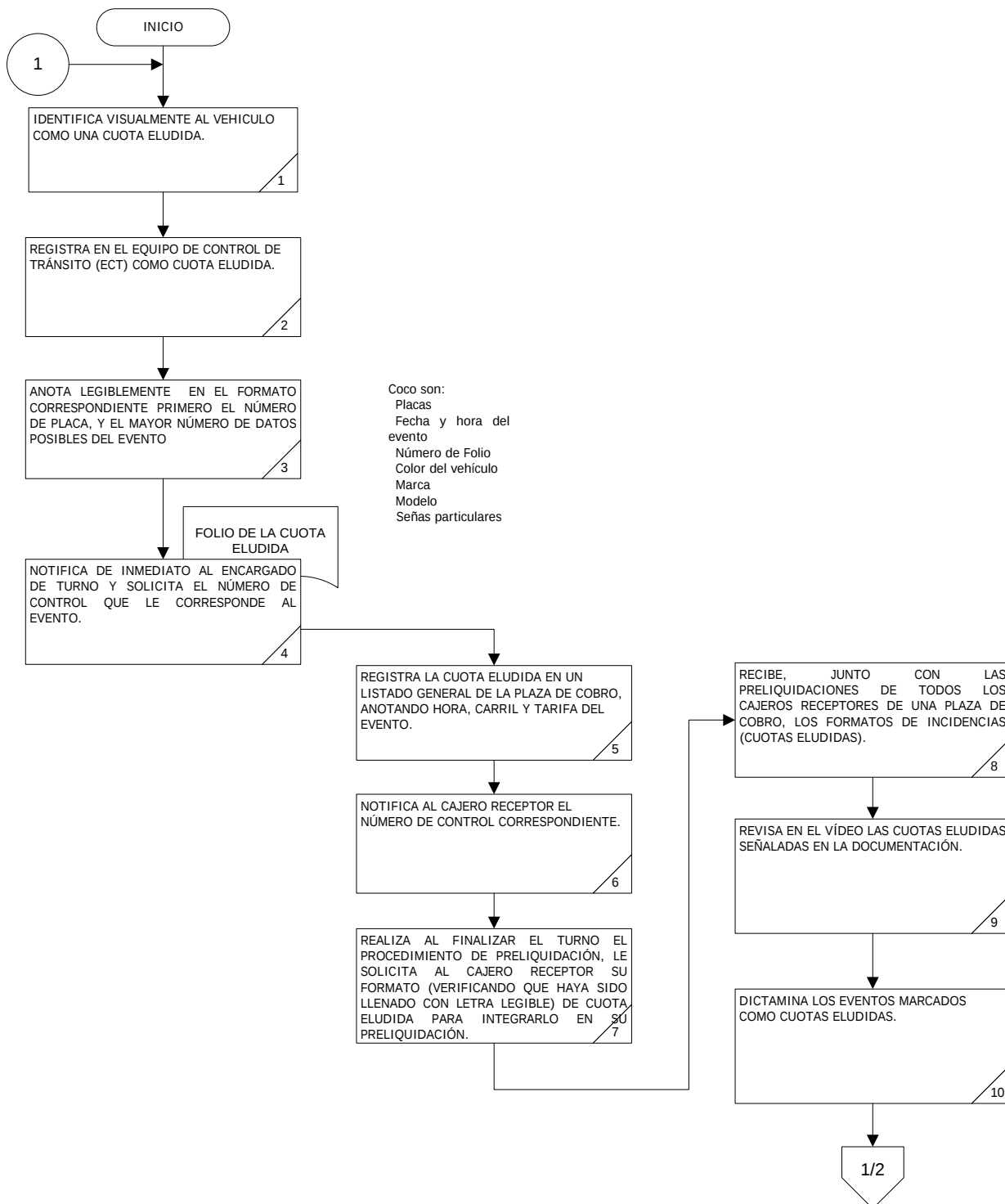
UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 1 DE 2

FECHA DICIEMBRE
2007

CAPUFE

CAJERO RECEPTOR	ENCARGADO DE TURNO	ANALISTA LIQUIDADOR (CLR)
-----------------	--------------------	---------------------------



2

IBRE

7



CAPUFE

TÍTULO: PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA
(EVENTOS INDIVIDUALES)

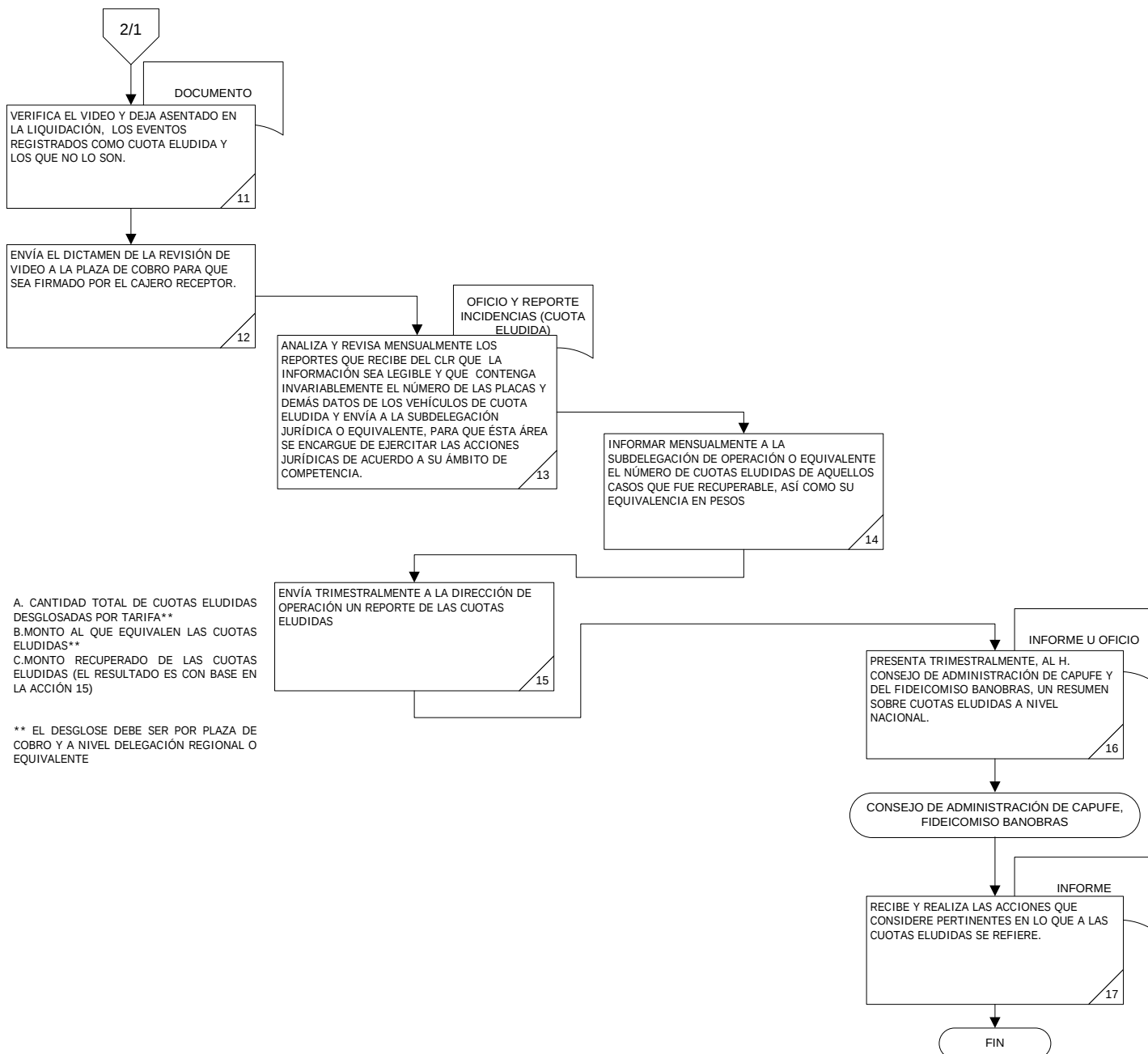
CLAVE: 25

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DELEGACIÓN REGIONAL Y GERENCIA DE TRAMO Y
PLAZAS DE COBRO

PÁGINA: 2 DE 2

FECHA: DICIEMBRE
2007

ANALISTA LIQUIDADADOR (CLR)	SUBDELEGACIÓN DE OPERACIÓN O EQUIVALENTE	SUBDELEGACIÓN JURÍDICA O EQUIVALENTE	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
--------------------------------	---	---	------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

CAPUFE

ANEXO 1

Formato de Boletín Informativo para Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero

FECHA:	DELEGACIÓN O GERENCIA DE TRAMO:	
TRAMO CARRETERO/PUENTE:	CUERPO:	KM:
HORA DE INICIO:	HORA TERMINACIÓN:	HORA DE ELABORACIÓN:
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA:		

PROBLEMÁTICA

MANIFESTACIÓN	BLOQUEO	TOMA DE INSTALACIONES
---------------	---------	-----------------------

CIERRE DE SECTOR

AMBOS CUERPOS	CUERPO "A"	CUERPO "B"
---------------	------------	------------

NOMBRE DE LA AGRUPACIÓN, PARTIDO POLÍTICO O ASOCIACIÓN QUE AFECTA LAS INSTALACIONES, NOMBRE DE LÍDERES Y NÚMERO APROXIMADO DE PARTICIPANTES.

--

DEMANDAS Y AUTORIDADES A QUIEN SE DEMANDA:

--

AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

--

HECHOS:

--

FIRMA DE QUIEN REPORTA
