



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

ÍNDICE GENERAL	PÁGINA
<a href="#">INTRODUCCIÓN</a>	
<a href="#">OBJETIVO GENERAL</a>	4
<a href="#">FUNDAMENTO LEGAL</a>	5
<a href="#">DEFINICIONES GENERALES</a>	8
<a href="#">DISPOSICIONES GENERALES</a>	22
<a href="#">I.- OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO</a>	23
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
- MÓDULO DE FALLAS Y GUÍA PARA EL USO DE BITACORA EXCELL PARA EL REPORTE DE FALLAS	
- ANEXOS	
<a href="#">II.- ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE BOLETOS DE PAGO DE PEAJE</a>	93
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	
<a href="#">III.-MÓDULO DE LIQUIDACIÓN DE CASSETAS</a>	118
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
REPORTES DE LIQUIDACIÓN	
CONSULTAS	
ANEXOS	
<a href="#">IV.-CONTROL ADMINISTRATIVO DE USUARIOS RESIDENTES</a>	219
OBJETIVO ESPECIFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN A RESIDENTES	
ACTIVIDADES DEL PERSONAL	
ANEXOS	
<a href="#">V.-OPERACIÓN CHAMAPA-LECHERIA</a>	230
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
<a href="#">VI.-GRÚAS Y MECANICA MENOR</a>	246
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

<b><u>VII.-SERVICIO MÉDICO</u></b>	259
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	
UNIDADES DE SEÑALAMIENTO DINÁMICO	
<b><u>VIII.-RADIO COMUNICACIÓN</u></b>	322
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
<b><u>IX.-LÍNEA EXPRESS</u></b>	346
OBJETIVO ESPECIFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
ANEXOS	
<b><u>X.-VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE</u></b>	352
OBJETIVO	
ESPECIFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	
ANEXOS	
<b><u>XI.-PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO</u></b>	369
01.-INICIO DE TURNO	
02. DESARROLLO DE UN TURNO	
03.-RETIROS PARCIALES	
04.-REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (GRUPOS SOCIALES)	
05.-REGISTRO DE UN VEHÍCULO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)	
06.-FIN DE TURNO	
07.-PRELIQUIDACIÓN	
08.-PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES	
09.-COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZO	
10.-PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS	
11.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO EMERGENTE	
12.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS	
13.-PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO	
14.-PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO	
15.-PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO	
16.-PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR EN LAS PLAZAS DE COBRO	
17.-PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES	
18.-PARA CONTROL DE ROLLO DE COMPROBANTES DE PAGO	
19.- PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA	
20.-PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS	



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- 21.- PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- 22.- PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)
- 23.- PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL
- 24.- PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR
- 25.- PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)
- 26.- PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EN LA PLAZA DE COBRO 184 "ING. FRANCISCO VELASCO DURAN"
- 27.- PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PADRON DE EMPLEADO DE CAPUFE SISTEMA BIOMÉTRICO
- 28.- PARA EL COBRO ANTICIPADO EN LINEA (PREPAGO CON DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PREPAGADOS) EN PLAZAS DE COBRO CON CAJERO RECEPTOR VOLANTE
- 29.- PARA EL OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE SAN FRANCISCO- POLOTITLAN-PALMILLAS- SAN JUAN DEL RIO
- 30.- PRELIQUIDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DIARIA TRAMOS SALAMANCA- IRAPUATO-MORELIA
- 31.- PARA SUPERVISIONES REMOTAS
- 32.- PARA SUPERVISIONES PROGRAMADAS
- 33.- LLENADO DE LIBRO O BITÁCORAS

### ANEXO 1

<a href="#">XII.-SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL PERSONAL OPERATIVO DE PLAZAS DE COBRO</a>	422
OBJETIVO ESPECÍFICO	
REGLAS DE OPERACIÓN	

ANEXO 1 MANUAL DEL USUARIO DE EVALUACIÓN

<a href="#">XIII AFORO MANUAL</a>	485
<a href="#">XIV REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO</a>	489



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Acuerdo de la reunión del gabinete económico del 25 de noviembre del 2009 Presidencial en seguimiento al Programa de Mejora Especial de Mejora de la Gestión 2008-2012, específicamente a una de las líneas estratégicas del Gobierno Federal respecto a establecer una reforma regulatoria de fondo que permita contar en el Organismo con una regulación base cero Tala Regulatoria en las normas internas sustantivas que regulan las actividades del personal en donde se establecen los procesos operativos de las distintas unidades de esta Entidad.

Por lo cual la Dirección de Operación elabora las presentes políticas de aplicación general para todo el personal involucrado en los diferentes procesos operativos en las plazas de cobro que integran la red carretera y puentes, centros de liquidación regional y centro nacional de control, operados y administrados por CAPUFE por cuenta propia y a través de terceros, adecuándolos, a las necesidades reales de estos centros de trabajo y a los distintos procesos de modernización que se ha venido implantando en el Organismo y facilitando la consulta de los diversos lineamientos que la regulan, se integraron en este documento todas aquellas reglas de operación, procedimientos y lineamientos generales aplicables al área operativa.

La actualización y reforma al marco normativo aplicable a la materia, así como el establecimiento de una estrategia clara sobre la participación de CAPUFE en el desarrollo de este tipo de proyectos, constituye una vertiente fundamental del desarrollo institucional, en el contexto de las transformaciones en marcha.

### OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, reglas de operación y procedimientos que regulan las actividades del personal que labora en las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, y Oficinas Centrales de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, que intervienen en los diferentes procesos operativos y administrativos en las plazas de cobro, tramos carreteros, centros de liquidación regional, centro nacional de control y oficinas centrales. Proporcionando la transparencia en la captación y registro del aforo- ingreso de las plazas de cobro, así como brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios que transitan por las distintas redes que opera y administra este descentralizado.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
D.O.F 05-02-1917
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F 29-12-1976
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.  
D.O.F 14-05-1986
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
D.O.F 04-01-2000
- Ley de Caminos, Puentes y Auto transporte Federal.  
D.O.F 22-12-1993
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
D.O.F 04-01-2000
- Ley de Vías Generales de Comunicación.  
DOF 19-02-1940
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
D.O.F 30-03-2006
- Ley de Ingresos de la Federación del Ejercicio correspondiente.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.  
D.O.F. 27-08-1932
- Ley Federal del Trabajo. 01-04-1970.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
D.O.F 11-05-2004
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
D.O.F 13-03-2002
- Ley General de Salud D.O.F 07-02-1984.
- Código Fiscal de la Federación.  
D.O.F 31-12-1981
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.  
D.O.F 13-12-2006.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Acuerdo que establece las disposiciones de carácter general que en materia de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria se deberá aplicar en el ejercicio correspondiente.
- Reglamento Interior de la SHCP.
- Reglamento para el personal de las Plazas de Cobro Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares 28-12-2003.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. D.O.F 11-06-2003
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. D.O.F 14-05-1986
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. D.O.F 14-05-1986
- Lineamientos de Protección de Datos Personales. DOF 30-09-2005
- Contrato Colectivo del Trabajo CAPUFE. Vigente.
- Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE. Vigente.
- Contrato Individual de Trabajo Red Contratada FNI (FONADIN) vigente.
- Oficio 320-A-00114 emitido el día 11 de mayo 1999 por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, que autoriza la aplicación del esquema tarifario de residentes.
- Oficios DO/583/2006, DO/711/2008 y DO/712/2008 emitidos por la Dirección de Operación que otorgan el carácter oficial al Portal de Control de Operación como único medio de registro y modificación a los padrones de residentes.
- Oficio GPD /151200/324/2007 del 5 de octubre del 2007, emitido por BNOBRAS que autoriza entrega inmediata de medios de control para residentes para el tramo Estación Don–Nogales.
- Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público DOF 4 de agosto de 2010 (Boletos Peaje).
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reglas de Aplicación Servicio de Arrastre de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- Comunicado del servicio de arrastre, arrastre y salvamento y deposito de vehículos accidentados o detenidos en carreteras de jurisdicción federal.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Norma Oficial Mexicana Nom-206-Ssa1-2002 D.O.F. 15-09-2004.
- Acuerdo que establece las disposiciones de carácter general que en materia de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestaria se deberá aplicar en el ejercicio correspondiente.
- Lineamientos para la Identificación de vehículos que no pagan peaje, aprobados por el Comité Técnico del Fideicomiso 1936 "Fondo Nacional de Infraestructura" en su Segunda Sesión Ordinaria 19 de junio de 2009.
- Bases Generales para la asignación control, uso y mantenimiento de vehículos propiedad de CAPUFE.
- Ley Federal de Radio y Televisión en materia de Concesiones, Permisos y Contenido de las Transmisiones.  
D.O.F 10-10-2002
- Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.  
D.O.F 15-11-2005
- Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de Concesiones, Permisos y Contenido de las Transmisiones.
- Norma Oficial Mexicana -01-SCT1-1993: Norma de AM.
- Norma Oficial Mexicana -02-SCT1-1993: Norma de FM .
- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002.  
D.O.F 17-02-2003
- Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004.  
D.O.F 11-04-2004



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DEFINICIONES GENERALES

- **Accidente Vehicular:** acontecimiento vial, eventual, inesperado y multifactorial, que consiste en una privación repentina de sentido y/o movimiento y que trae como consecuencia daños humanos y/o materiales a los usuarios y/o infraestructura.
- **Accidente Vehicular Fatal:** Es aquél acontecimiento vial en el que se presenta pérdida de vidas humanas.
- **Accidente Secundario:** Destrucción o pérdida extraordinaria sufrida por personas o materiales a consecuencia de un accidente vehicular previo ocurrido en un tramo carretero.
- **Activación:** Procedimiento mediante el cual una tarjeta electrónica es habilitada para poder cruzar exenta de pago por una o más plazas de cobro.
- **Acotamiento:** Márgenes reservados a un lado y otro de la autopista para estacionamiento de vehículos averiados
- **Administrador del Servicio:** Proveedor o empresa encargada de los servicios de administración de la gestión de cobro del sistema de telepeaje y medios electrónicos de pago.
- **Amortiguadores de Impacto:** sistema modular a base de defensa metálica que se ubica en la isleta de bifurcación, con un sistema de contención lateral a ambos lados.
- **Aforo:** Número de vehículos que cruzan por una Plaza de Cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Aforo Permanente:** Subsistema del ECT que registra el tránsito que cruza por los carriles de una Plaza de Cobro.
- **Arqueo:** Recuento o verificación que realiza el personal designado de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, a una hora determinada.
- **Auditoria por Video:** Procedimiento de revisión y verificación de tránsito e ingreso que se genera al pasar por una Plaza de Cobro, en un periodo de tiempo y que se realiza con la información del equipo de control, las preliquidaciones y las grabaciones de video .
- **Autopista de Peaje (cuota):** Es una vía de circulación de vehículos terrestres, cuenta con varios carriles por sentido y se cobra una tarifa por el uso de los servicios carreteros.
- **Bandas Detectoras:** Bandas de Contacto seco (switch en forma de banda, inmerso en una cubierta de hule crudo, de longitud variable entre 1.2. a 3.5. mts.) utilizada como contador o clasificador de ejes según la instalación que se realice en el piso.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

- **Bandas Vibratorias de Alerta:** dispositivos modificadores del plano de rodamiento de la calzada, colocados en los acotamientos, advierten al conductor del inicio del mismo y terminación del pavimento carretero.
- **Barrera Central:** dispositivo de seguridad que se emplea para dividir los carriles de circulación contraria.
- **Banda Inteligente o Multipoint:** Grupo de contactos dispuestos para detectar el tipo de rodada de los vehículos que cruzan la Plaza de Cobro. Los cuales están colocados, transversalmente en el piso de cada carril de la Plaza de Cobro para la detección de ejes de un vehículo.
- **Barrera Óptica:** Dispositivo utilizado para separar electrónicamente a un vehículo de otro.
- **Boleto de Pago de Peaje:** Comprobante entregado al usuario que cruza una plaza de cobro.
- **Boleto de Pago en Rollos:** rollo de papel bond en dos medidas, una de 7.6 centímetros de ancho que consta de 650 folios y otra de 8.25 cm. De ancho con 1200 folios cada rollo, utilizados en las impresoras de cada carril.
- **Boletos Preimpresos para Emergencias y para Pasímetros:** Boletos en block en papel bond de 60 gramos en medida de 7 centímetros de ancho y 9 centímetros de largo, block que contiene 100 boletos con número de folio consecutivo impreso.
- **Boleto de Emergencia:** Aquel preimpresos que son utilizados en caso de fallas en los equipos de control y registro vehicular.
- **Cabina:** Estructura instalada en la Isleta del carril donde se realizan las operaciones de registro vehicular y control para la recuperación del Peaje, que resguarda el cajero receptor y E.C.T.
- **Camino:** Cualquier vía rural o urbana por donde pueden transitar los vehículos. (Manual de dispositivos de tránsito de calles y carreteras de la Dir. Gral de Servicios Técnicos de la Subsecretaría de Infraestructura de la SCT; 5ta ed. 1986 Ed. SCT México)
- **Carril:** Vía de la Plaza de Cobro donde ingresa el usuario para el pago de peaje, éstos pueden ser de tipo:
  - Unidireccional.- Aquel que cuenta con equipamiento para operar en un solo sentido.
  - Bidireccional o Reversible.- Aquel que cuenta con equipamiento para operar en ambos sentidos.
- **Carril Exclusivo:** Vía destinada para atender usuarios con un tipo o forma de pago especial.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **CHIP:** Dispositivo electrónico de solo lectura, para almacenar números o registros.
- **Cerco de Seguridad:** Circular, anillar o sitiar una ubicación mediante labores de abanderamiento y señalización, por medio de elementos preventivos con la intención de prevenir un accidente o incidentes carreteros.
- **Clasificación de Vehículos:** Sistema de Peaje que clasifica los vehículos por el número y tipo de ejes (éste Sistema se utiliza en los sistemas E.C.T. y E.A.P.).

Tipos de Ejes	Clasificación
2	ligeros   T1/Auto-Moto.
2	uno ligero y uno pesado   T2/Autobús
2	uno ligero y uno pesado   T2/Camión
3	uno ligero y mínimo un eje pesado   T3/Autobús.
3	uno ligero y mínimo un eje pesado   T3/Camión.
4	uno ligero y mínimo un eje pesado   T4/Autobús.
4	uno ligero y mínimo un eje pesado   T4/Camión
5	uno ligero y mínimo un eje pesado   T5.
6	uno ligero y mínimo un eje pesado   T6.
7	uno ligero y mínimo un eje pesado   T7.
8	uno ligero y mínimo un eje pesado   T8
9	uno ligero y mínimo un eje pesado   T9.

- **Cobro en Línea:** Procedimiento alterno que realiza el Cajero Receptor para recibir el pago de peaje cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro.
- **Composición de los Ingresos:** Estructura de ingresos en relación con los tipos de vehículos y su tarifa correspondiente: determinado por tipo y número de ejes que contenga cada vehículo.
- Componentes de Carril:
  - Sensores de piso.
  - Sensores de presencia vehicular (LOOP)
  - Barrera óptica (Equipo preclasificado)
  - Identificador de tarifas (Display de usuario).
  - Semáforo de paso.
  - Unidad de respaldo de energía
  - Botonera.
  - Boletera.
- **Corredor Carretero:** Conjunto de tramos carreteros que enlazan regiones.
- **Cruce Electrónico:** Transacción que se realiza por medio de dispositivo electrónico (Tarjeta de Crédito, Débito, proximidad o tag's).



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Cuerpo:** Sentido de circulación de la autopista construida en pavimentos acordes a las características del lugar para la circulación del tránsito vehicular.
- **Cuerpo A:** Franja de la carretera con sentido de circulación el kilometraje se marca ascendentemente.
- **Cuerpo B:** Franja de la carretera con sentido de circulación el kilometraje se marca descendentemente.
- **Cuneta:** Canales de colección de agua pluviales, colocados longitudinalmente al cuerpo del camino.
- **Cuota Eludida:** cruce de vehículo por una Plaza de Cobro, sin efectuar el pago de peaje y no contar con la-autorización correspondiente.
- **Cuota de Peaje:** Importe de la tarifa que paga el usuario por transitar en algún camino o puente de cuota.
- **Defensa Metálica:** Dispositivos de seguridad que se instalan en uno o ambos lados de una carretera.
- **Derecho de Vía:** Faja de terreno cuyo ancho es determinado por la autoridad, que es necesario para la construcción, conservación, reconstrucción, ampliación, protección y en general para el uso adecuado de una vía.
- **Desastre:** Acontecimiento de origen natural o provocado por el hombre, que pone en peligro la salud pública y rebasa la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.
- **Detección Errónea:** Es cuando el sistema registra un vehículo sin que a este se le haya asignado una forma de pago en el E.C.T.
- **Dictamen de Liquidación:** Reporte que emite el Analista Liquidador respecto a la Operación del Cajero Receptor; resulta de la verificación de la Operación contra el video del turno/carril en cuestión.
- **Dictamen Técnico-Operativo:** Documento a través del cual la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo opina sobre la viabilidad de una solicitud para la inclusión de alguna nueva población al Esquema Tarifario para Usuarios Residentes, lo anterior basado en las consideraciones plasmadas en el Estudio Técnico-Operativo.
- **Display de Usuario:** Dispositivo Electrónico fijo instalado en las Plazas de Cobro despliega el importe de la tarifa o la validez de la tarjeta IAVE.
- **Display del Cajero Receptor:** Dispositivo electrónico-donde el Cajero Receptor visualiza la clasificación que le dio a un vehículo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Discrepancias:** Discordancia entre la clasificación marcada por el Cajero Receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.
- **Edificio Administrativo:** Infraestructura de la Plaza de Cobro donde se encuentran las salas de control administrativo y de operación.
- **Eje:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que sostiene las ruedas.
- **Eje Excedente:** Barra transversal adicional que no forma parte de la estructura original del vehículo.
- **Emergencia:** Situación anormal que puede causar daño y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de las personas.
- **Empadronamiento:** Acción y efecto de empadronar o registrar a empleados del Organismo en el Portal de Control de Operación.
- **Equipo de Control de Tránsito (ECT):** Subsistema de peaje que incluye los componentes de cabina y de carril que se encuentra conectado al Concentrador de la Plaza de Cobro.
- **Equipo Post-clasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, después de la clasificación manual del Cajero Receptor.
- **Equipo Preclasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, antes de la clasificación manual del Cajero Receptor.
- **Equipo de Identificación Automática Vehicular (IAVE) o Telepeaje:** Elementos instalados en carril, cabina y sala de Operación, a través del cual se lleva a cabo el registro de cruces electrónicos.
- **Espolones y Conchas:** Estructuras de la Isleta para protección de la Cabina.
- **Esquema Tarifario:** Es un instrumento que representa la política de cobro de cuotas de peaje en la red carretera administrada y operada por CAPUFE.
- **Esquema Tarifario para Usuarios Residentes:** Es un instrumento que permite la aplicación de factores de descuento sobre las cuotas establecidas en la política de cobro a los usuarios que cumplen con la normatividad de residentes.
- **Estudio Técnico-Operativo:** Documento generado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, a través del cual se exponen y documentan las consideraciones necesarias para que la Dirección de Operación gestione la inclusión de una nueva población al Esquema Tarifario para Usuarios Residentes.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Exento:** Cruce libre de pago de peaje, en apoyo a los caminos y puentes sin obtener lucro, registrados con un medio electrónico de pago
- **Expendedor de Tarjetas Inteligentes:** Variante del sistema que emite la tarjeta de entrada al circuito con la hora y fecha grabada. La barrera de acceso no se abrirá hasta que el usuario retire la tarjeta de la boquilla y sólo se puede retirar una sola tarjeta siempre y cuando la tarjeta este grabada y leída exitosamente.
- **Faja Separadora:** Franja de anchura variable, limitada por rayas de pintura o por guarniciones, que se construye central o lateralmente para separar el tránsito de vehículos en sentidos opuestos o en el mismo sentido.
- **Faltante en Liquidación:** Diferencia del ingreso entre lo entregado por el Cajero Receptor y lo verificado por el Analista liquidador.
- **Faltante en Preliquidación:** Diferencia entre el ingreso entregado por el Cajero Receptor, y lo marcado.
- **Folio Preimpreso:** Numeración impresa consecutiva para efectos de control en la recepción, resguardo, distribución custodia y destrucción.
- **Fideicomiso:** Operación mercantil mediante la que una persona –física o moral-, llamada fideicomitente, destina ciertos bienes a la realización de un fin lícito determinado encomendando ésta a una institución fiduciaria.
- **Fideicomitente:** Persona física o moral que constituye un fideicomiso.
- **Fiduciario:** Persona encargada por el Fideicomitente de realizar el fin del Fideicomiso.
- **Gasa o Enlace:** Corto tramo de vía destinado a vincular dos ramas de una intersección. Hombro. En sección transversal, punto de intersección de las líneas definidas por el talud del terraplén y la corona o por ésta y el talud interior de la cuneta.
- **Incidente:** Es una circunstancia imprevista y fortuita, que puede ser o no un factor causal que detone un accidente (Ej. Rotura de parabrisas, pinchadura de neumático, objeto sobre cinta asfáltica, etc.).
- **Índice de Fatalidad:** número de muertos por cada 100 accidentes.
- **Índice de Morbilidad:** índice de lesionados por cada 100 accidentes.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Índice de Siniestralidad:** Es el número de accidentes por millón de vehículos kilómetro recorridos y se determina mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Índice de Siniestralidad} = \frac{\text{N. de A.}}{\text{MVKR}}$$

Donde:

N. de A.= Número total de accidentes registrados en un Tramo carretero.

MVKR= Millón de Vehículos – Kilómetro Recorridos.

- **Isleta:** Cualquier superficie elevada tipo banquetta, prohibida a la circulación situada en una vía o intersección de vías para encauzar las corrientes vehiculares o servir de refugio a peatones.
- **Lesionado:** Persona que ve reducida su integridad corporal a causa de un daño que deja huella material en el cuerpo humano o alteración en la salud de forma temporal o permanente.
- **Libramiento:** Vía de circulación para vehículos que circundan o rodean un núcleo urbano y evita el tránsito por el centro de la ciudad.
- **Línea Express:** (LINEXP) Esquema de operación referente al carril vehicular, existente en un puente internacional por el cual el usuario tiene la opción de cruzar hacia los Estados Unidos de Norteamérica en sentido sur a norte (México-E.U.A), en forma rápida y sin contratiempos. Este esquema de peaje, operativamente es un prepago, ya que el usuario cubre una tarifa anual (autorizada por la S.H.C.P.) para el uso del sistema y poder realizar la cantidad de cruces al día que requiera sin restricción, con horarios establecidos y coordinados previamente entre los gobiernos federales de México y E.U.A.
- **Liquidación:** Resultado final de la revisión de las operaciones realizadas por el Cajero Receptor en cada turno-carril.
- **Longitud:** Es la distancia de un camino, entre su origen y destino.
- **Malla de Alta Tensión:** sistema de cercado integral de malla graduada de alta tensión y galvanizado cuya finalidad es proteger a los carriles de circulación.
- **Medios de Control:** Dispositivos para lectura electrónica (tarjetas con banda magnética, chip, tarjeta IAVE u otro, depende del proveedor que lo suministra) y calcomanías, necesarios para la identificación de vehículos de usuarios residentes.
- **Módulo de Atención de la Línea Express:** Lugar destinado dentro de la Plaza de Cobro para la Administración y control del sistema automatizado de la línea.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Muerto:** Persona que pierde la vida en el lugar del accidente o en camino a un hospital a consecuencia de las lesiones sufridas en un accidente o siniestro.
- **Norma:** Operación de las Plazas de Cobro.
- **Oficio de Autorización:** Documento mediante el cual el Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios, autoriza la actualización de los padrones de residentes y a los vehículos que no pagan peaje. Este documento ampara los registros de los padrones-sometidos a su consideración.
- **Orientación Vial:** Servicio complementario que proporciona a los usuarios información sobre las condiciones que prevalecen en un tramo carretero.
- **Pantalla de Mensaje Variable:** Display con información general y de sucesos o acontecimientos que se presentan a lo largo de la autopista o Camino Directo.
- **Padrón de Residentes:** Es la lista nominal de los habitantes de poblaciones aledañas a una Plaza de Cobro, acreditados como residentes previa autorización de El Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios. Esta relación incluye datos de personas y sus vehículos.
- **Peaje Cerrado:** Sistema de cobro de peaje que consiste en entregar en carriles de entrada una tarjeta inteligente que identifica el entronque de origen, mientras que en los carriles de salida el usuario entrega la misma para determinar su cobro de peaje, considerando el recorrido realizado dentro de la autopista
- **PCO, Portal de Control de Operación:** Herramienta informática implementada por la Dirección de Operación, para el registro en línea de los padrones de residentes, actualizaciones y autorizaciones. El PCO es la única fuente de datos válida para la actualización de los padrones de residentes. Es utilizada también para control y registro de vehículos que no pagan peaje Verificar con áreas responsables.
- **Pobladores Aledaños:** Habitantes que tienen su domicilio en poblaciones que se encuentran ubicadas en un radio de 5 kilómetros de la Plaza de Cobro.
- **Poblaciones Autorizadas:** Son aquellas poblaciones que cuentan con autorización vigente por parte del Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios. Sólo a los habitantes de éstas se les recibirán solicitudes para ser considerados como usuarios residentes.
- **Punto de Alta Siniestralidad:** Ubicación caracterizada por la ocurrencia de cinco o más accidentes en una longitud de 500 metros en un periodo de un año.
- **Puntos Negros:** Ubicación caracterizada por la ocurrencia de cinco o más accidentes en un año en una longitud de 500 metros, con reincidencia de dos o más años consecutivos.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Plaza de Cobro:** Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabina cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje.
  - **Pasímetro:** Dispositivo de control de tránsito peatonal.
  - **Prepago:** Aquel que se realiza por anticipado para el uso de las carreteras o caminos y puentes de cuota.
  - **Preliquidación:** entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace un Cajero Receptor, al término de su turno, comparado con el reporte de vehículos que marcó en el carril que le fue asignado.
  - **Preliquidación de Día:** Consolidación de la recaudación y registro de los cruces en una Plaza de Cobro, integrando los tres.
  - **Preliquidación de Turno:** Consolidación de la recaudación y registro de los cruces en una Plaza de Cobro, por un periodo de 8 horas.
- Proveedor:** La empresa legalmente constituida bajo los términos y condiciones de las leyes mexicanas responsable de la prestación de un servicio.
- **Punto de Siniestralidad:** Es la ubicación de alta incidencia de accidentes, determinado en el tramo carretero donde se registran cinco ó más accidentes en un año calendario y cada 500 metros del tramo carretero.
  - **Radar de Velocidad:** Dispositivo situado al margen o sobre la carretera con la función de medir la velocidad de los vehículos en tránsito.
  - **Rampa de Frenado de Emergencia:** Dispositivo situado en los márgenes de la carretera principalmente en pendientes prolongadas, con una cama de materiales sueltos y con granulometría específica que proporcionan una levada fricción para facilitar la detención de los vehículos que han sufrido problemas mecánicos.
  - **Responsable del Padrón de Residentes:** Es el Subdelegado o Subgerente de Operación.
  - **Riesgo:** Probabilidad de que se produzca un daño, originado por un fenómeno perturbador.
  - **Rollos de Boletos para Emergencia:** Rollo de papel Bond en dos medidas, una de 7.6 centímetros de ancho que consta de 650 folios y otra de 8.25 cm. De ancho conteniendo 1200 folios cada rollo, utilizados en las impresoras de carril, impresos únicamente con las medidas de seguridad y con los requerimientos fiscales autorizados, para ser utilizados en cualquier Plaza de Cobro de nueva creación o en casos de alguna contingencia.
  - **Sala de Operación:** Área física en donde se llevan a cabo las funciones de control aforo e ingresos de la Plaza de Cobro.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Sala de Aforo:** Área de la Plaza de Cobro, donde se realizan las funciones de video grabación.
- **SENTRY:** Siglas designadas para la línea Express propiedad de los E.U.A., "Secure Electronic Network for travelers rapid inspection".
- **Semáforo de Techumbre:** Dispositivo que informa al usuario que carril está abierto o cerrado, utilizando colores verde y rojo.
- **Semáforo de Carril:** Dispositivo que permite o restringe el paso para cruzar por una Plaza de Cobro utilizando colores verde y rojo.
- **Sensores de Piso:** Dispositivo, ubicado en la superficie o piso del carril de cobro de peaje que sirve para la detección del número de ejes del vehículo.
- **Sensor de Presencia Vehicular (LOOP):** Dispositivo magnético para registrar la presencia metálica de vehículos automotores.
- **Señal:** Cualquier cosa que sirve para indicar o advertir la existencia de algo.
- **Señalización horizontal:** Son las rayas, símbolos y objetos aplicados o adheridos sobre el pavimento para informar al usuario de las condiciones, especificaciones técnicas, distancias etc. Del tramo que circula.
- **Señalamiento vertical:** Son todas aquellas señales construidas con placas e instaladas a través de postes, se clasifica en señales preventivas, restrictivas e informáticas.
- **Servicios Conexos y/o auxiliares:** Los que el concesionario y/o el operador de una carretera de cuota ofrecen a los usuarios para contribuir a que su trayecto se realice con mayor grado de seguridad y comodidad, cuya vigilancia y mantenimiento estarán a cargo del operador.
- **Sistema de Cobro Dinámico, SCD (Hand Held):** Es un dispositivo electrónico portátil para realizar el cobro de peaje en situaciones de contingencia o emergencia, el cual está compuesto de una computadora, impresora y rollos térmicos y base para descargar información.
- **Sistema de Telepeaje y Medios Electrónicos de Pago:** Conjunto de procesos administrativos, de operación y de control inherentes a la identificación, registro y cobro de peaje electrónico, que se activa utilizando diversos mecanismos al cruzar las plazas de cobro de CAPUFE que cuentan con éste equipo de detección y registro.
- **Siniestralidad:** Frecuencia con que se producen accidentes.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Siniestro Secundario:** Destrucción o pérdida extraordinaria sufrida con personas o cosas a consecuencia de un accidente previo ocurrido en un tramo carretero o puente.
- **Sobrantes:** Remanentes monetarios, existentes entre el monto real en caja y el monto calculado por el registro de vehículos y tarifas por el equipo de control de tránsito al cierre de las liquidaciones.
- **Tarifas:** Valores monetarios para el cobro de peaje autorizados, por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
- **Tarjeta TELEPEAJE:** Dispositivo Electrónico que sirve para la identificación automática vehicular.
- **Tag's:** Dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que al ser reconocida por el equipo en la plaza de cobro, permite el cruce del usuario; registrando el costo de la tarifa en el concentrador del sistema.
- **Talud:** Inclinação de la superficie de los cortes o de los terraplenes.
- **Torre de Auxilio Vial:** Poste metálico o de concreto, con equipo de radiocomunicación para brindar apoyo a los usuarios.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen – destino que se le aplica una tarifa.
- **Tramo Completo:** Es el comprendido desde la plaza de cobro de origen o de entrada hasta la plaza de cobro de destino o salida más lejana del Tramo CAPUFE o desde la plaza de cobro de destino o salida hasta la plaza de cobro más lejana de origen o entrada.
- **Tramo de CAPUFE:** El comprendido desde la plaza de cobro de Chamapa y la plaza de cobro Lechería.
- **Tramo de otros Operadores Carreteros:** Son los que se relacionan o complementan con el administrado por CAPUFE.
- **Tramo Intermedio:** Es aquel que se define de la longitud para un origen – destino parcial del camino al que se le aplica una tarifa.
- **Tramo Recorrido:** Comprende la ruta que se identifica como la utilizada por el usuario.
- **Transacción:** Es todo cruce vehicular realizado en las plazas de cobro de CAPUFE que cuenta con un registro electrónico de Entrada y/o Salida en un lapso no mayor a 48 hrs.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Transacción no identificada:** Es todo cruce vehicular realizado en las plazas de cobro de CAPUFE que no cuente con un registro electrónico de Entrada y/o Salida en un lapso no mayor a 48 hrs.
- **Transacción Inválida:** En las que el sistema no permite el libre paso del usuario porque el equipo no puede leer la tarjeta, ésta dañada, suspendida por adeudos acumulados o por cancelación del convenio. En carriles exclusivos no se abrirá la barrera de acceso y en carriles mixtos, el cajero receptor deberá efectuar el cobro del peaje correspondiente.
- **Transacción Válida:** Cuando el sistema lee los datos de la tarjeta, consulta los archivos internos y determina que ésta se encuentra vigente, con autorización de uso y sin problema alguno que impida el paso del vehículo. En el caso de carril exclusivo el equipo “abre” la barrera de acceso y aparece en el display de usuario la indicación de tarjeta “VALIDA”.
- **Tránsito por kilómetro:** Cantidad de vehículos que circularon dividido entre el kilometraje durante un periodo de tiempo.
- **Transito Vehicular:** Número de vehículos que circulan por una autopista o tramo carretero, puente nacional o internacional.
- **Triciclo:** Vehículos de tres ruedas consignados para transportar pasajeros.
- **Turno:** Jornada laboral de 8 horas.
- **Urgencia:** Condición que requiere de una atención inmediata para suprimir o atenuar un daño sobre las personas y sus pertenencias.
- **Uso indebido de la tarjeta electrónica (IAVE):** desprendimiento, utilizar en otro (s) vehículo (s) que no sea al que le fue autorizado, o en distintas tarifas a la uno.
- **Usuarios Residentes:** Son aquellos pobladores aledaños que cumplen los requisitos establecidos por la SHCP para ser considerados como residentes y que pertenecen a poblaciones autorizadas para otorgarles un Esquema Tarifario autorizado.
- **Vehículos al Servicio de la Comunidad. (V.S.C.):** Vehículos exentos de peaje en virtud de dar un servicio social, de transporte o apoyo en los caminos y puentes, sin fines de lucro y que se describen en el capítulo correspondiente.
- **Victima:** Toda persona involucrada en un accidente o incidente carretero que sufre afectación física psicológica.
- **Videograbación:** Sistema de filmación en dispositivos magnéticos de la operación integral de una Plaza de Cobro.
- **Violación:** Es el cruce de un evento sin la clasificación del Cajero Receptor.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Equipo THALES

- **Antena de Telepeaje:** Antena con filamentos y carcasa de fibra de vidrio, sirve como receptor de señal de tarjetas de Telepeaje.
- **Barrera de Paso:** Componente de acero con brazo de P.V.C, madera o aluminio. Cuyo propósito es controlar el tráfico vehicular, apoyando al cajero receptor para que los vehículos se detengan y le sea posible realizar la acción de cobro, pudiendo estar integradas con sensor óptico.
- **Barrera Manual:** Barra de acero con brazo de P.V.C y alma de madera, la cual se utiliza como dispositivo de seguridad que permite cerrar los carriles cuando están fuera de servicio
- **Barrera Óptica:** Gabinete de acero inoxidable cuyo circuito electrónico sirve como emisor y receptor infrarrojo el cual determina el inicio y fin de un vehículo.
- **Bucle:** Multiconductor 4x14 sobre ranura en concreto hidráulico, sirve como detector de masas metálicas en vehículos.
- **Gabinete Técnico de Isleta:** Gabinete de acero inoxidable que aloja todos los circuitos electrónicos relacionados con el software del sistema y controla todos los periféricos de carril.
- **Gabinete de Telepeaje:** Gabinete de acero, con dos tarjetas electrónicas y fuente de alimentación, el cual activa el módulo de radiofrecuencia para la lectura de tarjeta de Telepeaje.
- **Generación de Archivo:** Es el proceso de exportar la información de aforo e ingreso a nivel turno.
- **Hora de Generación:** Aquella en que fue generado el archivo.
- **Indicador Visual de Clase:** Dispositivo interno que permite identificar el número de ejes que tiene un vehículo automotor marcados por el cajero receptor.
- **Luz de Destello:** Luz estroboscopia con circuito impreso, sirve para prevenir a los usuarios sobre el inicio de un carril y se localiza en la punta de los espolones
- **Módulo Automático Vehículos Pesados (VP) y Vehículos Ligeros (VL):** Pantalla de cristal líquido (LCD) que refleja mensajes específicos sobre costo de peaje, clasificación, monto y salida.
- **Pantalla de Telepeaje:** Pantalla de LCD con circuitos impresos y tres semáforos a base de leds, el cual determina el estado de la tarjeta TELEPEAJE.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Pórtico Móvil:** Barra de acero con brazo de PVC y madera, con banderas de acrílico, que sirve para limitar el acceso a vehículos de cierta altura que transitan por los carriles de una Plaza de Cobro.

### ABREVIATURAS

- **CAPUFE:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **C.L.R:** Centro de Liquidación Regional.
- **D.C.L Dedicated Conmuter Lane:** Siglas en idioma inglés del Centro de Inscripciones de la Líneexpress. "Línea de usuario Frecuente".
- **FNI (FONADIN):** Fondo Nacional de Infraestructura antes FARAC (Fideicomiso de Apoyo para el Rescate de Autopistas Concesionadas).
- **IAVE:** Identificación Automática Vehicular.
- **EL PROVEEDOR:** Proveedor del sistema a través de medios electrónicos de pago.
- **LAASSP:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- **SCT:** Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
- **MAR: Módulo de Atención a Residentes,** ubicado en la Plaza de Cobro, Delegación y/u oficina que determine la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, a través del cual se administran uno o más padrones de residentes.
- **MVKR:** Siglas de Millón de Vehículos-Kilómetros Recorridos. Es la multiplicación del aforo por la longitud del tramo carretero entre un millón.
- **EI MVKR:** Se determina multiplicando el número de vehículos del periodo por la longitud recorrida y este resultado se divide entre un millón.  
$$\frac{\text{Aforo (vehículos)*longitud (km)}}{1 \text{ millón}}$$
- **SHCP:** Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- **SIAC:** Sistema Integral de Administración CAPUFE.
- **TCH-L:** Abreviatura que significa Tramo Chamapa – Lechería, tramo que opera bajo el sistema de peaje cerrado.
- **U.M.A.P.:** Inmueble perteneciente al Servicio Médico de CAPUFE, donde se concentra al personal médico y paramédico, mobiliario y unidades de emergencia para la prestación de los Servicios Médicos de Urgencia ubicados al pie de la carretera.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DISPOSICIONES GENERALES

1. EL presente Compendio es de observancia obligatoria y de carácter general para todo el personal que labora para Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, en sus distintas Redes (Propia, Contratada, Concesionada FNI) adscrito a Oficinas Centrales, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo involucrado directa o indirectamente con los procesos, actividades y responsabilidad de la Dirección de Operación.
2. Para alcanzar las metas de atención eficiente a los usuarios, será necesario que los servidores públicos involucrados en la funcionalidad y óptima operación de todos los servicios establecidos en sus distintos numerales consignados en esta Guía, adquieran la responsabilidad de cumplir todos y cada uno de los preceptos que se establecen en la misma, debiendo implantar indicadores de gestión y de cumplimiento, evaluando periódicamente los estándares de eficiencia y calidad de todas las unidades administrativas y operativas adscritas a la Dirección de Operación según les corresponda.
3. A partir de su implantación, quedan derogadas todas las disposiciones o normas operativas regionales o centralizadas que se opongan en parte o en todo a la presente.
4. Este documento es susceptible de actualización y reforma en todas y cada una de las reglas de operación, políticas y procedimientos contenidos, siempre y cuando las modificaciones propuestas sean hechas apegadas a lo establecido en los Lineamientos de Mejora Regulatoria Interna en CAPUFE, y al Comité Interno que lo regula (COMERI) debiendo seguir para ello:
  - a. Toda propuesta de adición, modificación, abrogación o cancelación de lo contenido en ésta, deberá dirigirse por escrito a la Dirección de Operación, con carácter de propuesta.
  - b. La propuesta deberá ser avalada por el Titular de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo o de la Dirección de área central.
  - c. En todos los casos deberá mediar una justificación para el mejoramiento del nivel de calidad en la atención y la eficiencia del servicio, debiendo imperar los intereses y objetivos institucionales del Organismo.
  - d. La propuesta se someterá a la consideración y análisis de las instancias que intervienen en el desarrollo y seguimiento de las normas del servicio.
5. La alteración en el sentido de cualquier regla de operación a favor de intereses diferentes a la atención del usuario, así como la inobservancia de la misma, serán motivo de las sanciones que establecen, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos el Contrato Colectivo o Individual de Trabajo, el Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE y los que apliquen según el caso.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### I.-OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN  
PERFIL DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN  
CADENAS DE MANDO (Organigrama)  
PERFIL DE PERSONAL PLAZAS DE COBRO

DEL SUPERINTENDENTE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN  
PERFIL DEL SUPERINTENDENTE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN

DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE OPERACIÓN  
PERFIL DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE OPERACIÓN

DEL SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO  
PERFIL DEL SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO

- TIPO DE CAMBIO, CUOTA ELUDIDAS Y VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD
- INICIO DE TURNO
- OPERACIÓN EN CARRILES
- CIERRE DE TURNO
- CARRILES CON FALLA
- PLAZAS DE COBRO QUE CUENTAN CON EQUIPO INTEGRAL DE PEAJE
- APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO DE PESOS MEXICANOS A DÓLARES AMERICANOS
- CUOTAS ELUDIDAS (EVENTOS SOCIALES)
- CUOTAS ELUDIDAS (GRUPOS SOCIALES)
- SISTEMA DE VÍDEO GRABADO
- VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)
- SITUACIÓN EXTRAORDINARIAS DE TRÁFICO
- MANTENIMIENTO ANUAL DE UNA PLAZA DE COBRO
- PROTECCIÓN CONTRA ALTERACIONES DE LOS EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA PLAZA DE COBRO

#### **ANEXOS**

I.- FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA

II.-FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA POR FALTAS DE ASISTENCIA AL TRABAJO

III.-FORMATO DE CITATORIOS PARA EL TRABAJADOR

IV.-FORMATO DE CITATORIO PARA EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL DEL



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

S.N.T.C.P.F.I.S.C.

V.-AVISO DE NOTIFICACIÓN DE LA RESCISIÓN DE TRABAJO

VI.-FORMATO DE RENUNCIA

VII.-DICTAMEN DEL ÁREA JURÍDICA

VIII.-CLASIFICACIÓN DE EJES EXCEDENTES

IX.-FORMATO DE TARJETAS KARDEX PARA ROLLOS DE PAPEL BOND DE AUTOIMPRESIÓN  
E TARIFAS

X.- FORMATO DE INCIDENCIAS PARA CAJEROS RECEPTORES EN CARRIL

XI.- FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS  
PARA PASÍMETROS Y TRICICLOS

XII.- FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA

XIII.- FORMATO DE RETIRO PARCIAL

XIV.-DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN

XV.-GUÍA PARA EL USO DE LA BITÁCORA DE EXCEL PARA EL REPORTE DE FALLAS

### ILUSTRACIONES

PLAZAS DE COBRO  
EQUIPAMIENTO CARRIL  
TRAMO CARRETERO

### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

Normar las actividades laborales del personal de Operación de las Plazas de Cobro de la red carretera y de puentes que opera el Organismo por cuenta propia, y de terceros, con un conjunto integral de políticas, actividades y responsabilidades que le permita desempeñar eficientemente sus funciones y lograr una correcta Operación, dando continuidad y seguimiento al proceso de modernización del Organismo, con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de peaje, lo que permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y humanos.

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN

1. Difundir y supervisar la aplicación y observancia de la presente así como del Reglamento para el personal de las Plazas de Cobro y demás Lineamientos relativos a la operación de las Plazas de Cobro y sus servicios complementarios.
2. Asegurarse de que todo el personal que labore o realice funciones inherentes a la operación para o en las plazas de cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo que recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.
3. Registrar su visita a la Plaza de Cobro o C.L.R en el Libro o bitácora correspondiente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. Identificar, registrar y ejercer las medidas correctivas para solventar las desviaciones de ingresos o fallas en el funcionamiento de los equipos de control de tránsito e instalaciones, informando inmediatamente a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, así como a la Dirección de Operación con el objeto de garantizar la observancia y cumplimiento de las presentes disposiciones para la Operación de las Plazas de Cobro.
5. Supervisar que se proporcione a los usuarios los servicios ofrecidos por el Organismo para transitar con seguridad y comodidad por los caminos y puentes a cargo de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.
6. Implementar en coordinación con la Dirección de Operación la incorporación de los usuarios residentes a los distintos sistemas electrónicos de registro.
7. Verificar y coordinar que se mantenga actualizada la información de los resultados de supervisiones realizadas a las Plazas de Cobro, debiendo informar en tiempo y forma a la unidad administrativa según corresponda, así como a la Dirección de Operación.
8. Supervisar que los proveedores de bienes y servicios otorguen el servicio de conformidad con los contratos establecidos.
9. Elaborar el Dictamen con las características y especificaciones técnicas de los bienes y servicios que requiera el área y participar en las sesiones de los Subcomités de Adquisiciones de Bienes y Servicios y de Obra Pública, a efecto de apoyar las contrataciones dentro del ámbito de su competencia.
10. Supervisar, analizar y verificar que la información referente al aforo y el ingreso captado en las Plazas de Cobro sea la correcta para la integración de comparativos de análisis de la información estadística y operativa.
11. Coordinar la elaboración y envío de los informes referentes al aforo e ingreso de las Plazas de Cobro a su cargo, de acuerdo con la periodicidad establecida por las áreas interesadas que la Dirección de Operación autorice previamente.
12. Establecer coordinación con personal a su cargo y la Subdelegación Jurídica, para el desahogo y solución de quejas, denuncias y sugerencias recibidas a través del Órgano Interno de Control y las presentadas por cualquier otro medio.
13. Programar, coordinar y supervisar operativos de agilización de tráfico, en periodos vacacionales, especiales y de contingencia.
14. Supervisar el desarrollo de las acciones realizadas en casos de emergencia, siniestros y cierre de sector en Plazas de Cobro, así como verificar que se mantenga el adecuado enlace con las instancias correspondientes.
15. Elaborar y ejecutar el programa anual de supervisiones en coordinación con las Superintendencias a su cargo a efecto de garantizar la observancia y cumplimiento de la presente para la Operación de las Plazas de Cobro y disposiciones establecidas.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

16. Elaborar en coordinación con los Superintendentes a su cargo, el presupuesto de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
17. Enviar al área Jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, los asuntos relacionados con anomalías o incumplimientos por parte del personal del área de operación, para el inicio del procedimiento de acuerdo a la normatividad aplicable.
18. Elaborar en coordinación con personal a su cargo, el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción, enviándolo, para su conocimiento y validación a la Gerencia de Calidad Técnica.
19. Analizar y definir, en coordinación con la superintendencia correspondiente, las peticiones de los Administradores de las Plazas de Cobro en lo referente al Fondo Operacional, Fondo de Cambio, dotación y consumo de boletos de peaje.
20. Atender las solicitudes de revisión de autenticidad de boletos de pago de peaje expedidos por las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción.
21. Autorizar solo en casos extraordinarios y por necesidades del servicio se habiliten funciones diferentes al personal que se encuentra adscrito a ese centro de trabajo.
22. Elaborar, coordinar y establecer programas de capacitación para todo el personal adscrito a su cargo.
23. Supervisar que el aforo manual capturado por las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción, sea remitido a más tardar los 3 primeros días del mes posterior en que ocurrió a través de cédula de confirmación a la Administradora del Sistema IAVE, marcando copia a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.
24. Supervisar que el personal a su cargo cumpla con las funciones sustantivas asignadas, que regulan a la Administración Pública Federal, de conformidad con las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables en la materia.
25. Supervisar la distribución de los boletos de pago de peaje y de la destrucción de éstos por obsolescencia o ajuste de tarifas, conforme a lo establecido en la disposición interna que lo regula.
26. Supervisar que los administradores y encargados de turno de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, verifiquen que los sistemas de peaje durante el proceso de expedición de boletos de pago de peaje, impriman la siguiente información:
  - Número y nombre de la plaza de cobro
  - Número de carril
  - Número de Folio
  - Fecha y Hora
  - Categoría o clase

Importe	IVA	Total
\$	\$	\$



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

27. Es responsable de verificar que la aplicación de las tarifas de peaje dentro de las Plazas de Cobro asignadas a su jurisdicción regional se efectúen en las fechas establecidas y con base al oficio emitido por la SHCP y por Acuerdo expreso del Comité Técnico del FNI o según le corresponda de acuerdo a las redes que opera y administra Capufe, en caso de omisión y/o error en la aplicación será solidariamente responsable con los administradores de las plazas de cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y entes fiscalizadores.
28. Supervisar e instruir a los Administradores y Encargados de Turno, con la finalidad de homologar criterios, que se incluya invariablemente en la documentación soporte de Preliquidación y Liquidación como mínimo la siguiente información, la que deberá permanecer físicamente en cada Plaza de Cobro:
- Preliquidación firmada por todos los participantes
  - Recibo del fondo de cambio
  - Formato de retiros parciales
  - Actas (en su caso)
  - Comparativos Preliminares
  - Formatos de Incidencias (VSC, Eludidos, etc.)
  - Boleto generados por error (si existieran)
  - Contraseñas de residentes (en su caso)
  - Liquidación firmada por todos los participantes
  - En el caso de que no exista Módulo de Liquidación de Casetas: Bitácoras de Discrepancias, Eludidos, Detecciones erróneas, y/o errores de cajeros receptor (simex).
29. Implementar y verificar en las plazas de cobro mecanismos de control que beneficien el cruce ágil de los usuarios en periodos de alto flujo vehicular, tales como cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado del copiloto, etc).
30. Tramitar ante la Compañía Aseguradora el cobro de siniestro con daños al camino, enviando al área de administración los cheques para su depósito y atender las reclamaciones del seguro del usuario.



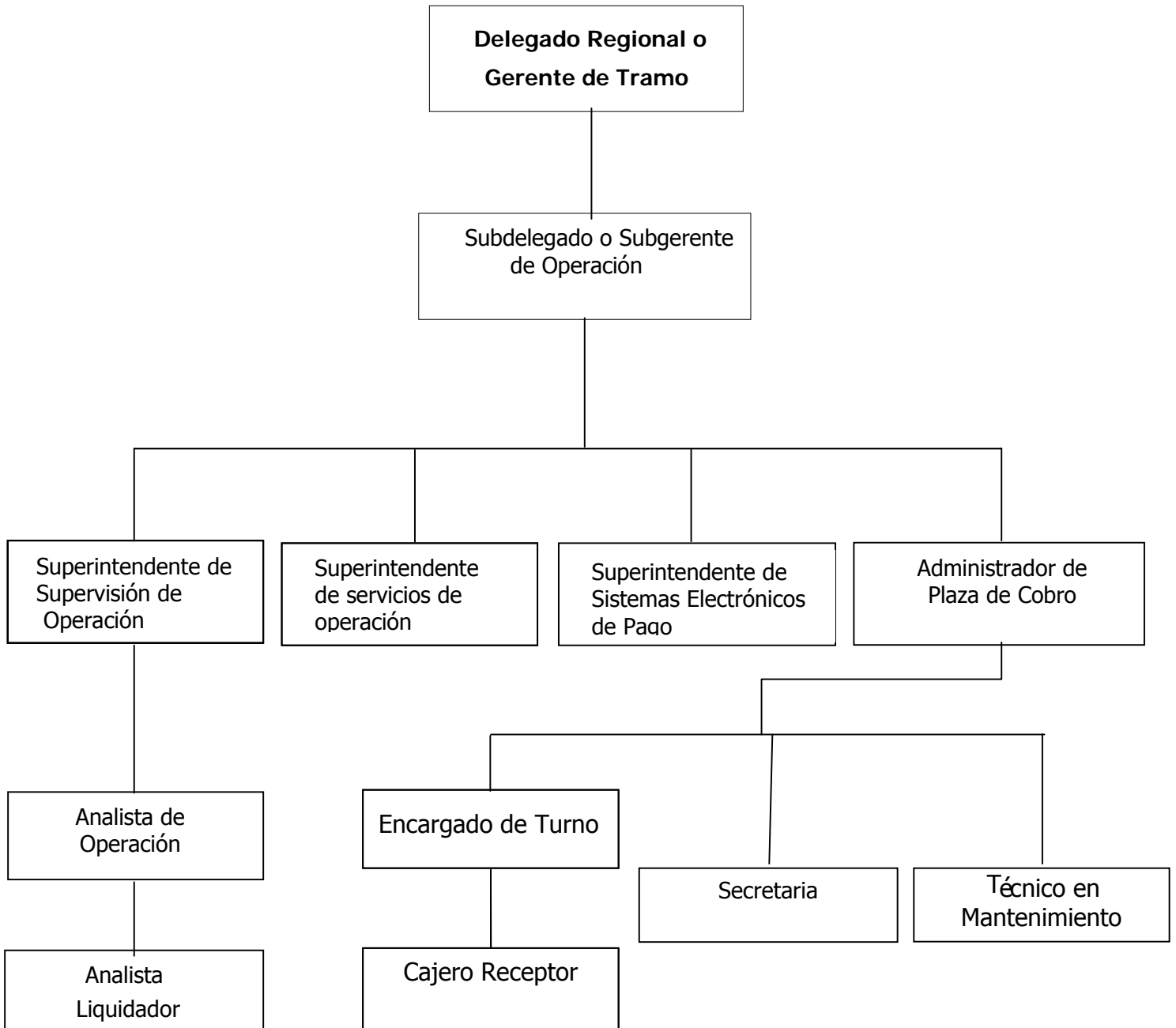
---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**CADENA DE MANDO PARA SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN  
(Organigrama)**







CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### PERFIL DE PERSONAL

#### SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN.

##### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Título que acredite la conclusión de una carrera profesional a nivel Licenciatura, relacionada con el desarrollo de las funciones del puesto, o en su caso experiencia comprobada de más 3 años en actividades afines.
- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, y dominio de paquetes para PC aplicables a las funciones del puesto.
- c. Comprensión e interpretación con criterio individual de las políticas, programas y presupuestos asignados a las Plazas de Cobro que le correspondan.
- d. Toma de decisiones para la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño de su función, en apego a los lineamientos y políticas establecidos por el Organismo.
- e. Experiencia necesaria de por lo menos 3 años en el puesto inmediato inferior de la rama afín.

##### 2.- Jornada Laboral.

- a. Su jornada laboral estará sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de las Plazas de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

##### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Serán determinados conforme las necesidades de su puesto, y desarrollo de sus actividades, que así lo requieran.

#### SUPERINTENDENTE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN.

##### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Título que acredite la conclusión de una carrera profesional a nivel Licenciatura o en su caso experiencia comprobada de más 1 año en actividades afines.
- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, y dominio de paquetes para PC aplicables a las funciones del puesto.
- c. Comprensión e interpretación con criterio individual de las políticas, programas y presupuestos asignados a las Plazas de Cobro que le correspondan.
- d. Toma de decisiones para la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño de su función, en apego a los lineamientos y políticas establecidos por el Organismo.
- e. Experiencia necesaria de por lo menos 1 año en el puesto inmediato inferior o de la rama afín.

##### 2.- Jornada laboral.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- a. Su jornada laboral estará sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Serán determinados conforme las necesidades de su puesto, y desarrollo de sus actividades, así lo requieran.

### **SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE OPERACIÓN.**

#### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Título que acredite la conclusión de una carrera profesional a nivel Licenciatura o en su caso experiencia comprobada de más 1 año en actividades afines.
- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, y dominio de paquetes para PC aplicables a las funciones del puesto.
- c. Comprensión e interpretación con criterio individual de las políticas, programas y presupuestos asignados a las Plazas de Cobro que le correspondan.
- d. Toma de decisiones para la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño de su función, en apego a los lineamientos y políticas establecidos por el Organismo.
- e. Experiencia necesaria de por lo menos 1 año en el puesto inmediato inferior o de la rama afín.

#### 2.- Jornada laboral.

- a. Su jornada laboral estará sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

#### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Serán determinados conforme las necesidades de su puesto, y desarrollo de sus actividades, así lo requieran.

### **SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO.**

#### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Título que acredite la conclusión de una carrera profesional a nivel Licenciatura o en su caso experiencia comprobada de más 1 año en actividades afines.
- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, y dominio de paquetes para PC aplicables a las funciones del puesto.
- c. Comprensión e interpretación con criterio individual de las políticas, programas y presupuestos asignados a las Plazas de Cobro que le correspondan.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- d. Toma de decisiones para la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño de su función, en apego a los lineamientos y políticas establecidos por el Organismo.
- e. Experiencia necesaria de por lo menos 1 año en el puesto inmediato inferior o de la rama afín.

### 2.- Jornada laboral.

- a. Su jornada laboral estará sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Serán determinados conforme las necesidades de su puesto, y desarrollo de sus actividades, así lo requieran.

### **ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO.**

#### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- e. Título que acredite la conclusión de una carrera profesional a nivel Licenciatura, relacionada con el desarrollo de las funciones del puesto, o experiencia comprobada de por lo menos 1 año en la operación de plazas de cobro
- f. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, y dominio de paquetes para PC aplicables a las funciones del puesto.
- g. Comprensión e interpretación con criterio individual de las políticas, programas y presupuestos asignados a la Plaza de Cobro que le corresponda, con base en lo cual deberá tomar decisiones para la realización de diversas actividades relacionadas con el desempeño de su función.
- h. Aprobar la evaluación teórica prácticas que se le apliquen.
- i. Cumplimentar satisfactoriamente los requisitos y exámenes establecidos en el área de recursos humanos.
- j. Es requisito indispensable contar con una calificación aprobatoria derivada del curso, calificación que resulte de promediar los siguientes reactivos:
  - Examen, contar con un 70 % de reactivos aprobados
  - Evaluación psicométrica
  - Evaluación curricular
  - Asistencia
  - Participación y desarrollo en clase.

#### 2.- Jornada laboral.

- a. Su jornada laboral estará sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

#### 3.- Requerimientos de Capacitación.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- a. Estarán determinados en el programa institucional del Organismo para la Red Propia y para la red operada por cuenta de terceros, en lo que establecen las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en esta materia.
- b. El personal propuesto para ocupar plazas de nivel de administrador (movimientos, de alta o promoción) deberá tomar el curso de capacitación, diseñado y validado por la Dirección de Operación, para el buen desempeño de las funciones asignadas a esta categoría.

### ENCARGADO DE TURNO

#### 1.- Conocimientos y Aptitudes.

- a. Preparatoria completa o una carrera técnica de 3 años, o experiencia comprobada de por lo menos 1 año en la operación de plazas de cobro.
- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de equipo de cómputo, aplicables a las funciones del puesto.
- c. Comprensión e interpretación con criterio individual de normas, reglas, instrucciones y procedimientos, para realizar acciones que se comprometan con los objetivos y el desarrollo de la Plaza de Cobro.
- d. Aprobar la evaluación teórica prácticas que se le apliquen.
- e. Cumplimentar satisfactoriamente los requisitos y exámenes establecidos en el área de recursos humanos.
- f. Es requisito indispensable contar con una calificación aprobatoria derivada del curso, calificación que resulte de promediar los siguientes reactivos:
  - Examen, contar con un 70 % de reactivos aprobados
  - Evaluación psicométrica
  - Evaluación curricular
  - Asistencia
  - Participación y desarrollo en clase

#### 2.- Jornada laboral y ambiente de trabajo.

- a. Su jornada laboral está sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

#### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Estarán determinados en el plan de carrera implementado por el Organismo para la Red Propia y para la red operada por cuenta de terceros, en lo que establecen las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en esta materia.

### CAJERO RECEPTOR.

#### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Preparatoria o estudios técnicos equivalentes.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

- b. Dominio, destreza y habilidad en el manejo de paquetes computacionales aplicables a las funciones del puesto.
- c. Como mínimo de 6 meses de experiencia en un puesto de nivel inferior en otra rama o en empleo similar.
- d. Cumplimentar satisfactoriamente los requisitos y exámenes establecidos en el área de recursos humanos.
- e. Es requisito indispensable contar con una calificación aprobatoria derivada del curso, calificación que resulte de promediar los siguientes reactivos:
  - Examen, contar con un 70 % de reactivos aprobados
  - Evaluación psicométrica
  - Evaluación curricular
  - Asistencia
  - Participación y desarrollo en clase

### 2.- Jornada laboral y ambiente de trabajo.

Requiere para realizar sus actividades de un horario discontinuo, a fin de cumplir con las tareas asignadas por su superior.

Procurar un buen ambiente de trabajo.

### 3.- Requerimientos de capacitación.

Estarán determinados en el plan de carrera implementado por el Organismo para la Red Propia y para la red operada por cuenta de terceros, en lo que establecen las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en esta materia.

## **TÉCNICO EN MANTENIMIENTO.**

### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a) Secundaria más una carrera técnica de 1 año.
- b) Destreza y habilidad en mantenimiento.
- c) Interpretación de instrucciones fijas, sencillas y rutinarias.
- d) No menos de seis meses de experiencia en un puesto de nivel inferior de la rama afín.

### 2.- Jornada laboral.

- a) Su jornada laboral está sujeta a las necesidades de su cargo, a efecto de verificar el buen funcionamiento de la Plaza de Cobro.
- b) Procurar un buen ambiente de trabajo.

### 3.-Requerimientos de Capacitación.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- a) Estarán determinados en el plan de carrera implementado por el Organismo para la Red Propia y para la red operada por cuenta de terceros, en lo que establecen las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en esta materia.
- b) Cumplimentar satisfactoriamente los requisitos y exámenes establecidos en el área de recursos humanos

### SECRETARIA

#### 1.- Conocimiento y Aptitudes.

- a. Estudios a nivel Bachillerato concluidos o una carrera técnica afín a sus funciones.
- b. Destreza y habilidad para el uso de PC, máquina de escribir, copiadora, fax.
- c. Experiencia mínima de 1 año.
- d. Excelente actitud de servicio.
- e. Buena presentación.

#### 2.- Jornada Laboral y ambiente de trabajo.

- a. Su jornada laboral está sujeta a las necesidades de su cargo.
- b. Procurar un buen ambiente de trabajo.

#### 3.- Requerimientos de Capacitación.

- a. Estarán determinados en el plan de carrera implementado por el Organismo para la Red Propia y para la red operada por cuenta de terceros, en lo que establecen las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo en esta materia.
- b. Cumplimentar satisfactoriamente los requisitos y exámenes establecidos en el área de recursos humanos

### DEL SUPERINTENDENTE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN

- 1. Difundir el contenido de la presente, reglamentos, políticas y disposiciones relativas a la operación de las Plazas de Cobro, tramos carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
- 2. Supervisar y verificar que todo el personal bajo su mando y responsabilidad que labore o realice funciones inherentes para la operación para o en las plazas de cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.
- 3. Atender, coordinar y dar seguimiento a los asuntos que le instruya el Subdelegado o Subgerente de Operación, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- 4. Verificar y participar con los administradores y encargados de turno en las plazas de cobro, en la implementación e instrucción al personal a su cargo, del uso de mecanismos de control que



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

beneficien el cruce ágil de los usuarios en periodos de alto flujo vehicular, tales como cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado del copiloto, etc.

5. Elaborar y proponer al Subdelegado o Subgerente de Operación el programa de visitas de supervisión a las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional (C.L.R), dentro de su jurisdicción, para verificar que la Operación se lleve conforme a estas reglas y a los lineamientos establecidos por la Dirección de Operación.
6. Registrar en el Libro o en la Bitácora correspondiente su visita a las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional (C.L.R).
7. Informar al Subdelegado o Subgerente de Operación la identificación, registro y ejecución de las medidas correctivas y preventivas para solventar las desviaciones de ingresos y fallas del funcionamiento de los equipos de control de tránsito, instalaciones o respecto a la ejecución de las actividades asignadas al personal adscrito a las Plazas de Cobro.
8. Verificar el programa de visitas de mantenimiento, libros, bitácoras o cualquier otro medio con el que se cuente en la Plaza de Cobro y/o Centros de Liquidación Regional (C.L.R), con el fin de detectar anomalías y dar seguimiento hasta su conclusión.
9. Verificar y comprobar la documentación soporte, así como la correcta aplicación y existencia de los fondos, tanto operacional como de cambio, asignados a la Plaza de Cobro y en caso de detectar alguna irregularidad levantar el acta y notificar al área que corresponda.
10. Verificar la existencia del registro de aforos viso manuales, para comprobar la correcta operación del equipo de control de tránsito.
11. Capacitar o solicitar la capacitación para el personal que lo requiera.
12. Verificar la conciliación de faltantes de Cajeros Receptores que reporta el Administrador de la Plaza de Cobro, contra lo determinado por el Módulo de Liquidación de Casetas o el medio establecido para tal efecto, enviando a la Subdelegación de Administración vía oficio, el reporte de faltantes generados por liquidación definitiva, para los descuentos, vía nomina.
13. Verificar que los Administradores y Encargados de Turno, incluyan invariablemente en la documentación soporte de Preliquidación y Liquidación como mínimo la siguiente información, debiendo asegurarse que esta permanezca físicamente en la Plaza de Cobro:
  - Preliquidación firmada por todos los participantes
  - Recibo del fondo de cambio
  - Formato de retiros parciales
  - Actas (en su caso)
  - Comparativos Preliminares
  - Formatos de Incidencias (VSC, Eludidos, etc.)
  - Boleto generados por error (si existieran)



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Contraseñas de residentes (en su caso)
  - Liquidación firmada por todos los participantes
  - En el caso de que no exista Módulo de Liquidación de Casetas: Bitácoras de Discrepancias, Eludidos, Detecciones erróneas, , y/o errores de cajeros receptor (simex)
14. Verificar que el Administrador realice los apercebimientos a los Cajeros Receptores, con base al informe emitido por el Analista de Operación, y al personal administrativo con base en las disposiciones establecidas en la presente.
  15. Supervisar que los casos de liquidaciones mediante capturas alternas estén plenamente justificadas debiendo establecer un sistema o mecanismo de control y seguimiento, a efecto de identificar los posibles casos de recurrencia por operación incorrecta en los equipos de control de tránsito.
  16. Revisar y analizar mensualmente los reportes de vehículos al Servicio de la Comunidad, cuotas eludidas y residentes; así como la eficiencia del personal operativo de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, conforme a incidencias laborales y faltantes.
  17. Verificar de conformidad con los programas establecidos, que se encuentren operando en óptimas condiciones los equipos de control de tránsito, equipos de vídeo grabación y sistemas electrónicos de pago.
  18. Verificar que todas las fallas se encuentren registradas en el Módulo de Fallas o medio alterno con el que se cuente en la Plaza de Cobro, dando el seguimiento hasta la solución del problema, en los casos de incurrir nuevamente en fallas que previamente fueron reparadas, deberá informar al Subdelegado o Subgerente de Operación para tomar la solución definitiva, mediante acta administrativa.
  19. Recibir y dar respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios, que utilizan las autopistas y puentes operadas y/o administradas por CAPUFE.
  20. Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones o quejas realizadas por entes fiscalizadores o cualquier otra dependencia gubernamental hasta su total solventación.
  21. Supervisar que los depósitos bancarios de las Plazas de Cobro se realicen, conforme a los tiempos y formas establecidos contractualmente.
  22. Solicitar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación la dotación de boletos de pago de peaje, siendo responsable de su recepción, revisión y correcta distribución entre las Plazas de Cobro; debiendo elaborar las actas de entrega-recepción correspondientes.
  23. Supervisar la correcta aplicación de las tarifas de peaje dentro de las Plazas de Cobro asignadas a su jurisdicción regional, de conformidad con las fechas establecidas y con base al oficio emitido por la SHCP y por Acuerdo expreso del Comité Técnico del FNI o según le corresponda de acuerdo a las redes que opera y administra Capufe, en caso de omisión y/o error en la aplicación será solidariamente responsable con los administradores de las plazas de cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y entes fiscalizadores.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

24. Supervisar y notificar al Subdelegado o Subgerente de Operación la correcta distribución y consumo de boletos de pago de peaje, así como el correcto consecutivo de los folios.
25. Recibir, controlar y dar seguimiento a la documentación para el padrón de vehículos que son considerados como residentes de cada una de las Plazas de Cobro.
26. Revisar los libros, bitácoras o cualquier otro medio alterno de registro con que cuente la Plaza de Cobro.
27. Notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.
28. Revisar la documentación y solicitar su validación, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, de la correcta aplicación del fondo operacional asignado a las Plazas de Cobro.

### DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE OPERACIÓN

1. Difundir el contenido del presente, Reglamentos, Políticas y Disposiciones relativas a la Operación de las Plazas de Cobro, tramos carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
2. Supervisar y verificar que todo el personal bajo su mando y responsabilidad que labore o realice funciones inherentes para la operación en las plazas de cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.
3. Apoyar en la implementación y cumplimiento del uso de mecanismos de control, que beneficien el cruce ágil de los usuarios en periodos de alto flujo vehicular, tales como, cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado del copiloto, etc.
4. Registrar su visita a la Plaza de Cobro en el libro o bitácora correspondiente.
5. Verificar periódicamente el funcionamiento correcto de los equipos neumáticos, plantas de energía eléctrica, instalaciones y equipos eléctricos; así como los insumos de energía de cada centro de trabajo.
6. Participar en la elaboración de las especificaciones técnicas conforme a los lineamientos vigentes, para contratar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a las ambulancias, grúas, servicio de radio y los servicios de mantenimiento a las Plazas de Cobro, así como limpieza, vigilancia y traslado de valores.
7. Calcular y aplicar la penalización en el caso que los servicios proporcionados por las empresas contratadas, no se estén otorgando conforme a lo establecido en los contratos de prestación de servicios respectivos.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

8. Elaborar informes y estadísticas apegados a los formatos establecidos de accidentes, servicio médico, grúas, torres de auxilio vial, reportes de llamadas de auxilio 074 y servicios complementarios, remitiéndolos a la Subdelegación o Subgerencia de Operación conforme a lo establecido por ésta.
9. Elaborar el programa anual de supervisiones a los servicios de operación y complementarios, en coordinación con el Superintendente de Supervisión de la Operación y el Subdelegado o Subgerente de Operación.
10. Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas, equipos hidroneumáticos, plantas de emergencia, planta de tratamiento de aguas residuales, sistemas de tierra, pararrayos, aparta-rayos y luces de obstrucción instaladas en las torres de radio, así como cualquier otro necesario para la correcta operación de las Plazas de Cobro de su competencia.
11. Realizar recorridos periódicamente en los tramos carreteros de su competencia, para verificar la prestación de servicios de operación y complementarios.
12. Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones o quejas realizadas por entes fiscalizadores o cualquier otra dependencia, previa instrucción del Subdelegado o Subgerente de Operación.
13. Supervisar y verificar las bitácoras de los vehículos oficiales asignados para la prestación de servicios de operación y complementarios.
14. Realizar las solicitudes de mantenimiento, refacciones y reparaciones de vehículos a que se refiere en el numeral anterior, previa autorización del Subdelegado o Subgerente de Operación.
15. Proponer al Subdelegado o Subgerente de Operación en coordinación con los Superintendentes el programa de Capacitación, en lo que a su área corresponde.
16. Apoyar al personal de las Plazas de Cobro, en carriles o tramos carreteros durante los periodos vacacionales, especiales y contingencias.
17. Coordinar el suministro de refacciones materiales y equipo de instalaciones eléctricas.
18. Notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.
19. Proponer a la Subdelegación o Subgerencia de Operación las necesidades del mobiliario, equipo, refacciones e insumos para las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, para que sea considerado en el presupuesto anual.
20. Elaborar y proponer al Subdelegado o Subgerente de Operación en coordinación con los Administradores de Plaza de Cobro, el programa de visitas de mantenimiento preventivo a los equipos de control de tránsito de las Plazas de Cobro y de los equipos del Centro de Liquidación Regional (CLR) de conformidad con la documentación contractual vigente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

21. Supervisar que los servicios contratados se otorguen conforme a lo establecido en el contrato correspondiente, en caso contrario notificar al Subdelegado o Subgerente de Operación, quien deberá informar al Subdelegado de Administración a fin de aplicar las penalizaciones que correspondan en su caso.
22. Otorgar el visto bueno a las facturas de los proveedores de los equipos de control de tránsito, para el pago correspondiente remitiendo mensualmente el informe a la Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento, debiendo llevar un control de los pagos realizados a cada proveedor y aplicar las penalizaciones que corresponda.
23. Efectuar el trámite ante la Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento, para la autorización del reemplazo de componentes a los Equipos de control de tránsito.

### DEL SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO

1. Difundir el contenido del presente, Reglamentos, Políticas y Disposiciones relativas a la Operación de las Plazas de Cobro, tramos carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
2. Supervisar y verificar que todo el personal bajo su mando y responsabilidad que labore o realice funciones inherentes para la operación en las plazas de cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia
3. Supervisar, en coordinación con el Superintendente de Supervisión de Operación, que los equipos electrónicos de pago en las Plazas de Cobro, se encuentren operando en óptimas condiciones, en caso de encontrar irregularidades o fallas deberá informar al Subdelegado o Subgerente de Operación y al Administrador de la Plaza de Cobro de la falla y vigilar que sea registrada en el Módulo de Fallas o medio alterno, dando el debido seguimiento hasta la solución del problema, en caso de falla fatal que interfiera con la correcta operación deberá notificar al Subdelegado o Subgerente de Operación.
4. Atender asuntos que le instruya el Subdelegado o Subgerente de Operación de acuerdo al ámbito de su competencia.
5. Coordinar y dar seguimiento a la captura de los registros de Aforo Manual levantado en las Plazas de Cobro en la página WEB, para que estos sean capturados en tiempo y forma para su facturación, verificando que en los casos rechazados hayan sido agotadas las instancias de búsqueda.
6. Dar seguimiento a los casos de recuperación de ingresos por Aforo Manual rechazado, al personal operativo que haya efectuado el registro incorrecto.
7. Supervisar la implementación y registro de incidencias relativas de fallas de Telepeaje de los equipos, en las bitácoras correspondientes (Plaza de Cobro).



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

8. Coordinar con la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la asignación de tarjetas IAVE exentas para el personal de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, generando los resguardos correspondientes.
9. Dar seguimiento en coordinación con las áreas de Operación involucradas, para los casos de reubicaciones de equipos IAVE o trabajos de mantenimiento (losas, loops, etc.).
10. Notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.

### REGLAS DE OPERACIÓN

#### INICIO DE TURNO

1. Los horarios de trabajo serán establecidos por la Dirección de Operación, según las condiciones de aforo de la Plaza de Cobro; o bien por petición del Subdelegado o Subgerente de Operación o equivalente, plenamente justificada.
2. Todo el personal operativo de la Plaza de Cobro (Administrador, Secretaria, Técnico en Mantenimiento, Cajeros Receptores y Encargados de Turno), deberá llegar a su centro de trabajo, quince minutos antes de iniciar su turno, con la finalidad de recibir y verificar los elementos necesarios para iniciar sus labores, debiendo permanecer durante su actividades en las instalaciones de toda la plaza de cobro (oficinas, cabinas, Centro de Liquidación Regional (CLR), sala de aforo, etc) sin gorra y lentes oscuros.
3. El Encargado de Turno es el responsable de la preasignación o asignación y cierres de carriles, así como de los retiros parciales realizados durante su jornada laboral.
4. Antes de iniciar su turno, el personal operativo tendrá la obligación de registrar su llegada a la Plaza de Cobro, en el hand key o medio con el que se cuente para este fin.
5. Los Cajeros Receptores deberán depositar todos sus valores y pertenencias (dinero en efectivo, documentos, teléfono celular, y demás artículos personales), antes de su entrada a carril, en los lockers o lugares asignados para este fin.
6. Los Encargados de Turno deberán recibir y firmar de conformidad los resguardos de fondo de cambio al inicio de cada turno, en caso de faltantes deberá notificar al Administrador de la Plaza de Cobro y levantar el acta correspondiente al responsable del faltante, enviándola de inmediato al área Jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, para los efectos legales que corresponda.
7. Los Encargados de Turno deberán asignar la dotación de fondo de cambio, boletos y formatos establecidos a cada Cajero Receptor.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

8. El monto del fondo de cambio para cada Plaza de Cobro será autorizado, por la Dirección de Operación, con base en los análisis de aforo e ingreso realizado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
9. El Administrador de la Plaza de Cobro, deberá elaborar un programa anual previendo anticipadamente personal, fondo de cambio, boletos de emergencia y los recursos materiales necesarios para: periodos vacacionales, puentes, días festivos, etc. en coordinación con la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
10. El Administrador, según las necesidades de la Plaza de Cobro, será responsable de solicitar en tiempo y forma a la empresa de Traslado de Valores, la dotación periódica de billetes de baja denominación y moneda fraccionaria, de conformidad con el contrato respectivo.
11. En caso de un cambio en la tarifa, que modifique las necesidades de dotación de fondo de cambio, el Administrador de la Plaza de Cobro debe realizar los ajustes necesarios dentro de los diez días hábiles siguientes.
12. Ningún Cajero Receptor podrá dirigirse a carriles sin haber firmado su vale de entrega de dotación de fondo de cambio y haber realizado el recuento de esta cantidad, en la sala de Operación.
13. El Encargado de Turno, deberá abrir la totalidad de los carriles con respecto a: cantidad de aforo en relación al turno que se labora, carriles operando correctamente y Cajeros Receptores que hayan asistido al turno.
14. En caso de contar con carriles con falla, según las necesidades de Operación, éstos podrán ser operados bajo el procedimiento correspondiente con boletos de emergencia. debiendo levantar las actas correspondientes.
15. En las Plazas de Cobro en las que existan carriles reversibles, el Encargado de Turno en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, determinará las direcciones en que deberán operar dentro de su turno, vigilando en todo momento que los carriles operen en condiciones óptimas y permanezcan abiertos durante todo el turno.
16. En los casos de alto flujo vehicular, se podrá cambiar la dirección de los carriles, en el sentido de mayor afluencia, aun en el caso que no se cuente con equipos reversibles, dejando abiertos el menor número de carriles en el sentido opuesto.
17. En las Plazas de Cobro donde se cuente con carriles reversibles, se podrán realizar los cambios de dirección de los mismos la cantidad que sea necesaria, y en los casos en que las condiciones físicas de la Plaza de Cobro lo permitan, se podrá cambiar la dirección de los carriles, aun en el caso que no se cuente con equipos reversibles.
18. Para iniciar el turno, es obligación del Encargado de Turno, efectuar un corte escalonado, interrumpiendo las actividades por el tiempo mínimo indispensable; en los casos en los que el aforo vehicular lo permita, se podrá realizar un corte simultáneo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

19. El Administrador de la Plaza de Cobro o en ausencia de éste, el Encargado de Turno, es responsable del cierre de un carril vehicular o pasímetro y la apertura de otro, al observar alguna irregularidad en el funcionamiento de los equipos o en situaciones de fuerza mayor (manifestaciones, toma de la Plaza de Cobro, accidentes, situaciones que pongan en riesgo la integridad de los usuarios o al personal de las plazas de cobro, etc.) elaborando el acta administrativa correspondiente.
20. El Encargado de Turno será responsable de verificar que el cierre de carriles o pasímetros, para que los Cajeros Receptores tomen sus alimentos o utilizar los servicios sanitarios no exceda de 30 minutos, siempre y cuando el aforo lo permita. En caso de que exista solo un carril o pasímetro, el Encargado de Turno cubrirá al Cajero Receptor en sus funciones de cobro.
21. En las Plazas de Cobro donde existan pasímetros, se deben de abrir, en cada turno el mayor número posible.
22. Para cumplir con el programa de mantenimiento preventivo (de acuerdo al contrato con el proveedor) a los equipos, el cierre de carril o pasímetros se llevará a cabo preferentemente en el primer turno, en el caso del mantenimiento correctivo se realizará en el momento que llegue el técnico proveedor siempre y cuando la Operación lo permita, en ambos casos se debe de contar con la autorización del Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia del Encargado de Turno.
23. En caso de que exista sólo un carril o pasímetro, se deberá reprogramar el mantenimiento sin afectar la Operación, debiendo en todo momento, soportar el aforo de peatones mediante el uso del subsistema de vídeo grabado permanente.
24. El Administrador de la Plaza de Cobro está obligado a informar al personal a su cargo de las visitas que realice el personal de supervisión de oficinas centrales, entes fiscalizadores, órgano de control interno, técnicos en mantenimiento, etc., a efecto de que se les otorguen las facilidades necesarias para el desempeño de su función, verificando que los Encargados de Turno por ningún motivo, determinen cierres de carriles que puedan entorpecer la óptima Operación de la Plaza de Cobro.

### OPERACIÓN EN CARRILES

1. El Cajero Receptor es responsable de operar correctamente el equipo de control de tránsito asignado, registrando todos los eventos que crucen por su carril durante su turno, en caso contrario, será sancionado conforme lo establecido en el Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.
2. Los Cajeros Receptores al entrar a su cabina, deben verificar el funcionamiento, estado y seguridad (sellos) de su equipo, de lo contrario lo harán del conocimiento del Encargado de Turno, con la finalidad de que se levante el reporte o falla correspondiente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. En las Plazas de Cobro ubicadas en las franja fronteriza norte de la Republica Mexicana, los Cajeros Receptores deberán registrar de acuerdo a la moneda que están recibiendo (pesos o dólares americanos), no deben aceptar el pago de la tarifa en moneda mixta.
4. Para la apertura de carriles vehiculares, se deben utilizar las tarjetas magnéticas personalizadas o clave de acceso personalizada; ésta última deberá ser únicamente del conocimiento de la persona a la que se le asigna, a efecto de evitar un mal uso de ella.
5. Para brindar un mejor servicio de Pasímetros, éstos deben contar con una puerta que permita dar paso a cruces extraordinarios (bicicletas, triciclos, carreolas, sillas de ruedas) esta puerta contendrá un sensor (alarma), que registrará estos eventos mediante una señal (discrepancia de señal), en el equipo de control peatonal, emitiendo una señal al concentrador, a efecto de que el Analista Liquidador tenga la capacidad de definir si existieron cruces no permitidos por esta puerta en el pasímetros.
6. Para los pasímetros instalados en la frontera sur, no se podrá recibir el pago de la tarifa en otra moneda distinta a la nacional.
7. Para los triciclos que cruzan por las Plazas de Cobro fronterizas de la zona sur del País, deberán cubrir su cuota por concepto de peaje en moneda nacional.
8. Por ninguna circunstancia se permitirá el paso de triciclos con personas a bordo, con la intención de que éstas no cubran su cuota por concepto de peaje. Solo cuando se observe que físicamente la persona a bordo tiene capacidades diferentes o padecimientos físicos que le impidan caminar se le permitirá permanecer a bordo.
9. En caso de que el carril fuera cerrado para ya no ser operado, será el Cajero receptor quien se encargue de retirar el rollo de papel para auto impresión de tarifas restante, entregándolo al Encargado de Turno al momento de hacer su preliquidación; para que éste lo resguarde y lo registre en el kardex; liberando así al Cajero de toda responsabilidad por mal uso del rollo entregado.
10. El Administrador de la Plaza de Cobro está obligado a informar al personal a su cargo de las visitas que realice el personal de supervisión de oficinas centrales, entes fiscalizadores, órgano de control interno, técnicos en mantenimiento, etc., a efecto de que se les otorguen las facilidades necesarias para el desempeño de su función, verificando que los Encargados de Turno por ningún motivo, determinen cierres de carriles que puedan entorpecer la óptima Operación de la Plaza de Cobro.

### CIERRE DE TURNO

1. El Cajero Receptor al terminar su turno debe:
  - Retirar el efectivo total existente.
  - Dirigirse inmediatamente sin desviarse a la sala de Operación de la Plaza de Cobro, para entregar al Encargado de Turno, el importe recaudado.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Anexar los formatos de incidencias VSC y cuotas eludidas debidamente firmados, y requisitados.
  - Permanecer presente en la sala de Operación durante el recuento de los ingresos recaudados y entregados al Encargado de Turno.
  - Firmar las liquidaciones definitivas correspondientes a sus turnos laborados
  - Registrar su salida en el hand key o medio alterno con que se cuente en la plaza de cobro
2. Es obligación del Cajero Receptor al finalizar su turno o en los casos en los que se realicen cierres parciales del mismo, entregar al Encargado de Turno el efectivo recaudado en pesos y dólares americanos, boletos preimpresos no utilizados y la documentación soporte que integre la preliquidación

### PRELIQUIDACIÓN

1. El Encargado de Turno efectuará una preliquidación para cada Cajero Receptor por turno de trabajo, ya sea por turno completo o parcial, el cual una vez impreso deberá darlo a conocer al Cajero Receptor para su firma.
2. Si en un mismo turno o carril se cambia el Cajero Receptor dos o más veces, se cerrará y abrirá el carril de igual manera, elaborando las preliquidaciones correspondiente para cada Cajero Receptor.
3. El Encargado de Turno debe recibir el efectivo recaudado para su conteo y revisar la documentación soporte de todos los Cajeros Receptores asignados a los carriles.
4. El Encargado de Turno deberá generar la preliquidación para cada uno de carriles que operaron, así como también para los que permanecieron cerrados. Para éstos últimos es responsable de los eventos detectados durante su turno.
5. El Encargado del primer Turno será el responsable de generar la preliquidación que contenga la suma de los tres turnos de día/Plaza de Cobro (día/Plaza de Cobro).
6. Las diferencias en contra determinadas por el sistema computarizado para cada preliquidación, deberán ser cubiertas de inmediato por el Cajero Receptor que opero el carril.
7. En caso de errores de captura, el Encargado de Turno deberá informar al Administrador de la Plaza de Cobro y elaborar el acta correspondiente para solicitar la rectificación de los datos al Analista de Operación.
8. En Encargado de Turno la Plaza de Cobro deberá verificar los datos a exportar y si estos son correctos, realizar de inmediato la exportación de la información correspondiente a su turno, utilizando el Módulo de Liquidación.
9. El efectivo detectado en poder del Cajero Receptor durante su turno en el carril, deberá ser considerado como parte de los ingresos captados por concepto de peaje.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

10. En las ocasiones donde por necesidad de la Operación el Encargado de Turno determine el cambio de un Cajero Receptor a otro carril vehicular distinto al asignado por una o más veces, este se deberá cerrar y abrir el carril, realizando las preliquidaciones que correspondan a cada cambio de Cajero Receptor.

### OPERACIÓN CON CARRILES CON FALLA

1. Es responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro autorizar la apertura de carriles con falla en el equipo de control de tránsito, cuando por necesidades de aforo así se requiera, levantando el acta administrativa correspondiente en la que se especifiquen los motivos de dicha apertura, así como el número de folio inicial y final de los boletos preimpresos en block para emergencia que se hayan utilizado.
2. El Encargado de Turno deberá solicitar al técnico de la empresa encargada de dar mantenimiento a los equipos de control de tránsito, un dictamen técnico sobre el problema presentado en el carril, anotando la fecha y su firma.
3. Los anexos que deben acompañar a la hoja de preliquidación de un carril que fue operado con falla son: acta administrativa, reporte de fallas, aforo manual, reporte de preliquidación del aforo permanente y dictamen técnico.
4. En caso de falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia, se usaran los boletos preimpresos en block para emergencia, implementándose un aforo manual total de la Plaza de Cobro.
5. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá levantar un acta administrativa en la que se señale fecha, hora de inicio de la falla, hora de restablecimiento, número de carriles abiertos, folios, el número inicial y final de los boletos entregados por los Cajeros Receptores y causa de la falla.
6. En caso de que la falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia coincida con el corte de turno y su duración sea superior a una hora, el reporte de ingresos para efectos de preliquidación y liquidación será únicamente el que reporte el Cajero Receptor.
7. Será responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro o Encargado de Turno, verificar que para cada carril que se opere con falla, exista el reporte de falla en el módulo de seguimiento de éstas o en la bitácora Excel, según sea el caso.

### PLAZAS DE COBRO QUE CUENTAN CON EQUIPO INTEGRAL DE PEAJE

1. La apertura, cierre y Operación de un carril, es responsabilidad del Cajero Receptor asignado a dicho carril, utilizando la misma clave de acceso para abrir y cerrar el turno.
2. El Cajero Receptor entregará los ingresos captados al encargado de turno, en las Plazas de Cobro que cuenten con uno, firmando el formato de entrega de recursos correspondiente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. El Administrador, así como el encargado de turno pueden operar, abrir y cerrar un carril. Siempre y cuando se cumpla con lo establecido dentro de sus funciones, mencionadas dentro de la presente Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.
4. Será responsabilidad del Encargado de turno instruir a los cajeros receptores el cierre de los carriles según corresponda, con una tolerancia máxima de 10 minutos.
5. La liquidación (preliquidación) de un carril deberá ser realizada por quien opero el carril (Cajero Receptor, Encargado de Turno o Administrador).
6. La apertura y cierre de un carril exclusivo telepeaje, es función del Encargado de Turno o en ausencia de éste del Administrador, lo cual se puede realizar desde el TCO (Terminal de Control de Operación) o en su defecto desde el carril de Operación mismo.

### **APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO DE PESOS MEXICANOS A DÓLARES AMERICANOS**

1. La Subgerencia de Tarifas recibe del Subgerencia de Ingresos, cada día viernes, un documento que contiene el promedio semanal del tipo e cambio así como la semana en la que se aplicara el tipo de cambio en cuestión.
2. La Subgerencia de Tarifas aplica el tipo de cambio en el módulo de tarifas, con la finalidad de poder determinar la tarifa en dólares para todas y cada una de las tarifas vehiculares, en las Plazas de Cobro que utilicen ambas monedas.
3. La Subgerencia de Tarifas envía por medio de correo electrónico a los Subdelegados de Operación el tipo de cambio, así como la semana de aplicación. Esta información se manda todos los viernes, para los casos en que el día viernes sea considerado como día no laborable (festivo) en Oficinas Centrales, el tipo de cambio será enviado el día hábil anterior.
4. La Subdelegación de Operación deriva, vía correo electrónico, a todas las Plazas de Cobro que acepten dólares como forma de pago el tipo de cambio semanal.
5. El Administrador de la Plaza de Cobro, o el Encargado de Turno en ausencia de éste, debe confirmar las tarifas en dólares aplicables en la Plaza de Cobro que le envíe la Subdelegación de Operación.
6. Las tarifas en dólares americanos serán válidas de las 0:00 hrs. del domingo a las 24:00 hrs. del sábado siguiente. En caso de presentarse una devaluación, se ajustará a lo que determine para el caso la Dirección de Operación.
7. El Encargado de Turno, o el Administrador de la Plaza de Cobro en ausencia de éste, verificará que los indicadores de tarifas de la Plaza de Cobro, contengan el precio en moneda nacional y su equivalente en dólares americanos, precisando en que no se aceptará el pago en moneda mixta (pesos-dólares americanos).



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

8. En virtud de que los equipos de control de tránsito están adecuados para trabajar mediante la marcación por cada tipo de moneda (uno para pesos y otro para dólares) los Cajeros Receptores deberán registrar de acuerdo a la moneda que están recibiendo, no debiendo aceptar el pago de tarifas en moneda mixta (pesos-dólares americanos) para cubrir la cuota de peaje.

### CUOTAS ELUDIDAS (Eventos Individuales)

1. El Cajero Receptor, al percatarse de la evasión del pago, inmediatamente debe informar al Encargado de Turno debiendo solicitar el número de folio del evento y recabar el mayor número de datos que le sean posibles del vehículo, a efecto de que sirvan para la identificación del mismo, tales como:
  - Fecha y hora del evento.
  - Marca.
  - Modelo.
  - Color
  - Placas.
  - Razón social
  - Dependencia
  - Y en su caso de estar en posibilidad, nombre del conductor.
2. Estos datos y el número de folio del evento que haya establecido el Encargado de Turno, forzosamente deberán asentarse en el formato que para tal efecto le fue entregado al inicio de su turno; formato que deberá ser requisitado con letra legible mismo que deberá validar el encargado de turno.
3. El Centro de Liquidación Regional (CLR), después de haber verificado en los videos, los eventos registrados como cuotas eludidas elaborará un reporte mensual de estos eventos, mismo que enviará a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
4. La Subdelegación o Subgerencia de Operación será la responsable de analizar mensualmente los reportes que recibe del Centro de Liquidación Regional (CLR), elaborando las estadísticas e integrarlos para cualquier solicitud y/o consulta aclaratoria.

### CUOTAS ELUDIDAS (Grupos Sociales)

1. En caso de presentarse grupos sociales (mítines, manifestaciones, comitivas representadas por grupos políticos o dependencias gubernamentales etc.), y pretendan cruzar por la Plaza de Cobro sin cubrir las cuotas de peaje correspondientes, los Cajeros Receptores deberán notificar de inmediato al Encargado de Turno quien notificara al administrador para salvaguardar la integridad del personal y los bienes.
2. Para la situación expuesta en el punto anterior solo el Administrador de la Plaza de Cobro, o el Encargado de Turno en ausencia de éste, podrá autorizar el paso de los vehículos registrándolos con carácter de eludidos; debiendo levantar acta informativa incluyendo la mayor cantidad de datos que le sea posible:



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Inicio y Terminación
  - Consignas o demandas del grupo manifestante
  - Nombre de los líderes que encabezan el grupo manifestante.
  - Acciones tomadas para salvaguardar la integridad de las personas y bienes
3. El acta debe enviarse a la Subdelegaciones Jurídicas de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo con copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación con la finalidad de que sea el área Jurídica quien se encargue de realizar las acciones legales.
  4. El Centro de Liquidación Regional (C.L.R), después de haber verificado el video y/o los registros de los equipos de control y registro vehicular dictamina los eventos registrados como eludidos en el acta administrativa. En caso de que sea diferente la cuantificación de los vehículos eludidos, envía un reporte de estos a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para la integración documental que corresponda.

### SISTEMA DE VIDEO GRABADO

1. El sistema de video grabado permanente, es la herramienta para realizar la verificación de los carriles abiertos y cerrados, (análogo o digital).
2. Es responsabilidad del Analista Liquidador la supervisión de la operación y control del sistema de video grabado permanente digital; en Plazas de Cobro donde no hay servidores que envíen la información generada a los Centros de Liquidación Regional, el encargado de turno será el responsable de la operación y control del video grabado análogo.
3. El sistema de video grabado 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 y el Encargado de Turno, la supervisión del funcionamiento del mismo.
4. Los Analistas Liquidadores son responsables del almacenamiento e integridad de los video casetes, los cuales se deberán conservar por un periodo mínimo de 60 (sesenta) días y no podrán ser reciclados por más de tres ocasiones; los video casetes 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.
5. Los videos casetes 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.
6. Los video casetes 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.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

7. La velocidad de grabación del sistema de video grabado permanente, deberá ser de acuerdo a las necesidades operativas de cada Plaza de Cobro, siendo esto responsabilidad de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
8. Es responsabilidad del analista liquidador reportar las anomalías detectadas en el sistema de videograbación permanente.
9. Es responsabilidad del analista liquidador verificar que los servidores digitales de video mantengan almacenada la información por un periodo mínimo de (60) sesenta días.

### VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

1. Los Cajeros Receptores solo permitirán el paso a un vehículo sin pagar su cuota, a aquellos que estén considerados como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC).
2. Todo VSC debidamente identificado puede hacer uso de los caminos y puentes que opera este Organismo, sin restricción de horario, fecha e identificación.
3. A continuación se muestra un listado con los VSC autorizados por el Organismo:

Ambulancias	Cruz Roja, Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaria de Salud, DIF, PEMEX y Protección Civil
Semefo	Servicio Médico Forense plenamente identificable
Bomberos	No importa la localidad a la que pertenezca
Policía Federal Preventiva	Solo vehículos oficiales
Policía Local	Únicamente patrullas
Fuerzas Armadas Nacionales	Vehículos propiedad de la Defensa Nacional, Marina Nacional y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa
Ángeles Verdes	Vehículos de apoyo mecánico de la Secretaria de Turismo
CAPUFE	Ambulancias, Grúas y todo vehículo superior a T1 plenamente identificable
Transporte de indocumentados	Se permite el cruce por todas las Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo, a aquellos vehículos debidamente acreditados, por la autoridad correspondiente, para tal efecto.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Los vehículos que no se encuentran dentro de esta lista deberán forzosamente cubrir su cuota por concepto de peaje.

4. El Director General del Organismo, es el responsable de determinar qué otros vehículos serán considerados como VSC.
5. En situaciones extraordinarias (huracanes, inundaciones, ayuda alimenticia, etc.) y con la solicitud justificada correspondiente a la Dirección de Operación, está podrá autorizar la exención del pago de peaje, siendo el responsable de notificar a las instancias (concesionarios).
6. Es facultad exclusiva de la Dirección de Operación supervisar el cumplimiento de los procedimientos para la exención del pago de peaje.
7. Los vehículos propiedad del Organismo T1 (que no sean identificados como ambulancias) y que no porten tarjeta Telepeaje, deberán cubrir la cuota correspondiente por concepto de peaje sin excepción de cargo o comisión del personal que conduzca dicho vehículo.
8. Para los casos en que la tarjeta de Telepeaje, de un vehículo categoría T1 propiedad del Organismo (Oficial), no sea detectada o registrada como invalida el Cajero Receptor cobrara el evento y solo en carriles donde se realice el aforo manual por falla del sistema IAVE o Plazas de Cobro donde no se cuente con sistema de Telepeaje, deberá registrar el evento como VSC.
9. Los Cajeros Receptores deberán contar con el formato de incidencias (recuadro vehículos al servicio de la comunidad), en el cual asentaran los siguientes datos:
  - Hora del cruce.
  - Tarifa del vehículo.
  - Tipo de vehículo.
  - Número económico.
  - Observaciones (en caso necesario).

El formato de VSC debe ser anexado (con letra legible) en la preliquidación y firmado por el Cajero Receptor, con el fin de que no le sea cobrado el evento.

10. El Cajero Receptor, al percatarse del cruce de un VSC, inmediatamente debe informar al Encargado de Turno para solicitar el número de folio del evento, a efecto de identificar el vehículo; así como registrarlo en el formato correspondiente.

### SITUACIONES EXTRAORDINARIAS DE TRÁFICO

1. En circunstancias de tráfico extraordinario, el Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia el Encargado de Turno, deberá notificar y solicitar de inmediato a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, personal y elementos de apoyo necesarios, así como informar a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil y a la Central de Radio en Oficinas Centrales, vía telefónica o medio existente de comunicación.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. Para los casos a que se refiere el punto anterior el Encargado de Turno deberá notificar de inmediato a los Cajeros Receptores en carriles a efecto de informar a los usuarios la situación prevaleciente en el tramo carretero.
3. Cuando por circunstancias extraordinarias se realice cierre de sector, se requiera el retorno de usuarios y la devolución de la cuota, asignando un carril de retorno con una dotación de fondo de cambio específico para atender la contingencia, en el cual se verificará que los usuarios que retornen cuenten con boleto de pago de peaje generado por la Plaza de Cobro, en el sentido afectado y durante el periodo en que suceda el evento, al terminar se levantará el acta soportándola con estos comprobantes, así como el reporte correspondiente según sea el caso, considerando estos cruces como boletos generados por error en los carriles en los que se hayan emitido, retirando el efectivo de los carriles señalados previo al proceso de la preliquidación, reintegrando este efectivo en el fondo de cambio que haya sido utilizado para la devolución de cuotas de peaje.

Bajo estas circunstancias, todo el personal de la Plaza de Cobro debe apoyar en las labores de desahogo de vehículos.

4. Es facultad y responsabilidad del Director de Operación, en situaciones de emergencia operativas que ocurran en los caminos y puentes operados por este Organismo, tanto de la Red Propia, FONADIN (FNI) o Concesionada, en situaciones de casos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos hidrometeorológicos, químico-tecnológicos, sanitario-ecológicos, cualquier otro que se presente o cuando exista otra circunstancia de tal magnitud que el continuar con el cobro de peaje ponga en riesgo inminente la vida o los bienes de un grupo determinado de personas, instruir y dar seguimiento hasta su conclusión a los titulares de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, con el propósito de proceder a facilitar las evacuaciones originadas por situaciones de emergencia o desastre, siendo necesario exentar el cobro del pago de peaje dentro de las Plazas de Cobro inmersas en tales situaciones.
5. El Delegado Regional o Gerente de Tramo, debe coordinarse con las áreas involucradas, para presentar a la Dirección de Operación la evidencia documental que corresponda una vez controlada la situación de emergencia.
6. Las instancias involucradas (Dirección General, Operación, Técnica, Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, Plazas de Cobro), en tales situaciones extraordinarias deberán de realizar su máximo esfuerzo a efecto de que en los casos que intervengan terceros se instrumenten procedimientos de emergencia operativa, sin perjuicio de cualquier otra obligación que les corresponda a las instancias involucradas en términos de Ley que regula la materia, o de cualquier otra norma o procedimiento aplicable para estos casos.
7. En caso de existir situaciones emergentes o fenómenos meteorológicos, previa autorización de la Dirección de Operación, se permitirá el paso libre de cualquier vehículo en cualquier sentido en apoyo de la comunidad afectada; debiéndose levantar las actas correspondientes.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### RETIROS PARCIALES

1. El Encargado de Turno debe realizar los retiros parciales del efectivo recaudado en las cabinas de cobro, con base en el aforo que se tenga, entregando el recibo correspondiente al Cajero Receptor para su firma.
2. Recuperar invariablemente en el primer retiro parcial, el fondo de cambio entregado al Cajero Receptor al inicio de su turno.
3. El Cajero Receptor deberá contar y verificar la cantidad entregada al Encargado de Turno en su presencia y firmar el recibo correspondiente en el acto.
4. El efectivo que se retira deberá ser en billetes de alta denominación procurando, que solamente queden en la cabina billetes de baja denominación y moneda fraccionaria.
5. Los retiros parciales invariablemente se sumarán al final del turno para integrar el efectivo recaudado que se registrará en la preliquidación.
6. El Encargado de Turno deberá, depositar en la caja de valores propiedad del Organismo el efectivo recaudado en los retiros parciales inmediatamente después de haberlo contado y asegurado en el contenedor de traslado de valores.

### OPERACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO

1. El Encargado de Turno no debe proporcionar ninguna información referente al aforo e ingreso a los Cajeros Receptores o cualquier persona.
2. Será responsabilidad del Cajero Receptor notificar de inmediato al Encargado de Turno, cuando algún objeto en el carril no permita el buen funcionamiento de los equipos de control de tránsito.
3. Los elementos de detección y clasificación no deberán tener diferencias superiores a las estipuladas en los contratos con las empresas proveedoras del equipo; en caso contrario el Encargado de Turno, debe reportar la falla a través del módulo y en caso de no contar con módulo, reportar por medio de bitácora Excel a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
4. El personal de la Plaza de Cobro por ningún motivo podrá intentar reparar los equipos de control de tránsito.
5. Toda falla detectada debe ser reportada al Técnico Encargado del Mantenimiento, debiendo registrar la falla en el módulo de seguimiento de fallas o bitácora Excel, con el fin de establecer las penalizaciones a las que se hicieran merecedores éstos por diferencias.
6. Será responsabilidad del Encargado de Turno, elaborar los reportes de mantenimiento correctivo por fallas de los equipos en el módulo de seguimiento de fallas o bitácora Excel; por su parte, el Administrador de la Plaza de Cobro será responsable de verificar que estos reportes estén correctos. Para el caso de que la información de fallas no sea cargada correctamente procederá este último a





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

corregirla y levantar el acta administrativa al responsable, marcando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

### MANTENIMIENTO ANUAL DE UNA PLAZA DE COBRO

1. La Dirección de Operación a través de la Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento, contratará anualmente el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de control y registro vehicular de las Plazas de Cobro de toda la red que opera el Organismo. Cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo programará el presupuesto anual del mantenimiento de instalaciones eléctricas y equipos.
2. Equipos de Control y Registro Vehicular.

La Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento, contratará el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de control de tránsito, conforme a los siguientes términos:

- Se establecerán visitas de mantenimiento preventivo por mes.
- La programación de las visitas será a través de un acuerdo entre personal de la Plaza de Cobro y el prestador del servicio.
- El reporte de la visita se hará a través del módulo de seguimiento de fallas.
- Localización al técnico Encargado del Mantenimiento y simultáneamente se abre un reporte de falla en el módulo de seguimiento de las mismas.
- Las penalizaciones establecidas en el contrato, serán por no cumplir con el mínimo de visitas de mantenimiento preventivo y por fallas en los equipos, esta última se calculará en función de la gravedad de la falla y su duración, de acuerdo con los registros en el módulo de seguimiento de fallas.

#### Instalaciones Eléctricas.

I.- Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo tramitarán ante la Comisión Federal de Electricidad el suministro de la energía a las Plazas de Cobro de su zona, así como el voltaje y los transformadores que deben ser suministrados para evitar variaciones que puedan dañar el funcionamiento de los Equipos de Control y Registro Vehicular.

II.-Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo formularán un programa de mantenimiento eléctrico. Se dará preferencia a la protección de las instalaciones contra sobrecargas y rayos, instalando las protecciones adecuadas y su puesta a tierra.

III.-En el caso de que las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo no dispongan de personal que se encargue del mantenimiento eléctrico, se solicitará los servicios de empresas especializadas. Se pondrá especial atención a los sistemas de iluminación en el área de cobro.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Grupos electrógenos.

I.--El servicio de mantenimiento de las plantas de emergencia de suministro de energía eléctrica es primordial y está a cargo de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo quienes contratarán para este fin, los servicios de empresas especializadas.

II.--Todas las plantas de emergencia deben contar con sistemas de arranque automático.

### Sistemas hidráulicos.

I.- Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo que cuenten con sistemas hidroneumáticos, deberán contratar el mantenimiento a empresas especializadas.

II.- Los Técnicos en Mantenimiento contratados por las empresas especializadas, deberán revisar periódicamente los sistemas de bombeo de agua (plantas de tratamiento de agua y pozos profundos) verificando que las conexiones no presenten fugas.

### Edificios: (la cantidad de instalaciones de acuerdo a las especificaciones técnicas)

#### I.- Zona de Plaza de Cobro.

- La zona de cobro (espolones, conchas, losas de concreto en los carriles, etc.) jardineras y estacionamiento tienen prioridad en su mantenimiento, estas deben de estar invariablemente limpias, bien pintadas y sin defectos de albañilería, herrería, cristalería e iluminación.
- La techumbre de la zona de carriles debe pintarse por lo menos dos veces al año.

### Oficinas.

I.-Los programas de pintura, impermeabilización, mantenimiento de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, herrería, ventanearía, cancelería y albañilería, estarán a cargo de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

II.- Las obras de ampliación o mantenimiento mayores, en la Plaza de Cobro se realizarán bajo la supervisión de la Dirección de Operación a través de la Gerencia de Calidad Técnica.

### Sanitarios.

I.--En las zonas de sanitarios públicos deberá poner especial atención en el mantenimiento de pintura, instalaciones hidráulicas, mobiliario, cristalería y herrería, estas áreas deben estar siempre limpias, iluminadas y con las provisiones necesarias de limpieza.

### Sistemas de almacenamiento de agua.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

I.- Los tinacos y cisternas, deben ser limpiados y desinfectados regularmente y se revisarán frecuentemente para localizar posibles fugas.

II.--La Delegación Regional o Gerencia de Tramo contratará el servicio de mantenimiento a empresas especializadas en estas instalaciones.

Mobiliario, equipos de oficina y equipos especiales.

I.- Los servicios de mantenimiento de los equipos de oficina los contratarán las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo a empresas especializadas en este tipo de equipos, las cuales harán programas de mantenimiento que aprobarán las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramos, dentro de los equipos especiales se tomarán en cuenta al equipo de radio, equipo contra incendio, equipos de calefacción y aire acondicionado, el mantenimiento de estos equipos lo contratará la Delegación Regional o Gerencia de Tramo de igual forma.

### ASPECTOS RELEVANTES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA PLAZA DE COBRO

#### 1. INSTALACIONES ELÉCTRICAS.

- Apagadores y contactos.
- Lámparas (iluminación).
- Switches.
- Tableros
- Ductos.
- Anuncios electrónicos.
- Semáforos preventivos.
- Registros eléctricos.

#### 2.- ELECTRÓGENOS.

Planta de emergencia.

#### 3.- INSTALACIONES HIDRO-SANITARIAS.

- Cisternas.
- Alcantarillas.
- Registros hidrosanitarios.
- Hidroneumático.
- Bomba de elevación de agua.
- Bajadas pluviales.
- Muebles sanitarios.
- Bebederos y fregaderos.

#### 4.- EDIFICIOS ZONA DE CARRILES ISLETA / CABINA.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Estructura techumbre.
- Impermeabilización.
- Cancelaría y /o herrería.
- Plafones.
- Muros.
- Pisos.
- Pintura.
- Vidrios.
- Losa de concreto y/o pavimento asfáltico.
- Vibradores y/o topes.
- Guarniciones de concreto.
- Concha de concreto.
- Espolones de concreto (con luz).
- Cilindro de concreto.
- Defensas de metálicas.
- Señalización.
- Oficinas administrativas, partida militar, tienda sindical, servicio medico, sanitarios, cuarto de maquinas, bodega, cocina y dormitorios.
- Mobiliario, equipo y equipos especiales.
- Pintura.
- Plafones.
- Cancelaría y/o herrería.
- Vidrios.
- Puertas chapas.
- Impermeabilización.
- Barniz.
- Pisos.
- Ventilación.
- Estacionamiento y área de exteriores.
- Señalización.
- Basureros.
- Guarniciones.
- Pavimento.
- Postes fantasmas.
- Malla ciclónica.
- Jardines.

### PROTECCIÓN CONTRA ALTERACIONES DE LOS EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO

1. Se consideran áreas restringidas, todas aquellas en donde se encuentren instalados equipos y/o componentes de control de tránsito en carriles, cabinas, sala administrativa y sala de operación; su acceso estará permitido únicamente a personal del Organismo, técnicos o proveedores debidamente autorizados por el Subdelegado o Subgerente de Operación o Administrador de la Plaza de Cobro.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

2. Los técnicos de la empresa encargada del mantenimiento tendrán que portar un gafete de identificación autorizado por el Administrador de la Plaza de Cobro, el cual deberá ser entregado una vez terminados los trabajos que hayan sido solicitados.
3. Los gabinetes en la zona de carriles que contenga componentes de los diferentes equipos de control de tránsito, deberán estar perfectamente protegidos a prueba de agua, con candado de seguridad y sello de seguridad, foliado, y firmado por el Administrador de la Plaza de Cobro.
4. El técnico solo podrá reparar fallas dentro de la cabina de cobro, cuando ésta se encuentre vacía de cualquier ingreso o valor, y sin la presencia del Cajero Receptor.
5. Todo trabajo efectuado por los técnicos, donde sea necesario romper algún sello oficial de protección, tiene que registrarse en la bitácora o medio establecido para este fin.
6. El Administrador de la Plaza de Cobro debe registrar y controlar los folios de los sellos empleados.
7. Las instalaciones eléctricas que formen parte de los equipos de control de tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones que se mencionan en los contratos correspondientes.
8. La llave del sistema de protección del gabinete, quedará bajo guardia y custodia del Encargado de Turno, quien será responsable del buen uso y manejo de la misma.
9. Las instalaciones eléctricas que forman parte de los equipos de control de tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones establecidas por la Normas Oficiales Mexicanas (NOM).
10. Los registros eléctricos que se encuentren en la zona de carriles, deberán contar con tapas a prueba de filtraciones de agua y con chapas de seguridad.
11. Notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión serán solidariamente responsables.

### INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA PLAZA DE COBRO

#### LOCALIZACIÓN

- En la localización física de una plaza de cobro se toman en consideración aspectos como: índice y tendencias de crecimiento de las zonas urbanas cercanas al punto donde se va a ubicar la Plaza de Cobro.
- Se toma en consideración la facilidad de acceso a servicios de agua potable, energía eléctrica, drenaje y comunicación telefónica.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Se considera el tipo de terreno que tenga visibilidad a distancia cuando menos a 300mts. para el acceso y alineamiento vertical y horizontal que son de suma importancia para la seguridad del tránsito en las plataformas de arribo.
- La pendiente a considerar en el lugar en el que se vaya a ubicar la plaza de cobro debe ser de 1.5% máximo.

### TAMAÑO

- El número de carriles que debe tener la plaza de cobro, se podrá determinar en base a estimaciones del tránsito vehicular que hará uso de la autopista.
- Con el propósito de establecer el tráfico a atender, se definirá el volumen en horas normales y horas pico, siendo deseable que el número de carriles sea igual al doble número de carriles, y se deberá prever la posibilidad de complementar carriles, conforme al aumento de transacciones.
- Para atender el tránsito en horas pico, se deberá considerar el equipamiento de carriles reversibles, situación que resulta más económica que la construcción de más carriles.
- En toda la Plaza de Cobro se debe considerar por lo menos un carril lateral con sobre ancho para permitir el paso de vehículos con exceso de dimensiones.

### OFICINAS E INSTALACIONES

- El edificio de la Plaza de Cobro debe considerar los siguientes espacios físicos: oficina, para el Administrador de la Plaza, para el Encargado de Turno y personal administrativo con visibilidad directa a la zona de cobro (sala administrativa y sala de operación), radiocomunicación y de valores; dormitorio y baños, comedor y cocineta para todo el personal; para cajeros receptores se ubicara un baño cerca de la zona de cobro; una bodega de señalamiento, refacciones y utilería; y una bodega para boletos de pago, rollos y cintas de impresoras y papelería.
- En un costado del edificio, en la planta baja, se ubicara, el dormitorio y baño del personal de vigilancia, que cuente con dos accesos.
- El área de ubicación para la planta de energía auxiliar y planta de tratamiento de aguas residuales debe de estar separada del edificio principal, por lo menos a 10 mts.

### ESTRUCTURA – ZONA DE COBRO

- La techumbre de la zona de cobro deberá cubrir por lo menos un vehículo de seis ejes ubicado en la plataforma de cobro con una visibilidad mínima de 3000 mts.
- Para efectuar el cobro a los usuarios, se requiere de una cabina que cuente con mobiliario y espacio suficiente para que el cajero receptor opere funcionalmente.
- La isleta deberá contara con los siguientes elementos: Cabina, espolones con iluminación, cilindro de concreto armado, defensas metálicas laterales, conchas de concreto y guarniciones.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- La plataforma de arribo deberá ser concreto hidráulico de 30cms. de espesor, a todo lo largo de la isleta cabina y deberá contar con drenaje en áreas de detección de ejes.
- Antes del espolón deberá haber un vibrador reductor de velocidad.
- En las Plazas de Cobro con aproximación y salida de autopista dividida por barrera central o defensa metálica, la distancia entre el espolón/carril correspondiente al eje de ambos cuerpos y la barrera central, será en proporción al número de carriles, normales y reversibles con que se cuente, a fin de facilitar las maniobras y fluidez vehicular.
- Toda la Plaza de Cobro deberá contar con equipo de control de tránsito, ya sea electromecánico o automático, y que su funcionamiento dé la precisión que se especifica en los lineamientos operativos, en donde se señala que la desviación máxima permisible imputable al sistema de control no será mayor a tres vehículos al millar, tanto en clasificación como en detección. Será conveniente que a este equipo se le pueda integrar el equipo de auditoría por video. De la misma forma, deberá estar equipada con el sistema para la identificación automática de vehículos IAVE.
- En el cuarto de maquinas deben estar instalados los tableros de distribución eléctrica, de los cuales uno debe de ser exclusivo para la alimentación de los equipos de control de tránsito.
- La planta de energía auxiliar de arranque automático, deberá dar prioridad a la alimentación del equipo de control de tránsito para mantener su funcionamiento las 24 hrs. durante los 365 días del año.

### AREAS DE SERVICIO

- Los servicios sanitarios se calcularan tomando en consideración la composición del tránsito; si el tránsito de autobuses es alto, se debe considerar un mayor número de estos servicios.
- Las áreas de servicio tales como: sanitarios, tiendas y estacionamiento, se deberán localizar a 1,000mts. de distancia de la zona de cobro como mínimo.
- El servicio médico, de grúas y mecánico se localizara en edificio anexo a la Plaza de Cobro, el cual contara con dormitorio y baños a una distancia del área de cobro de 50 mts.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo I Formato de Acta Administrativa

**NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS, OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SÓLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.**

#### ACTA ADMINISTRATIVA.

En las oficinas de \_\_\_\_\_ de la (población o localidad) de \_\_\_\_\_, del estado de \_\_\_\_\_, siendo las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_, ante la presencia del C. \_\_\_\_\_ (*superior jerárquico del inculpado, ante quien se levanta el acta*), con la asistencia del C. \_\_\_\_\_, trabajador afectado, testigos de cargo (*personas que atestiguaron los hechos que se imputan*), de descargo (*personas que atestiguaron los hechos que manifieste en su defensa el inculpado*) y de asistencia (*dos testigos que auxilian al titular ante el que se levanta el acta, dando fe del levantamiento de la misma*) que más adelante se precisan, así como el Representante Sindical correspondiente, se procede a levantar acta administrativa en contra del C. \_\_\_\_\_ adscrito al centro de trabajo \_\_\_\_\_, con el puesto de \_\_\_\_\_; con motivo de que con fecha \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_, el trabajador presente, incurrió en las faltas administrativas siguientes: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, causando con su conducta (u omisión), perjuicio al servicio público que presta el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, toda vez que, \_\_\_\_\_ (exponer en que consistió el perjuicio causado al Organismo) \_\_\_\_\_,

violando con ello las disposiciones contenidas en el artículo 134 fracción \_\_\_\_ de la Ley Federal del Trabajo y las Cláusulas \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ del Contrato Colectivo de Trabajo -en su caso- (*los hechos que se le imputen al trabajador deben de ser los mismos que se hayan señalado en la notificación de citatorio, a fin de garantizar que el trabajador esté en aptitud de defenderse*). Encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_ testigo de cargo, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_, con categoría de \_\_\_\_\_; de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción (*profesión, oficio o escolaridad con que cuenta*) de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. Que lo anterior le consta porque el declarante (*explicar el por qué le consta -circunstancias de tiempo, modo y lugar-*). Que es todo lo que tiene que declarar y previa lectura lo firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, testigo de cargo, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar servicios en \_\_\_\_\_, con categoría de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, que lo anterior le consta porque el declarante \_\_\_\_\_ (*presta sus servicios en la misma área que el trabajador al que se le levanta la presente acta o porque haya presenciado lo ocurrido -circunstancias tiempo, modo y lugar-*), que es todo lo que





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al calce y al margen para constancia. Encontrándose presente el trabajador al que se le instrumenta el acta (*en caso de que no asista, se deberá asentar la inasistencia y se verificará que haya sido debidamente notificado o las causas que impidieron hacerlo, circunstancias que también deberán asentarse*) manifiesta llamarse como ha quedado escrito, ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios para el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, adscrito a \_\_\_\_\_, con categoría de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_; con instrucción de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*); y con relación a los hechos que se le atribuyen declara: \_\_\_\_\_ (el trabajador podrá exponer todo lo que considere conveniente *de viva voz o por escrito en relación a los hechos que se le atribuyen, para desvirtuarlos o confirmarlos, si solicita que se le reciban algunas pruebas, se le reciben y se anexarán*), que para desvirtuar los hechos que se le atribuyen propone en este acto a dos testigos de descargo, los CC. \_\_\_\_\_, personas que se encuentran presentes y a los que solicita se les reciba su declaración. Que es todo lo que tiene que manifestar, previa su lectura lo firma al calce y al margen para constancia. (Si no propone testigos de descargo se asentará expresamente tal circunstancia). Acto seguido, encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, testigo de descargo propuesto por el trabajador afectado, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_, con categoría de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara: \_\_\_\_\_ (el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente) \_\_\_\_\_, que lo anterior lo sabe y le consta porque \_\_\_\_\_ (el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente) \_\_\_\_\_. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura lo firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el otro testigo de descargo propuesto por el trabajador afectado con el levantamiento del acta, el C. \_\_\_\_\_, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_, con categoría de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara: \_\_\_\_\_ (el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente) \_\_\_\_\_. Que lo anterior lo sabe y le consta porque \_\_\_\_\_ (el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente) \_\_\_\_\_. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al calce y al margen para constancia. Acto continuo, estando presente el Representante Sindical correspondiente manifiesta: \_\_\_\_\_ (el representante sindical hará uso de la palabra y expresará lo que considere pertinente o podrá *hacerlo por escrito o reservarse su derecho y no hacer manifestación alguna, en este caso se asentará tal circunstancia y de cualquier modo, firmará el acta al margen de lo que haya expresado y al calce al concluirla*). Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al margen para constancia. Determinación.- el C. \_\_\_\_\_, servidor público ante el que se levanta el acta, DETERMINA: Túrnese la presente acta (y anexos si los hubiere) al área jurídica competente para que produzca el dictamen que proceda. Con lo anterior se da por terminada el acta, firmando al calce y al margen quienes en ella intervinieron y así quisieron hacerlo-----

-----CONSTE.-----

Firma

Firma

Nombre y cargo del funcionario  
que levantó el acta

Nombre completo del trabajador  
al que se le levantó acta administrativa

Testigo de cargo

Testigo de cargo



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

\_\_\_\_\_  
Nombre, categoría y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre, categoría y firma

Testigo de Descargo (en su caso)  
Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre, categoría y firma

\_\_\_\_\_  
Nombre, categoría y firma del testigo  
de asistencia

\_\_\_\_\_  
Nombre, categoría y  
firma del testigo de asistencia.

**NOTA:** Los testigos de asistencia son los que hacen constar el levantamiento del acta, y deben ser personas distintas a los testigos de cargo, que son los que declaran tener conocimiento de los hechos.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo II Formato de Acta Administrativa por faltas de asistencia al trabajo

**NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO, SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS VACÍOS OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SOLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.**

#### ACTA ADMINISTRATIVA POR FALTAS DE ASISTENCIA.

En las oficinas de \_\_\_\_\_, de la ( población o localidad) \_\_\_\_\_, del Estado de \_\_\_\_\_ siendo las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_, de 200\_\_\_\_, ante la presencia del C. \_\_\_\_\_ (*superior jerárquico del trabajador que se le implementa el acta administrativa*), con la intervención de los testigos de cargo y de asistencia (*dos testigos que auxilian al titular ante el que se levanta el acta, dando fe del levantamiento de la misma*) que más adelante se precisan, así como el Representante Sindical correspondiente (*debe acreditar su personalidad y así se le debe señalar en el citatorio*), se procede a levantar acta administrativa por faltas de asistencia en contra del C. \_\_\_\_\_, adscrito al Centro de Trabajo \_\_\_\_\_, con el puesto de \_\_\_\_\_, quien ha faltado a sus labores los días \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_, causando con su inasistencia graves perjuicios al servicio público que presta el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (*los hechos que se le imputen al trabajador deben de ser los mismos que se hayan señalado en la notificación de citatorio, a fin de garantizar que el trabajador esté en aptitud de defenderse*); para tal efecto encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, testigo de cargo (*persona que le constan los hechos que se le imputan al trabajador*), manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, (*profesión, oficio o escolaridad con que cuenta*) con domicilio particular en \_\_\_\_\_, quien se identifica con (*describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona*) y con relación a los hechos, manifiesta que el C. \_\_\_\_\_, ha faltado a sus labores los días \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_. Que lo anterior lo sabe y le consta, en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el trabajador al que se le levanta la presente acta (*y el declarante sí asistió a sus labores en su área de adscripción en el horario habitual en los días mencionados y en esos lapsos de tiempo a diferencia de otros días, no vio al trabajador señalado en su lugar de trabajo, etc. -circunstancias de tiempo modo y lugar-*), que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, la firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, testigo de cargo, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, y con relación a los hechos manifiesta que el C. \_\_\_\_\_ ha faltado a sus labores los días \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_. Que lo anterior lo sabe y le consta en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el C. \_\_\_\_\_. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. El personal que actúa CERTIFICA que teniendo a la vista el control de asistencia del área de trabajo a la que se encuentra adscrito el trabajador el C. (Nombre del trabajador al que se le levanta el acta), se pudo comprobar que dicha persona no registró su entrada al trabajo los días \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_. Encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, inculpado, manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

instrucción de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, y con relación a los hechos (*en caso de que no asista, se deberá asentar la inasistencia y se verificará que haya sido debidamente notificado o las causas que impidieron hacerlo, circunstancias que también deberán asentarse*), en el uso de la palabra, manifiesta: \_\_\_\_\_, (*concluida su exposición –la cual también la puede realizar por escrito el cual debe reconocer como propio y ratificar en el mismo instante, el cual se agregará a la misma-, se asentará que es todo lo que tiene que declarar, si prefiere reservarse su derecho para hacer manifestaciones, se asentará tal circunstancia*). Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. Encontrándose presente el C. \_\_\_\_\_, testigo de descargo (*testigo que le constan los hechos manifestados por el inculpado*), manifiesta ser originario de \_\_\_\_\_, prestar sus servicios en \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, de estado civil \_\_\_\_\_, con instrucción de \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_, y con relación a los hechos manifiesta que el C. \_\_\_\_\_ ha faltado a sus labores los días \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, del mes de \_\_\_\_\_ de 201\_\_\_\_. Que lo anterior lo sabe y le consta en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el C. \_\_\_\_\_. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. Acto continuo se le concede al Representante Sindical el uso de la palabra quien manifiesta: \_\_\_\_\_, (*concluida su exposición –la cual también la puede realizar por escrito el cual debe reconocer como propio y ratificar en el mismo instante, el cual se agregará a la misma-, se asentará que es todo lo que tiene que declarar, si prefiere reservarse su derecho para hacer manifestaciones, se asentará tal circunstancia*). DETERMINACIÓN: El suscrito (*se asentará el nombre del superior jerárquico de la oficina de que se trate, o del jefe superior ante el que se está levantando el acta*), DETERMINA: Túrnese la presente acta y anexos al área jurídica del Organismo que resulte competente, para su Dictamen correspondiente. Por lo anterior se da por terminada la presente acta, siendo las \_\_\_\_ horas del día de su inicio, firmando al calce y al margen quienes en ella intervinieron y así quisieron hacerlo.-----  
-----CONSTE.-----.

Firma

Firma

\_\_\_\_\_  
Nombre y cargo del superior jerárquico  
ante el que se levanta el acta

\_\_\_\_\_  
Representante Sindical  
nombre y firma



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo III Formato de Citatorio para el Trabajador

Lugar y Fecha.

**Nota:** El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones útiles para quien necesita levantar un acta.

C. (nombre y puesto del trabajador)  
Centro de trabajo o domicilio particular.  
P r e s e n t e.

Para el levantamiento de un acta administrativa en su contra, con motivo de los hechos en que ha incurrido, consistentes en (mencionar los hechos que se le atribuyen), en fecha \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_; sírvase presentarse, con identificación oficial, a su centro de trabajo ubicado en \_\_\_\_\_, el próximo día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas; debiendo traer consigo las pruebas de que disponga para desvirtuar los hechos que le son atribuidos, o hacerse acompañar de los testigos de descargo que vaya a proponer en el momento de la diligencia administrativa.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 24 del Contrato Colectivo de Trabajo en vigor del organismo.

A t e n t a m e n t e  
Nombre y firma del Jefe Inmediato  
Superior del Trabajador

**(Se debe de citar al trabajado y al Representante Sindical con un tiempo mínimo de 36 horas – en el caso de los trabajadores sindicalizados, a los No sindicalizados deberá ser con por lo menos 24 horas y se quita el fundamento de la Cláusula 24 del Contrato Colectivo- de anticipación, en caso de que el trabajador se niegue a recibir el citatorio o a firmar el acuse de recibo del mismo, se debe de asentar una razón en una copia con firma de dos testigos, para hacer constar la negativa).**



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo IV Formato de Citatorio para el Comité Ejecutivo Nacional del S.N.T.C.P.F.I.S.C.

Nota: El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones útiles para quien necesita levantar un acta.

Lugar y fecha

C. \_\_\_\_\_  
Secretario General del  
C.E.N. del S.N.T.C.P.F.I.S.C.  
Privada Aldama n° 2  
Colonia Chamilpa, C. P. 62210.  
Cuernavaca, Mor.

Por este conducto me permito solicitar a usted, se sirva girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se designe un Representante Sindical que intervenga en el levantamiento de un acta administrativa, *para lo cual deberá acreditar su personalidad como representante de éste con documento idóneo*, el día \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año en curso, a las \_\_\_\_\_ horas, en esta área a mi cargo, sita en \_\_\_\_\_, de esta ciudad; en contra del C. \_\_\_\_\_, (cargo), adscrito a \_\_\_\_\_, por (mencionar los hechos que se le atribuyen al trabajador).

Lo anterior con fundamento en la Cláusula 24 del Contrato Colectivo de Trabajo, en vigor en el Organismo.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi consideración distinguida.

A t e n t a m e n t e

Nombre y firma del Jefe  
Inmediato Superior del Trabajador.

**NOTA:** El citatorio deberá ser notificado con cuando menos 36 (treinta y seis) horas de anticipación a el levantamiento del acta administrativa



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo V Aviso de Notificación de la Rescisión de Trabajo

Lugar y fecha. **Nota:** El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones.

**C. (nombre del trabajador)**

**(categoría o puesto)**

**Centro de trabajo o domicilio particular**

**P r e s e n t e.**

**Asunto:** Aviso de rescisión de la  
relación individual de trabajo

Por este conducto me permito notificar a usted, que a partir de esta fecha se da por rescindida la relación individual de trabajo que venía sosteniendo con Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, con la categoría de \_\_\_\_\_, adscrito a \_\_\_\_\_, ubicado en \_\_\_\_\_, sin responsabilidad para el patrón; al haber usted incurrido en la (s) causal (es) prevista(s) en el Artículo 47 Fracción \_\_\_\_\_ de la Ley Federal del Trabajo, toda vez que (asentar detalladamente la causal de la rescisión y las circunstancias de modo, tiempo y lugar de cómo ocurrieron los hechos que se le atribuyen *y en su caso citar las cláusulas y fracciones del Contrato Colectivo o las del Reglamento, Manual de Operación, etc., que se hayan infringido*)

Hechos que quedaron asentados en el acta administrativa de fecha \_\_\_\_\_, levantada en su contra, en la que Usted intervino y declaró en relación a los hechos que le fueron atribuidos.

A t e n t a m e n t e

C. \_\_\_\_\_  
Funcionario del Área Administrativa Correspondiente

**NOTA:** Este tipo de aviso sería Exclusivamente para Notificar a Personal de CAPUFE por personal CAPUFE, las empresas que presten servicios al Organismo tienen sus procedimientos y su propio personal responsable de ello.



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**Anexo VI Formato de Renuncia**

Cuernavaca, Mor., a      de    201

**C. DIRECTOR GENERAL DE CAMINOS Y PUENTES  
FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS.**

**Presente.**

Por este conducto me permito presentar a usted, a partir de esta fecha y por así convenir a mis intereses, mi renuncia *con carácter de irrevocable* al trabajo que venía desempeñando en la categoría de -----, adscrito a -----, ubicada en -----, manifestando que no he sufrido accidente ni riesgo de trabajo alguno, ni enfermedad profesional durante el tiempo que le presté servicios al Organismo; habiéndome cubierto éste *todas* los salarios y *todas las* prestaciones a que tuve derecho *por haberlas devengado* durante el tiempo laborado; solicitando se realice el trámite de la elaboración de mi finiquito. No reservándome acción alguna que ejercitar en lo futuro en contra de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, ni de quien sus intereses represente. Agradeciendo el apoyo recibido en el desempeño de mis labores.

**A T E N T A M E N T E**

**NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR**





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Anexo VII Dictamen del Área Jurídica

NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS, OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SÓLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.

LUGAR Y FECHA

C. \_\_\_\_\_

FUNCIONARIO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN CORRESPONDIENTE

P R E S E N T E.

OBRA EN ESTA (ÁREA JURÍDICA CORRESPONDIENTE) UN ACTA ADMINISTRATIVA REMITIDA POR EL C. \_\_\_\_\_, ( CATEGORÍA ), MISMA QUE FUE LEVANTADA EN FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 200\_\_\_\_, EN CONTRA DEL C. \_\_\_\_\_, (CATEGORÍA Y CENTRO DE ADSCRIPCIÓN), CON MOTIVO DE QUE EL DÍA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 200\_\_\_\_, INCURRIÓ EN LOS SIGUIENTES HECHOS: (RELATAR LOS HECHOS QUE SE LE ATRIBUYEN AL TRABAJADOR).

ANALIZADA QUE HA SIDO EL ACTA ADMINISTRATIVA REFERIDA, DE LA MISMA SE DESPRENDE QUE EL C. \_\_\_\_\_, CON SU CONDUCTA INCUMPLIÓ LAS OBLIGACIONES PREVISTAS EN LAS CLÁUSULAS \_\_\_\_\_, (CITAR AL EXTREMO LA NORMATIVIDAD QUE INFRINGIÓ) DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR EN EL ORGANISMO (EN SU CASO); E INFRINGIÓ LA PROHIBICIÓN CONTENIDA EN LA CLÁUSULA 60 FRACCIÓN \_\_\_\_\_ DEL CITADO CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO (EN SU CASO); INCUMPLIENDO ADEMÁS LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS POR LOS ARTÍCULOS \_\_\_\_\_, DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO. POR LO ANTERIOR, LA CONDUCTA DESPLEGADA POR EL TRABAJADOR ENCUADRA EN EL (LOS) SUPUESTO(S) QUE PREVÉ EL ARTÍCULO(S) (CLÁUSULA) \_\_\_\_\_ FRACCIÓN(ES) (INCISO) \_\_\_\_\_, POR LO QUE CON FUNDAMENTO EN \_\_\_\_\_ RESULTA PROCEDENTE APLICAR AL C. \_\_\_\_\_, POR HABER INCURRIDO EL DÍA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 201\_\_\_\_, EN (ASENTAR LA CAUSA ).

SIN OTRO PARTICULAR, LE REITERO LAS SEGURIDADES DE MI CONSIDERACIÓN DISTINGUIDA.

A T E N T A M E N T E

C. \_\_\_\_\_

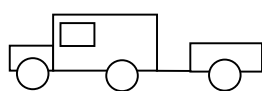
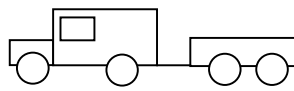
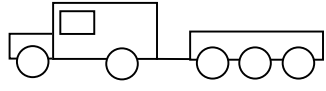
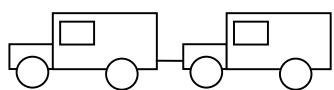
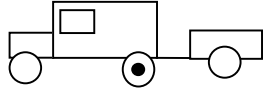
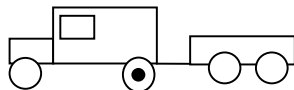
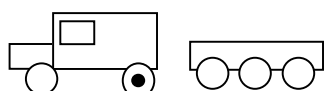
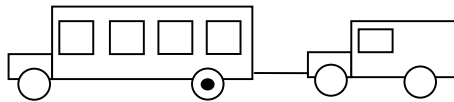
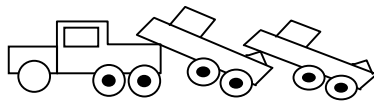
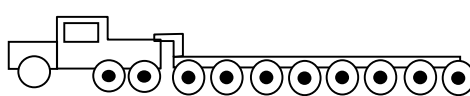
FUNCIONARIO DEL ÁREA JURÍDICA CORRESPONDIENTE

C.C.P. C. \_\_\_\_\_

JEFE SUPERIOR DEL TRABAJADOR AFECTADO.- PTE.

NOTA: EN CASO DE RESCISIÓN, SE DEBERÁ DE APLICAR EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, SEÑALANDO LA FRACCIÓN Y DETALLANDO LA CAUSAL.

**ANEXO VIII  
CLASIFICACIÓN DE EJES EXCEDENTES**

	<b>SE DEBE MARCAR T1 + 1EE</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T1 + 2EE</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T1 + 3EE</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T1 + T1</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T3</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T4</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T5</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T2 + T1</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T5</b>
	<b>SE DEBE MARCAR T9 + 2EE</b>

⦿ Rodada Doble

○ Rodada Sencilla

Nota: Los vehículos considerados como remolques son aquellos que no están dotados de medio de locomoción y son destinados a ser jalados por un vehículo automotor, de acuerdo al Diario Oficial de la Federación del día 7 de enero de 1997.









---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO XII FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

---

### FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN  
GERENCIA DE NORMAS Y SERVICIOS  
SUBGERENCIA DE TARIFAS

\_\_\_\_\_  
DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA DE TRAMO

\_\_\_\_\_  
No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
CARRIL No.

TARIFA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	CANTIDAD	IMPORTE
T1				
T1				
T1				
T2				
T3				
T4				
T5				
T6				
T8				
T9				
EJES LIGEROS				
EJES CARGA				
	TOTALES			



\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Encargado de Turno

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Cajero Receptor



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**ANEXO XIII  
FORMATO DE RETIRO PARCIAL**

			
Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos			
<b>FORMATO DE RETIRO PARCIAL</b>			
_____ Número y nombre de la Plaza de Cobro			
_____ Fecha	_____ Carril	_____ Turno	
<b>Retiro</b>	<b>Hora</b>	<b>M.N.</b>	<b>USD</b>
Fondo de Cambio			
<b>Entrega</b>	<b>Recibe</b>		
<b>Retiro 1</b>			
<b>Retiro 2</b>			
<b>Retiro 3</b>			
<i>TOTAL</i>			
_____ Nombre y firma del Cajero Receptor		_____ Nombre y firma del Encargado de Turno	

- \* Este formato se debe entregar al Cajero Receptor, al inicio de su turno.
- \* El responsable de realizar la preliquidación debe ingresar la(s) cantidad(es) recaudada(s) en el(los) retiro(s) parcial(es) que haga durante el turno.
- \* El Cajero Receptor debe de conservar el formato durante su turno, y entregárselo al Encargado de Turno al final de su jornada laboral.
- \* Al hacerse la preliquidación el fondo de cambio no debe ser capturado como parte del ingreso del turno.







---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO XV GUÍA PARA EL USO DE LA BITÁCORA DE EXCEL PARA EL REPORTE DE FALLAS MANTENIMIENTO CORRECTIVO

#### 1.- REPORTE AL PROVEEDOR

1.1.- Cuando se presente una falla en la operación de los equipos, el empleado que lo detecte deberá reportarlo al Administrador y/o Encargado de Turno.

1.2.- El Administrador y/o Encargado de Turno será el responsable de reportar la falla al Prestador de Servicio (puede asignar a un subordinado; sin embargo, será el Administrador y/o Encargado de Turno quien rinda cuentas por lo que se haga o deje de hacerse) y obtener de él el número de Acuse de Recibo. Con este integrará el Número de Reporte, el cual está constituido por la Delegación, Plaza de peaje (Caseta), Mes en curso, Día en que se abre el reporte y el número de Acuse de Recibo dado por el Prestador de Servicio.

1.3.- Al obtener el número de Acuse de Recibo empieza a contar el tiempo de penalización por lo que el Administrador y/o Encargado de Turno deberá registrar la hora en que se realiza el reporte de la falla al Prestador de Servicio.

#### 2.- REGISTRO EN BITÁCORA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

2.1.- El Administrador y Encargado de Turno deberá verificar que se registren en Bitácora los siguientes datos:

a).- El Número de Identificación. Este estará compuesto por la Delegación (que estará en números arábigos; por ejemplo, la Delegación VIII se pondrá 8), la Plaza de Peaje -Caseta- (la cual se identificará sólo por su número; ejemplo Caseta 67A pte. A. Dovali Jaime se pondrá 67A), el mes en curso (que estará en números arábigos; ejemplo, septiembre es el noveno mes, se pondrá 9), el día en que se presentó la falla y el Número de Reporte (que es el Número de Acuse de Recibo proporcionado por el Prestador de Servicio, al momento de reportársele la falla).

##### Un ejemplo de un Número de Identificación:

a).- Una falla reportada en la Caseta 20, Pte. Matamoros (que pertenece a la Delegación VIII), el 25 de abril, el Prestador de Servicio proporcionó el Número de acuse de Recibo 036. El Número de Identificación para este reporte es

**8 20 4 25 036**

b).- La fecha y hora en que se reporta la falla al Prestador de Servicio. El formato es DD-MM-AA\_HH:MM y se utiliza el esquema de 24 horas; ejemplo 14 de Marzo de 1997 a las 05:34 PM, se escribe 14-03-97 17:34. Estos dos datos serán considerados como la hora y fecha de falla.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- c).- Nombre de la persona que reporta. Que puede ser el Administrador y/o Encargado de Turno o la persona que haya sido asignada para este fin.
- d).- El número de empleado del cajero (si la falla se presentó en carril). En caso de que la falla se presente en el equipo de administración o de videograbación, este espacio se dejará en blanco.
- e).- La marca del equipo que presenta falla. Esta se selecciona de una lista desplegable que muestra el catálogo de Prestadores de Servicio.

Las marcas son las siguientes:

MARCA	NOMBRE EN BITÁCORA
Simex, Equipo Principal	<b>SIMEX</b>
Simex, Equipo de Videograbación	<b>SIMEXV</b>
Controles Electromecánicos, Equipo Principal	<b>CEM</b>
Controles Electromec., Equipo Videograbación	<b>CEMV</b>
Controles Electromecánicos, Equipo Aforo	<b>CEMV</b>
Integra Ingeniería	<b>INTEGRA</b>

- f).- El tipo de equipo. Este se selecciona de una lista desplegable que muestra el catálogo de tipos existentes.

Los tipos son los siguientes:

TIPO	NOMBRE EN BITÁCORA
Preclasificado	<b>PRE</b>
Postclasificado	<b>POST</b>
Equipo de Aforo Permanente	<b>EAP</b>
Equipo de Videograbación Continua	<b>VGC</b>
Identificación Automática Vehicular	<b>IAVE</b>

- g).- **El Síntoma Inicial.** Este es una descripción del efecto visible de una falla sobre los equipos de carril y de caseta. Esta descripción se selecciona de una lista desplegable que muestra el catálogo de síntomas. Cada síntoma está clasificado, de acuerdo con gravedad de la falla a la que se asocia, en cualquiera de estas tres categorías:

**FATAL.-** Cuando no es posible utilizar confiablemente el equipo de peaje; implica cierre de carril o la utilización de boletos de emergencia.

**GRAVE.-** Son aquellas en donde, aunque el equipo está operando, se detectan demasiadas discrepancias entre los equipos; implican una cantidad considerable de trabajo extra (aforo manual, revisión de videos, etc.).

**LEVE.-** Son aquellas que no afectan operativamente al sistema, sin embargo provocan molestias en la operación del mismo y provocan desinformación al usuario. Cuando es seleccionado el Síntoma Inicial, automáticamente se determina el Tipo de Falla, su Clave y se presentan en sus recuadros correspondientes.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

**2.2.-** Al momento de llegar el técnico a la caseta, el Administrador y/o Encargado de Turno deberá verificar que se le registre en Bitácora. Su nombre deberá aparecer en el catálogo, mostrado por la lista desplegable, en la sección de Número y Nombre del Técnico.

**2.3.-** Al ser resuelta la falla se registrará fecha y hora. La fecha y hora en que se queda resuelta la falla (El formato es DD-MM-AA\_HH:MM y se utiliza el esquema de 24 horas; ejemplo 14 de Marzo de 1997 a las 05:34 PM, se escribe 14-03-97 17:34 ).

**2.4.-** Cuando la falla haya sido resuelta y el Encargado de Turno de su Visto Bueno se completará la siguiente sección de firmas y sello:

- a)** En la sección de técnico deberá el técnico del Prestador de Servicio firmar y anotar su nombre.
- b)** En la sección Vo. Bo personal caseta deberá firmar el encargado de Turno o la persona asignada por él que haya supervisado el mantenimiento correctivo realizado, anotando además su nombre y puesto.
- c)** En la sección sello deberá colocarse el sello de la Caseta una vez que el Administrador de Caseta de su aprobación.

### **3.- AUTORIZACIONES**

**3.1.-** Cuando el técnico requiera interrumpir algún servicio, con el fin de poder llevar a cabo las labores de mantenimiento, deberá solicitar al Encargado de Turno la autorización para poder llevar a cabo dicha interrupción. El tiempo de duración de la interrupción deberá quedar registrado en la Bitácora de mantenimiento correctivo.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### MÓDULO DE FALLAS REFERENCIA RÁPIDA

**Consulta y Registro de Fallas**

Caseta:  San Marcos

No. de Contrato:  Mes Falla:

Proveedor:

No. Folio	Fecha de Inicio	Hora de inicio	Síntoma	No. Carril
100044	20/04/1999	23:35:09	VÍDEO ILEGIBLE Ó DISTORSIÓN DE IMAGEN	6
100045	20/04/1999	23:36:19	VÍDEO ILEGIBLE Ó DISTORSIÓN DE IMAGEN	5
100046	22/04/1999	09:57:11	VEHICULOS DE MÁŠ	0
100047	22/04/1999	11:14:36	NO HAY GRABACIÓN	6
100048	22/04/1999	11:19:59	VÍDEO ILEGIBLE Ó DISTORSIÓN DE IMAGEN	8
100049	22/04/1999	19:39:49	NO HAY GRABACIÓN	7
100050	23/04/1999	00:31:14	NO REGISTRA EVENTOS	6
100051	24/04/1999	06:02:34	NO HAY GRABACIÓN	7

Todas  Cerradas  Abiertas

### REGISTRO DE FALLAS

- Se indica el no. de contrato (en caso de no conocerlo, la tecla f1 proporciona el listado de contratos). una vez indicado, se presiona la tecla del tabulador (la que se encuentra inmediatamente arriba de la tecla bloq mayús y que se indica con dos flechas encontradas)
- Se verifica que el mes falla sea el mes actual.
- Con el cursor del ratón hacer click en la tecla de la pantalla registrar falla.



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE HOJA

Prog Consulta y Registro de Fallas

Caseta: 7 San Marcos

No. de Contrato: 0202/99 Mes Falla: Abril

Proveedor: CE CONTROLES ELECTROMECÁNICOS S.

Consulta Registro Observacio Reemp Pie Serv. Int. Diagnosticc Término

No. Folio: 000014 Fecha de Inicio: 06/04/1999 Hora de Inicio: 16:58:24

Clave de Síntoma: 18 NO ENCIENDE, SE APAGA/BLOQUEA EL EQ.

Porcentaje: 100% FATAL

Clave de ubicación: 2 CARRIL Carril: 3  Cuerpo A  Cuerpo B

Clave de ECT: CEPRE EQUIPO PRECLASIFICADO, CONTROLES ELECTROMECÁNICC

Emp. Encargado del ECT: 181206 Emp. que Registra: 181206

Ayuda Aceptar Cancelar

Registrar Falla Imprimir Falla

Ayuda Salir

- Se desplegará la pantalla de registro, indicando automáticamente no. de folio, fecha de inicio y hora de inicio.
- Se selecciona el síntoma que describa la falla (la tecla **f1** despliega el listado de síntomas). al seleccionarla se avanza a la siguiente opción con la tecla del tabulador.
- Se indica la ubicación de la falla (**f1** despliega listado de opciones).
- Se indica el equipo que presenta la falla en clave de ECT (**f1** despliega listado de opciones).
- Se indica el número de cajero (si la falla se presenta en el carril) en emp. encargado del ECT, en cualquier otro caso se debe indicar el número de empleado de la persona que esta capturando la información.
- En emp. que registra se anota el número de empleado de la persona que abre el registro de falla
- Con el cursor del ratón se hace click en la tecla de pantalla aceptar.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

---

**Consulta y Registro de Fallas**

Caseta:  San Marcos

No. de Contrato:  Mes Falla:

Proveedor:

No. Folio	Fecha de Inicio	Hora de inicio	Síntoma	No. Carril
100042	19/04/1999	09:29:51	VEHICULOS DE MENOS	0
100046	22/04/1999	09:57:11	VEHICULOS DE MÁS	0

Todas  Cerradas  Abiertas

Cuenta Registros:

### CIERRE DE FALLAS

- Se filtran las fallas, dejando únicamente las abiertas (se selecciona la opción abiertas con el cursor del ratón).
- Se selecciona la falla a cerrar (usando el cursor del ratón, se hace click sobre la falla y debe quedar dentro de la barra azul, tal como se muestra).
- Con el cursor del ratón hacemos click en el botón de pantalla registrar término.

CONTINÚA EN LA SIGUIENTE HOJA



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

**Consulta y Registro de Fallas**

Caseta:  San Marcos

No. de Contrato:  Mes Falla:

Proveedor:

Fecha de Solución:  Hora de Solución:

Clave de Componente:

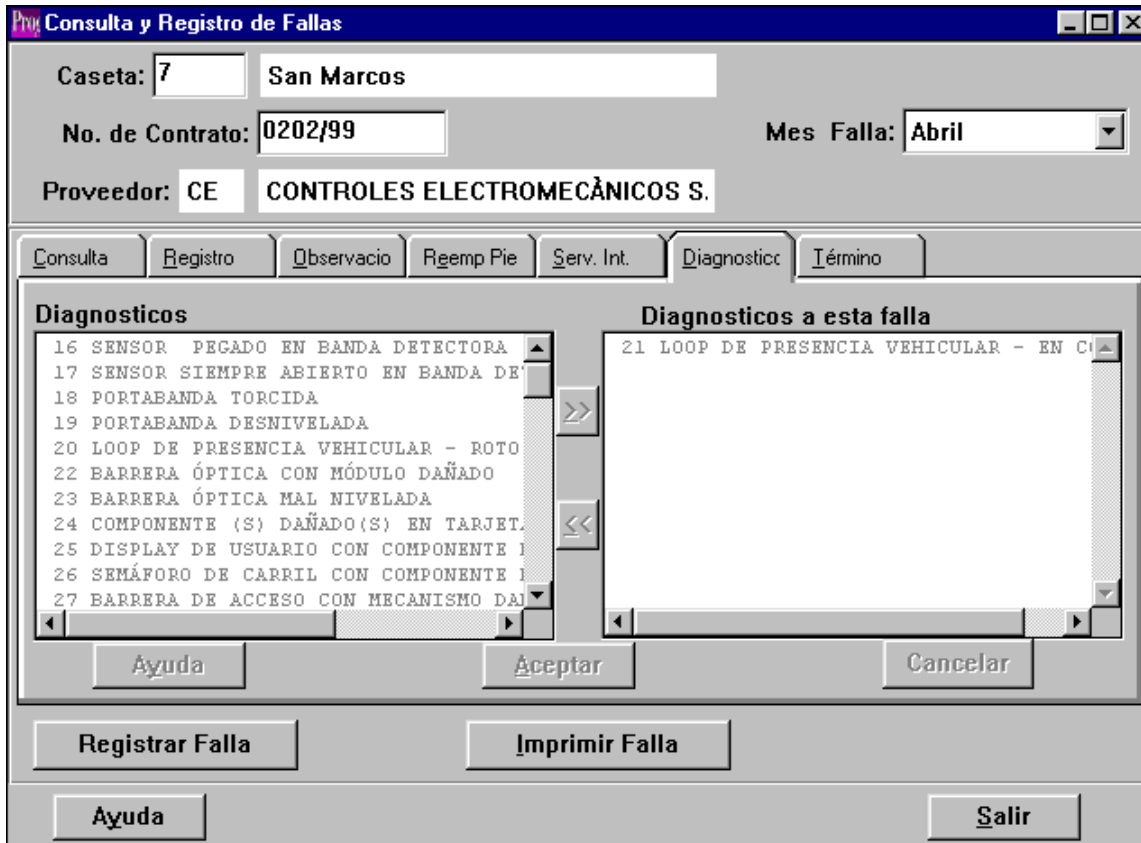
Tipo de Componente:

Clave del Técnico:

Responsabilidad:  Proveedor  Capufe

- Se despliega la pantalla de término
- Se elige clave de componente (la tecla **f1** despliega las opciones).
- Se elige el tipo de componente (que es una descripción del equipo al que pertenece, la tecla **f1** despliega las opciones).
- Se selecciona la clave del técnico (la tecla **f1** despliega las opciones).
- Se indica de quien es la responsabilidad de la falla, seleccionando la opción en responsabilidad (la opción CAPUFE implica no penalización al proveedor)
- se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.

**CONTINÚA EN LA SIGUIENTE HOJA**



Consulta y Registro de Fallas

Caseta: 7 San Marcos

No. de Contrato: 0202/99 Mes Falla: Abril

Proveedor: CE CONTROLES ELECTROMECÁNICOS S.

Consulta Registro Observacio Reemp Pie Serv. Int. Diagnosticc Término

**Diagnosticos**

- 16 SENSOR PEGADO EN BANDA DETECTORA
- 17 SENSOR SIEMPRE ABIERTO EN BANDA DE
- 18 PORTABANDA TORCIDA
- 19 PORTABANDA DESNIVELADA
- 20 LOOP DE PRESENCIA VEHICULAR - ROTO
- 22 BARRERA ÓPTICA CON MÓDULO DAÑADO
- 23 BARRERA ÓPTICA MAL NIVELADA
- 24 COMPONENTE (S) DAÑADO(S) EN TARJET.
- 25 DISPLAY DE USUARIO CON COMPONENTE I
- 26 SEMÁFORO DE CARRIL CON COMPONENTE I
- 27 BARRERA DE ACCESO CON MECANISMO DA

**Diagnosticos a esta falla**

- 21 LOOP DE PRESENCIA VEHICULAR - EN C

Ayuda Aceptar Cancelar

Registrar Falla Imprimir Falla

Ayuda Salir

- Al dar aceptar en término, se despliega la pantalla de diagnósticos.
- Con el cursor del ratón seleccionamos el diagnóstico.
- Con el cursor del ratón hacemos clic en el botón del centro, que tiene los dos signos de mayor que (>>), esto hará que el diagnóstico pase a la siguiente ventana.
- Una vez seleccionados todos los diagnósticos que sean aplicables, hacemos clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

CAPUFE

**Catálogo de Plan Visitas**

No. Folio	Clave caseta	No. de Contrato	Clave de Proveedor	Fecha CAPUFE	Fecha Proveedor
000001	1	004/98	CE	15/06/1998	31/07/1998
000001	1	0203/99	IN		03/05/1999
000002	1	0202/99	CE		20/04/1999
000003	1	0202/99	CE		27/04/1999
000004	1	0202/99	CE		30/04/1999
000004	1	0204/99	SI		26/04/1999
000006	1	004/98	CE		18/10/1998
000007	1	004/98	CE		10/11/1998

**Editar**

**Imprimir**

**Ayuda** **Salir**

- Programación de visitas de mantenimiento preventivo
- Se selecciona con el cursor del ratón la visita a programar
- Con el cursor del ratón se hace clic en el botón de pantalla **editar**

**Detalle de Plan de Visitas**

Clave caseta:  Clave de Proveedor:  No. Folio:

Fecha Proveedor:  Fecha CAPUFE:

De acuerdo con la fecha

Observaciones:

Clave de Actividad	Actividad
35	CALIBRACIÓN DE TARJETAS ELECTRÓNICA

**Ayuda** **Aceptar** **Cancelar**



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- En fecha CAPUFE indicamos el día en que será el mantenimiento (en caso de que sea la misma propuesta por el proveedor, hacemos clic con el cursor del ratón en la opción de acuerdo con la fecha.
- Cuando exista un cambio de fecha, respecto de la propuesta por el proveedor, se deberán indicar la razón en el recuadro observaciones.
- Una vez completa la programación, se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar

No. Folio	Fecha de la visita	Fecha Termino	Estatus de la Visita
000006	12/10/1998	21/10/1998	Visita Registrada
000007	10/10/1998		
000017	23/02/1999		Visita Registrada



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### INICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Se selecciona la visita haciendo clic con el cursor del ratón.
- Se hace clic con el cursor del ratón en la opción registrar.

The screenshot shows a software window titled 'Visitas'. It contains several data entry fields and a table of activities.

Fields and values:

- Clave delegación: 5, Delegación V Centro
- Clave caseta: 7, San Marcos
- No. de Contrato: 004/98
- Clave de Proveedor: CE, CONTROLES ELECTROMECÁNICOS S
- Fecha de Inicio: 12/10/1998, No. Folio: 000006
- Hora de Inicio: 13:30:00, Fecha de la visita: 12/10/1998
- Clave del Técnico: CEM25, ROBLES BARRAGÁN ENRIQUE

Buttons: Programar, Registrar (selected), Seguimiento.

Clave de tipo de Actividad	Actividad	Realizada
1	SUPERVISIÓN DE EQUIPOS	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE CONCENTR/	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE CABINA	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE VIDEOGRAB	si
1	REVISIÓN FÍSICA DE ELEMENTOS DE CARF	si

Buttons: Ayuda, Aceptar, Cancelar.

- Se capturan los siguientes datos:
  1. Fecha de inicio
  2. Hora de inicio
- Se selecciona la clave del técnico (la tecla f1 despliega el listado de opciones).



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

- Se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar

**Visitas**

Clave delegación: 5 Delegación V Centro  
Clave caseta: 7 San Marcos  
No. de Contrato: 004/98  
Clave de Proveedor: CE CONTROLES ELECTROMECÁNICOS S

Visitas  
 Programar  
 Registrar  
 Seguimiento

Técnico: CEM25 ROBLES BARRAGÁN ENRIQUE Fecha Visita: 12/10/1998  
No. Folio: 000006

Inicio  
Fecha: 12/10/1998 Hora: 13:30:00  
Termino  
Fecha: 21/10/1998 Hora: 15:10:00

Tipo	Actividad	Realizada
1	SUPERVISIÓN DE EQUIPOS	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE CONCENTRADOR	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE CABINA	si
1	REVISIÓN DE ELEMENTOS DE VIDEOGRABACIÓN	si
1	REVISIÓN FÍSICA DE ELEMENTOS DE CARRIL	si

Reemplazo de piezas  
Diagnosticos  
Observaciones  
Imprimir Visita

Aceptar Cancelar

### CIERRE DE VISITA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- De la pantalla de programar se selecciona la visita a cerrar, haciendo clic con el cursor del ratón.
- Se selecciona con el cursor del ratón la opción seguimiento.
- En la pantalla de seguimiento, en la parte de término, se capturan los siguientes datos:
  1. FECHA
  2. HORA
- Si el mantenimiento lo requirió se captura el reemplazo de piezas y los diagnósticos correspondientes.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.
- Se imprime la visita haciendo clic con el botón del ratón en el botón de pantalla imprimir visita.

**Nota importante:** si se manda imprimir el reporte de visita antes de hacer clic en aceptar, faltarán la fecha y hora de cierre en el reporte.

**PLAZA DE COBRO**

**Techumbre o  
marquesina**

**Número de  
identificación de carril**

**Semáforo de  
marquesina**



**Panel de  
tarifas**

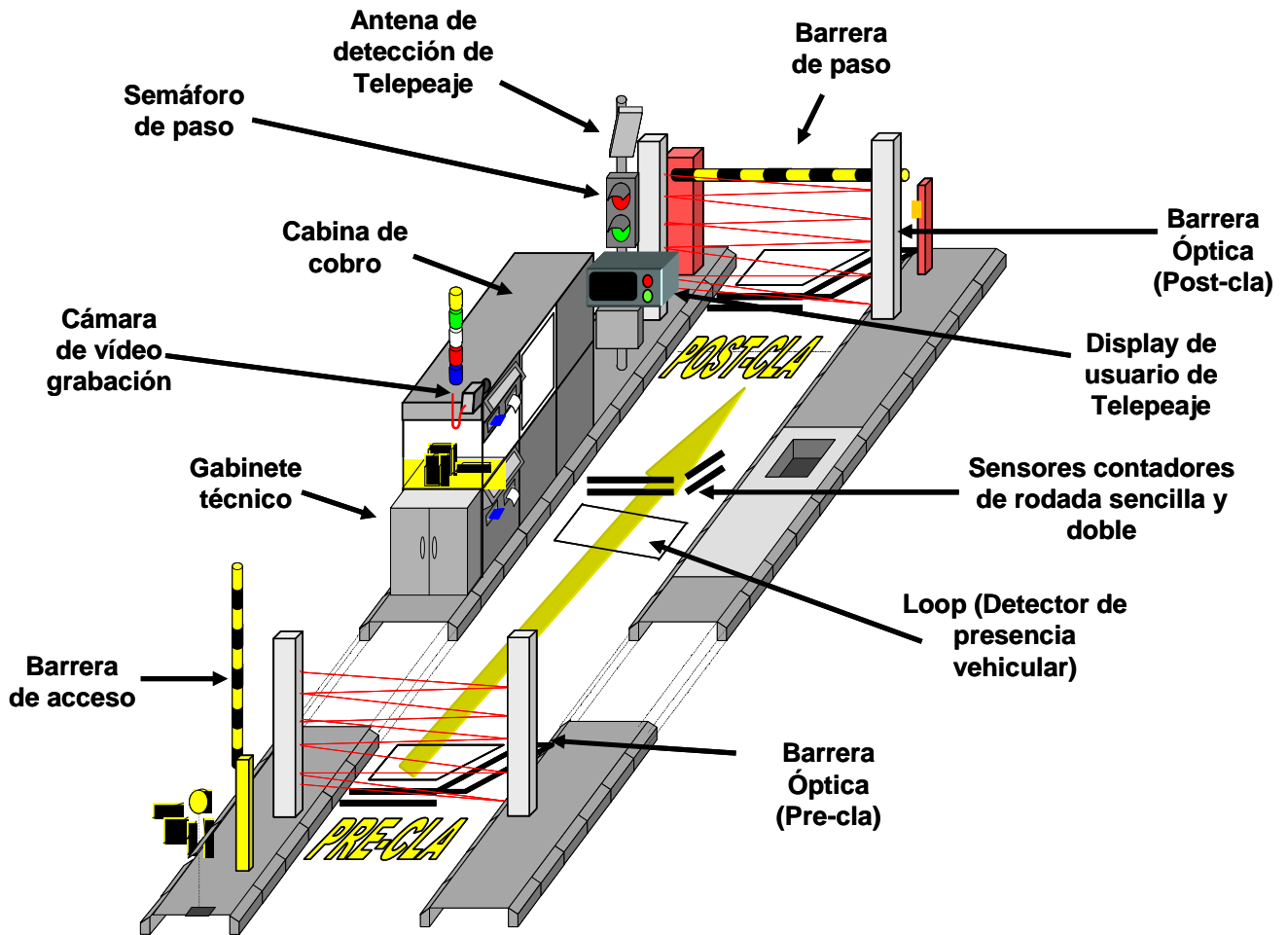
**Defensa de  
concreto**

**Concha de  
concreto**

**Cabina de  
cobro**

**Isleta o  
carril**

EQUIPAMIENTO DE CARRIL

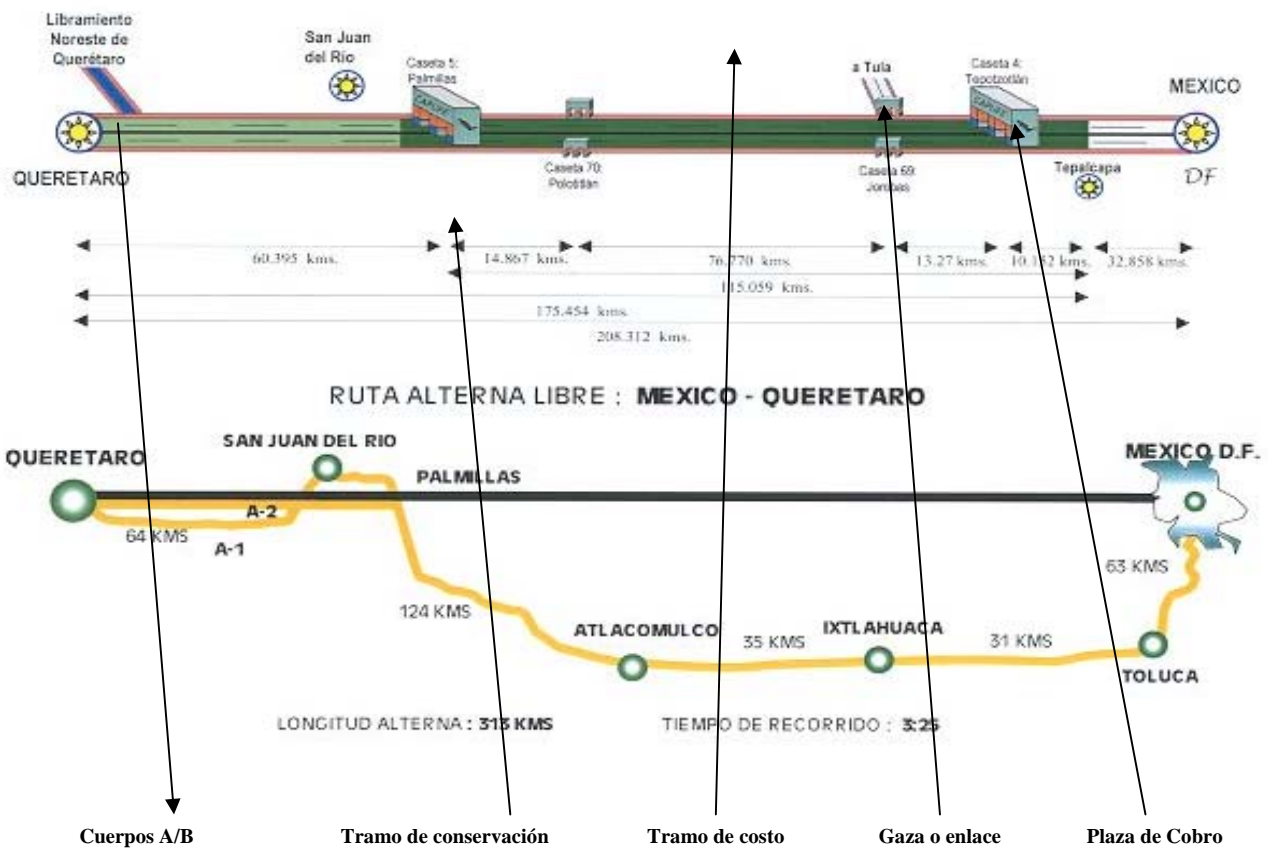


**TRAMO CARRETERO**

ORIGEN-DESTINO: **México-Querétaro**

Longitud Total: **208.312 Kms.**

Tiempo de recorrido = **2:20 hrs.**







CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **II.-ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE BOLETOS DE PAGO DE PEAJE**

I.-OBJETIVO ESPECIFICO

II.-REGLAS DE OPERACIÓN

ADQUISICIÓN

RECEPCIÓN Y CUSTODIA

DISTRIBUCIÓN

MANEJO, USO Y CONTROL

ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

ACTUALIZACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO

BOLETOS OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

- 01 ADQUISICIÓN
- 02 RECEPCIÓN Y CUSTODIA
- 03 DISTRIBUCIÓN
- 04 MANEJO, USO Y CONTROL
- 05 ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS
- 06 ACTUALIZACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO
- 07 BOLETOS OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

#### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Con el objeto de mejorar los mecanismos de control de los boletos de pago de peaje y de distribuir equitativamente las responsabilidades que ello implica entre las áreas involucradas, el presente establece los criterios normativos para el control de boletos de pago de peaje, que expide el Organismo desde su adquisición, hasta su destino final, definiendo los ámbitos de responsabilidad de las áreas que intervienen en las diferentes etapas del proceso y la responsabilidad que cada una tiene en cuanto a la compra, recepción, custodia, distribución, manejo, uso y destrucción de los boletos de pago, que el Organismo adquiere con la finalidad de entregar como una obligación fiscal, a los usuarios que transitan por las plazas de cobro de la red que opera y administra.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### ADQUISICIÓN.

1. La Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Tarifas, elaborará durante el primer bimestre del año, el Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de comprobantes de pago de peaje del ejercicio que se trate.

Para ello, deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de comprobantes de pago de peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia, Red Concesionada y en su caso Red Contratada, que los comprobantes a adquirir en su modalidad de rollos para autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Delegaciones de Zona y las Gerencias de Tramo, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios.

Para el caso de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), deberá de considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro, y los programas especiales que el Área de Operación establezca.

2. Posteriormente, enviará el Programa Anual de Abastecimiento a todas las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, a fin de validar la información correspondiente a la adquisición de comprobantes de pago de peaje, en su modalidad de rollos para autoimpresión y boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), para sus Plazas de Cobro.
3. Por otro lado enviará a la Gerencia de Control de Operación, el Programa Anual de Abastecimiento, a fin de que valide la adquisición de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), en función a los programas especiales que establecidos por la Dirección de Operación y la Subdirección de Supervisión de Operación.
4. Una vez validado el Programa Anual de Abastecimiento, por parte de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, así como por la Gerencia de Control de Operación, la Gerencia de Normas y Servicios, en coordinación con la Subgerencia de Tarifas, lo pondrán a consideración de la Subdirección de Normas de Operación y la Dirección de Operación, junto con las medidas de seguridad que deben contener los boletos de pago de peaje a adquirir.
5. La Subdirección de Normas de Operación, validará con la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, que las especificaciones técnicas de los boletos de pago de peaje en su modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.
6. La Subdirección de Normas de Operación, solicitará a la Subdirección de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.
7. La Subgerencia de Tarifas remitirá a la Gerencia de Recursos Materiales, toda la documentación soporte, programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega,



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

y solicitud de pedido, para que la Gerencia de Recursos Materiales convoque y programe el proceso de adquisición de boletos de pago de peaje, conforme a la LAASSP.

8. La Gerencia de Recursos Materiales a través de la Subgerencia de Adquisiciones en coordinación con la Gerencia de Normas y Servicios, deberá llevar a cabo el proceso de adquisición de los boletos de pago de peaje en estricto apego a la LAASSP y su Reglamento, así como al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
9. Una vez que se haya determinado de acuerdo a los procedimientos establecidos, la Subgerencia de Tarifas, remitirá copia del contrato y sus anexos a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación.
10. El proveedor que resulte ganador, procederá a suministrar los bienes, haciendo las entregas en el almacén central o en su caso en los almacenes de cada Delegación o Gerencia de Tramo, de acuerdo al programa establecido.
11. La Subdelegación o la Subgerencia de Operación y Superintendencia de Recursos Materiales adscrita, o su equivalente, en cada Delegación o Gerencia de Tramo, serán responsables de la recepción y custodia de los boletos de pago de peaje en sus almacenes, de conformidad con las disposiciones y lineamientos normativos aplicables en la materia.
12. Los Subdelegados y Subgerentes de Operación, deberán de coordinarse con los Subdelegados y Subgerentes de Administración, a fin de que se efectúen los pagos que correspondan a los proveedores de boletos de pago de peaje, con cargo a su presupuesto, de acuerdo a lo que corresponda a cada Plaza de Cobro, de conformidad a su jurisdicción y según especificaciones del contrato.
13. En caso de que los boletos de pago de peaje se paguen a los proveedores en Oficinas Centrales, la Gerencia de Normas y Servicios, validará con los Subdelegados y Subgerentes de Operación, que se hayan realizado las entregas según corresponda.

### RECEPCIÓN Y CUSTODIA.

1. La recepción técnica de los boletos de pago de peaje, será responsabilidad de la Gerencia de Normas y Servicios y de las Subdelegaciones y/o Subgerencias de Operación, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas del contrato respectivo.
2. Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Administración, coordinar con el Subdelegado o Subgerente de Operación la entrega recepción de los boletos de pago de peaje en el Almacén Regional, para su posterior distribución a las Plazas de Cobro.
3. Los Almacenes Regionales deberán registrar las entradas y salidas de los boletos de pago de peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos de Almacenes e Inventarios.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. Los Administradores de las Plazas de Cobro, serán directamente responsables de la revisión física de los Boletos de pago de peaje, al momento de su recepción a fin de detectar irregularidades en la impresión, embobinado y/o duplicidad de folios, debiendo levantar el Acta correspondiente y notificar a la Subgerencia de Tarifas, para su reclamación y reposición.
5. Los encargados de cada Almacén Regional, en las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, serán los responsables directos de resguardar y custodiar, así como de dar entrada y salida a los boletos de pago de peaje en rollos de papel para autoimpresión y de boletos preimpresos para emergencias y pasímetros, llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.
6. Los Subdelegados y Subgerentes de Administración en coordinación con los Subdelegados y Subgerentes de Operación, destinarán un lugar exclusivo dentro de las instalaciones de la Delegación o Gerencia de Tramo, para la guarda y custodia de los rollos de papel para autoimpresión de boletos de pago de peaje, boletos preimpresos para emergencia, así como para los boletos preimpresos para pasímetros.
7. Los espacios destinados para la guarda y custodia de boletos de pago de peaje, deberán conservar las siguientes características:
  - Cerrados o enjaulados.
  - Chapas de seguridad.
  - Libres de humedad y lejos de cualquier elemento que pueda deteriorar los comprobantes.
  - Señalamientos de acceso restringido.
8. Las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación deberán mantener un estricto registro y control de la distribución de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos para emergencia y en su caso boletos preimpresos para pasímetros, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan.

### **DISTRIBUCIÓN.**

1. El Almacén Regional será el responsable de entregar los boletos de pago de peaje, a los Subdelegados o Subgerentes de Operación y/o Superintendente de Operación o en su caso a los Administradores de las Plazas de Cobro de acuerdo a su jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.
2. El Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, mensualmente deberá entregar al Subdelegado o Subgerente de Operación copia del kardex de entrada y salida de boletos de pago de peaje, para su conciliación correspondiente.
3. El Subdelegado o Subgerente de Operación con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe del Almacén Regional, verificará las solicitudes de abasto de boletos de pago de peaje, así como su consumo, que le presenten los Administradores de las Plazas de Cobro.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. Los Administradores de las Plazas de Cobro solicitarán la dotación a la Subdelegación o Sugerencia de Operación de los boletos de pago de peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período.
5. El Administrador de la Plaza de Cobro al recibir los boletos de pago de peaje del Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, deberá verificar que la cédula de identificación fiscal al reverso de los rollos sea acorde a su Plaza de Cobro, en caso de observar defectos en la impresión, deberán remitirlos a la Subgerencia de Tarifas a través de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, con el acta administrativa respectiva, en donde se asienten los hechos, para su reposición.
6. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá llevar el control de las actas administrativas que invariablemente genere por la entrega – recepción a los Encargados de Turno de boletos de pago de peaje.
7. El Superintendente de Supervisión de Operación deberá crear expediente en donde se concentren todas las actas administrativas de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, para futuras aclaraciones.
8. El Administrador de la Plaza de Cobro supervisará que los folios expedidos a los usuarios de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en la tarjeta kardex a cargo de los Encargados de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.
9. El Subdelegado o Subgerente de Operación, instruirá mediante oficio a cada Administrador de Plaza de Cobro de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, sobre el día límite de cada mes en que deberán entregar la información relativa a la expedición de folios.
10. En caso de que exista alguna irregularidad, omisión, inconsistencia o cualquier otra, en el registro de los boletos de pago de peaje, el Administrador de la plaza de Cobro, deberá levantar acta administrativa de los hechos, debidamente sustentados, comunicando inmediatamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, marcando copia para la Subdirección de Normas de Operación, a la Gerencia de Normas y Servicios, y al Superintendente de Supervisión de Operación.

### **DEL MANEJO, USO Y CONTROL.**

1. Los Encargados de Turno a partir de que los Administradores de las Plazas de Cobro le entreguen los boletos de pago de peaje, serán directamente los responsables del resguardo, registro y control en el consumo de los mismos, no eximiendo a los Administradores de las Plazas de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra tarjetas kardex de los Encargados de Turno.
2. Es obligación de los Encargados de Turno abastecer a los Cajeros Receptores de rollos de papel para auto impresión, de boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

pasímetros, por línea o carril, quien invariablemente deberá registrarlos en el formato de control interno y tarjeta kardex.

3. Los Encargados de Turno, registrarán el folio inicial y final preimpresos en el rollo de papel, así como el folio inicial y final del equipo de control de tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, en los formatos respectivos; así mismo deberá entregar esta información al Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de preliquidación para su validación correspondiente.
4. El Encargado de Turno deberá verificar el correcto uso de los rollos de papel para autoimpresión; de los carriles en operación durante su turno, hará entrega de éstos al Administrador de la Plaza de Cobro para su resguardo y será responsable de éstos en caso de pérdida, siendo este último el que deba integrar el acta administrativa mensual de la cancelación de los sobrantes referidos, así como entregarlos al Subdelegado o Subgerente de Operación, para proceder al trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.
5. El Encargado de Turno será responsable, en caso de utilizar rollos defectuosos en las boleteras de carril, si estos causan daños a las boleteras serán con cargo al encargado de turno, levantando el acta correspondiente de los hechos remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Administración, para ser incluida en su expediente personal.
6. Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación, a través del Administrador de la Plaza de Cobro vigilar que los sistemas de peaje durante el proceso de expedición de boletos de pago de peaje, impriman la siguiente información:
  - Número y nombre de la plaza de cobro
  - Número de carril
  - Número de Folio
  - Fecha y Hora
  - Categoría o clase
  - Importe            IVA            Total
  - \$                     \$                     \$
7. El Administrador de la Plaza de Cobro, supervisará que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los encargados de turno, en día, turno y carril.
8. Los Administradores de las Plazas de Cobro, al cotejar las existencias de boletos de pago de peaje contra el concentrado de folios y determinar la falta de comprobantes, deberán inmediatamente levantar acta administrativa e informar al Subdelegado o Subgerente de Operación.
9. Es obligación del Administrador de la Plaza de Cobro y de los Encargados de Turno, realizar supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, verificando que no existan rollos o boletos preimpresos que no hayan sido



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que los Cajeros Receptores no trabajen con Boleto Adelantado o de otra Plaza de Cobro.

10. En el supuesto de que el Administrador de la Plaza de Cobro y los Encargados de Turno encuentren cualquier irregularidad de las mencionadas, ambos serán solidariamente responsables con los Cajeros Receptores que tengan en su poder boletos, comprobantes o rollos no autorizados, en caso de que no sea notificado inmediatamente y por escrito este hecho conjuntamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Subdirección de Normas de Operación.
11. Debiendo retirar los boletos y/o rollos o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando acta circunstanciada de los hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Subdelegación o Subgerencia Jurídica y a la Subdirección de Normas de Operación.
12. Para el caso de cierre de carril, el Cajero Receptor en turno será responsable de retirar el rollo de papel de la boletera y entregarlo al Encargado de Turno para su control y resguardo.
13. Una vez que el Encargado de Turno, haya recibido la dotación de rollos de papel para autoimpresión de tarifas y boletos preimpresos deberá asignar la dotación por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.
14. El Cajero Receptor al recibir del Encargado de Turno, los rollos de papel de autoimpresión, y boletos preimpresos de emergencia en su caso y boletos preimpresos si es que se le asigna equipo de cruce peatonal, deberá verificar que los folios y cantidades coincidan con lo que recibe.
15. La Gerencia de Control de Operación a través de su personal supervisor y/o la Subgerencia de Tarifas en forma aleatoria, llevará a cabo supervisiones a las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los boletos de pago de peaje, debiendo levantar acta administrativa de los hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, acta que será entregada a la Subdirección de Supervisión de Operación, destinando copia a la Subdirección de Normas de Operación, y a la Subdelegación o Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.

### ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

1. La Secretaria de Hacienda y Crédito Público autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), con base en propuestas elaboradas por la Dirección de Planeación y Desarrollo de este Organismo, para las obras carreteras concesionadas a otras instituciones, la autorización corresponde a sus Comités Técnicos y CAPUFE, como operador, elabora propuesta a través de la Dirección de Planeación y Desarrollo a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.

Los Criterios de análisis para la definición de tarifas, son:

- FÍSICOS: Tipo de obra (camino o puente), longitud, ubicación
- ESTADÍSTICOS: Tarifas y tránsito históricos, incrementos, inflación, PIB.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **ECONÓMICOS:** Ingresos, costos y gastos (operación, administración, mantenimiento), obra pública, obligaciones fiscales.
  - **FINANCIEROS:** Resultados contables y presupuestales, obligaciones financieras.
2. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Director de Planeación y Desarrollo de Caminos y Puentes Federales.
  3. El Director de Planeación y Desarrollo CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Director de Operación de CAPUFE
  4. El Director de Operación CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Subdirector de Normas de Operación.
  5. El Subdirector de Supervisión de Operación, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Gerente de Normas y Servicios y a la Subgerencia de Tarifas.
  6. La Subgerencia de Tarifas elabora oficio para informar a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, de la actualización de Tarifas.

Así mismo elabora oficios para Informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, a las empresas proveedoras de equipos de control de tránsito de peaje, y a la empresa que administra el telepeaje y los medios electrónicos de pago, a la Subdirección de Comunicación Social y a la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de que cada uno en el ámbito de su competencia actualice la información nueva tarifaria.

7. Posteriormente, la Subgerencia de Tarifas captura en el Módulo de Liquidación de Oficinas Centrales las nuevas Tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central, a las Plazas de cobro para efectos de liquidación.
8. El Subdelegado o Subgerente de Operación, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Administradores de las Plazas de Cobro a actualizar.
9. El Administrador Plaza de Cobro, vigila que los responsables del mantenimiento de los equipos de control de tránsito de peaje, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por clasificación tarifaria, asentándolo en el acta correspondiente.

### ACTUALIZACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO

1. La Subgerencia de Ingresos, envía cada viernes a la Subgerencia de Tarifas el promedio semanal del tipo de cambio, así como la semana en la que se aplicará el tipo de cambio en cuestión. Este promedio lo obtiene de los tipos de cambio diarios de la semana inmediata anterior, publicados en el Diario Oficial de la Federación.
2. La Subgerencia de Tarifas, captura el tipo de cambio en el módulo de tarifas, con la finalidad de poder aplicar la tarifa en dólares para cada clase vehicular en las Plazas de Cobro en las que se aceptan dólares, e informa mediante correo electrónico a los Subdelegados de Operación, el tipo de





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

cambio así como la semana de aplicación. Esta información se envía cada viernes, y en caso de sea inhábil, se envía en día hábil anterior.

3. El Subdelegado de Operación, deriva vía correo electrónico la información de tipo de cambio semanal a las Plazas de Cobro que aceptan dólares, y confirma de recibido.
4. El Administrador de la Plaza de Cobro, vigila la actualización del tipo de cambio en el módulo de preliquidación para aplicarse a las diferentes clasificaciones tarifarias, de conformidad con el tipo de cambio semanal enviado por Oficinas Centrales.

### BOLETOS OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

1. Cuando se registre un ajuste tarifario, o cualquier contingencia que implique la obsolescencia de los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), el Administrador de la Plaza de Cobro, previa instrucción del Subdelegado o Subgerente de Operación deberá llevar a cabo el inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, debiendo levantar acta circunstanciada de los hechos que deberán firmar los Encargados de Turno como testigos, remitiéndola a la Subdelegación o Subgerencia Administrativa correspondiente con la totalidad de los boletos de pago debidamente invalidados y empacados.
2. El acta circunstanciada deberá especificar claramente la siguiente información:
  - Número inicial y final de los folios de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, relacionándolos por clasificación tarifaria.
  - El total de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.
3. El Administrador de la Plaza de Cobro, archivará el acta circunstanciada original en el expediente de la Plaza de Cobro y enviará en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Normas y Servicios.
4. El Administrador de la Plaza de Cobro, tendrá la responsabilidad de que cada boleto de pago preimpreso obsoleto (boletos de emergencia), se selle de cancelado y se perfore para su invalidación, antes de que se empaqueten.
5. Es responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro, supervisar el empaque que contienen los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los comprobantes, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, a la que pertenecen.
6. Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación el resguardo de los boletos de pago de peaje obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subdelegación o Subgerencia de Administración para su destrucción y enajenación.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

7. La Subdelegación o Subgerencia de Operación, deberá elaborar dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los boletos de pago de peaje el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado.
8. Elaborado el dictamen se enviara a, la Subdelegación o Subgerencia de Administración.



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**VIII. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

**PROCEDIMIENTO I.- ADQUISICIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>	
<b>Gerencia de Normas y Servicios / Subgerencia de Tarifas</b>	1.	<p>Elabora durante el primer bimestre del año, el Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de comprobantes de pago de peaje del ejercicio que se trate.</p> <p>Para ello, deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de comprobantes de pago de peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia, Red Concesionada y en su caso Red Contratada, que los comprobantes a adquirir en su modalidad de rollos para autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Delegaciones de Zona y las Gerencias de Tramo, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios.</p> <p>Para el caso de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), deberá de considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro, y los programas especiales que el Área de Operación establezca.</p>	Programa Anual de Abastecimiento	
	2.	Envía el Programa Anual de Abastecimiento a todas las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, a fin de validar la información correspondiente a la adquisición de comprobantes de pago de peaje, en su modalidad de rollos para autoimpresión y boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), para sus Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico	
	3.	Envía a la Gerencia de Control de Operación, el Programa Anual de Abastecimiento, a fin de que valide la adquisición de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), en función a los programas especiales que establecidos por la Dirección de Operación y la Subdirección de Supervisión de Operación.	Oficio/correo electrónico	
	<b>Subdelegaciones y Subgerencias de Operación</b>	4.	Validan y/o corrigen el Programa Anual de Abastecimiento	Oficio/correo electrónico
		5.	Valida y/o corrige el Programa Anual de Abastecimiento	Oficio/correo electrónico
	<b>Gerencia de Control de Operación</b>	6.	Una vez validado el Programa Anual de Abastecimiento, lo pondrán a consideración de la Subdirección de Normas de Operación y la Dirección de Operación, junto con las medidas de seguridad que deben contener los boletos de pago de peaje a adquirir.	Programa Anual de Abastecimiento
	<b>Gerencia de Normas y Servicios / Subgerencia de Tarifas Subdirección de Normas de Operación</b>	7.	Validará con la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, que las especificaciones técnicas de los boletos de pago de peaje en su modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
Gerencia de Mantenimiento e instalaciones.	8.	Valida y/o corrige que las especificaciones técnicas de los boletos de pago de peaje en su modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico
Subdirección de Normas de Operación	9.	Solicita a la Subdirección de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Subdirección de Comunicación Social	10.	Proporciona la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Subdirección de Normas de Operación	11.	Una vez validado por las Áreas correspondientes, informa a la Gerencia de Normas y Servicios y la Subgerencia de Tarifas, la aprobación del Programa Anual de Abastecimiento.	Oficio/correo electrónico
Subgerencia de Tarifas	12.	Remite a la Gerencia de Recursos Materiales, toda la documentación soporte, programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega y solicitud de pedido.	Oficio
Gerencia de Recursos Materiales/ Subgerencia de Adquisiciones	13.	Convoca y programa el proceso de adquisición de boletos de pago de peaje, conforme a la LAASSP y su Reglamento, así como al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Contrato para la adquisición de boletos de pago de peaje
Subgerencia de Tarifas	14.	Envía copia de contrato y sus anexos a las las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación.	Oficio/correo electrónico
Proveedor	15.	Realiza las entregas en el almacén central o en su caso en los almacenes de cada Delegación o Gerencia de Tramo, de acuerdo al programa establecido.	Nota de remisión
Subdelegación o Subgerencia de Operación y Superintendencia de Recursos Materiales, o su equivalente	16.	Son responsables de la recepción y custodia de los boletos de pago de peaje en sus almacenes, de conformidad con las disposiciones y lineamientos normativos aplicables en la materia.	Notas de remisión entradas y salidas a almacén
Subdelegaciones y Subgerencias de Operación/ Subdelegaciones y Subgerencias de Administración	17.	Se coordinan, en cada una de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, a fin de efectuar los pagos que correspondan a los proveedores de boletos de pago de peaje, con cargo a su presupuesto, de acuerdo a lo que corresponda a cada Plaza de Cobro, de conformidad a su jurisdicción y según especificaciones del contrato.	Oficio/correo electrónico



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>
<b>Gerencia de Normas y Servicios/ Subdelegados y Subgerentes de Operación</b>	18.	En caso de que los boletos de pago de peaje se paguen a los proveedores en Oficinas Centrales, la Gerencia de Normas y Servicios, validará con los Subdelegados y Subgerentes de Operación, que se hayan realizado las entregas según corresponda.  Termina procedimiento	Notas de remisión entradas a almacén



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO II.- RECEPCIÓN Y CUSTODIA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Gerencia de Normas y Servicios/ Subdelegados y Subgerentes de Operación</b>	1.	Son responsables de la recepción técnica de los boletos de pago de peaje, de acuerdo a lo establecido en las especificaciones técnicas del contrato respectivo.	Contrato para la adquisición de boletos de pago de peaje
<b>Subdelegados y Subgerentes de Operación/ Subdelegados y Subgerentes de Administración</b>	2.	Se coordinan para la entrega-recepción de los boletos de pago de peaje en el Almacén Regional, para su posterior distribución a las Plazas de Cobro.	Notas de remisión, entradas y salidas a almacén
<b>Almacenes Regionales</b>	3.	Registran las entradas y salidas de los boletos de pago de peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos de Almacenes e Inventarios.	SIAC
<b>Administradores de las Plazas de Cobro</b>	4.	Son responsables de la revisión física de los Boletos de pago de peaje, al momento de su recepción a fin de detectar irregularidades en la impresión, embobinado y/o duplicidad de folios, debiendo levantar el Acta correspondiente y notificar a la Subgerencia de Tarifas, para su reclamación y reposición.	Acta administrativa
<b>Almacenes Regionales</b>	5.	Son responsables directos de resguardar y custodiar, así como de dar entrada y salida a los boletos de pago de peaje en rollos de papel para autoimpresión y de boletos preimpresos para emergencias y pasímetros, llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.	Entradas y salidas a almacén
<b>Subdelegados y Subgerentes de Operación/ Subdelegados y Subgerentes de Administración</b>	6.	Se coordinan para destinar un lugar exclusivo dentro de las instalaciones de la Delegación o Gerencia de Tramo, para la guarda y custodia de los rollos de papel para auto impresión de boletos de pago de peaje, boletos preimpresos para emergencia, así como para los boletos preimpresos para pasímetros.  Los espacios destinados para la guarda y custodia de boletos de pago de peaje, deberán conservar las siguientes características:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cerrados o enjaulados.</li> <li>- Chapas de seguridad.</li> <li>- Libres de humedad y lejos de cualquier elemento que pueda deteriorar los comprobantes.</li> <li>- Señalamientos de acceso restringido.</li> </ul>	Oficio/correo electrónico Solicitud de abasto



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Subdelegación o Subgerencia de Operación</b>	7.	Deberán mantener un estricto registro y control de la distribución de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos para emergencia y en su caso boletos preimpresos para pasímetros, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan.	Boletos, Acta Administrativa, Concentrado semanal de folios, kárdex
		<b>Termina procedimiento</b>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**PROCEDIMIENTO III.- DISTRIBUCIÓN**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>
<b>Almacenes Regionales</b>	1.	Es responsable de entregar los boletos de pago de peaje, a los Subdelegados o Subgerentes de Operación y/o Superintendente de Operación o en su caso a los Administradores de las Plazas de Cobro de acuerdo a su jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.	Solicitud de abasto Solicitud de reserva
<b>Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista</b>	2.	Mensualmente deberá entregar al Subdelegado o Subgerente de Operación copia del kardex de entrada y salida de boletos de pago de peaje, para su conciliación correspondiente.	Kardex
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	3.	Con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe del Almacén Regional, verificará las solicitudes de abasto de boletos de pago de peaje, así como su consumo, que le presenten los Administradores de las Plazas de Cobro.	Sistema
<b>Administradores de las Plazas de Cobro</b>	4.	Solicitan la dotación a la Subdelegación o Sugerencia de Operación de los boletos de pago de peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período.  Al recibir los boletos de pago de peaje del Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, deberá verificar que la cédula de identificación fiscal al reverso de los rollos sea acorde a su Plaza de Cobro, en caso de observar defectos en la impresión, deberán remitirlos a la Subgerencia de Tarifas a través de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, con el acta administrativa respectiva, en donde se asienten los hechos, para su reposición.  Lleva el control de las actas administrativas que invariablemente genere por la entrega – recepción a los Encargados de Turno de boletos de pago de peaje.	Solicitud de abasto Solicitud de reserva, Actas Administrativas
<b>Superintendente de Supervisión de Operación</b>	5.	Lleva expediente en donde se concentren todas las actas administrativas de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, para futuras aclaraciones.	Actas Administrativas
<b>Administradores de las Plazas de Cobro</b>	6.	Supervisa que los folios expedidos a los usuarios de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en la tarjeta kardex a cargo de los Encargados de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.	Kardex
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	7.	Instruye a cada Administrador de Plaza de Cobro de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, sobre el día límite de cada mes en que deberán entregar la información relativa a la expedición de folios.	Oficio





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>
<b>Administradores de las Plazas de Cobro</b>		<p>8. En caso de que exista alguna irregularidad, omisión, inconsistencia o cualquier otra, en el registro de los boletos de pago de peaje, debe levantar acta administrativa de los hechos, debidamente sustentados, comunicando inmediatamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, marcando copia para la Subdirección de Normas de Operación, a la Gerencia de Normas y Servicios, y al Superintendente de Supervisión de Operación.</p> <p><b>Termina procedimiento</b></p>	Acta Administrativa, oficio



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**PROCEDIMIENTO IV.- DEL MANEJO, USO Y CONTROL.**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>
<b>Encargado de Turno</b>	1.	A partir de que los Administradores de las Plazas de Cobro le entreguen los boletos de pago de peaje, serán directamente los responsables del resguardo, registro y control en el consumo de los mismos, no eximiendo a los Administradores de las Plazas de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra tarjetas kardex de los Encargados de Turno.	Kardex
	2.	Abastecen a los Cajeros Receptores de rollos de papel para auto impresión, de boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, por línea o carril, quien debe registrarlos en el formato de control interno y tarjeta kardex.	Kardex
	3.	Registra el folio inicial y final preimpresos en el rollo de papel, así como el folio inicial y final del equipo de control de tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, en los formatos respectivos; así mismo deberá entregar esta información al Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de preliquidación para su validación correspondiente	Kardex Formatos Hoja de Preliquidación
	4.	Verifica el correcto uso de los rollos de papel para autoimpresión; de los carriles en operación durante su turno, hará entrega de éstos al Administrador de la Plaza de Cobro para su resguardo y será responsable de éstos en caso de pérdida, siendo este último el que deba integrar el acta administrativa mensual de la cancelación de los sobrantes referidos, así como entregarlos al Subdelegado o Subgerente de Operación, para proceder al trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.	Acta
	5.	Es responsable, en caso de utilizar rollos defectuosos en las boleteras de carril, si estos causan daños a las boleteras serán con cargo al encargado de turno, levantando el acta correspondiente de los hechos remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Administración, para ser incluida en su expediente personal.	
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	6.	Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación, a través del Administrador de la Plaza de Cobro vigilar que los sistemas de peaje durante el proceso de expedición de boletos de pago de peaje, impriman la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número y nombre de la plaza de cobro</li> <li>• Número de carril</li> </ul>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Folio</li> <li>• Fecha y Hora</li> <li>• Categoría o clase</li> <li>• ImporteIVA      Total</li> <li style="padding-left: 40px;">\$                      \$              \$</li> </ul>	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	7.	Supervisa que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los encargados de turno, en día, turno y carril.	Kardex
<b>Administradores de las Plazas de Cobro</b>	8.	Coteja las existencias de boletos de pago de peaje contra el concentrado de folios y determinar la falta de comprobantes, deberán inmediatamente levantar acta administrativa e informar al Subdelegado o Subgerente de Operación.	Acta
<b>Administrador de la Plaza de Cobro y de los Encargados de Turno</b>	9.	Realiza supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, verificando que no existan rollos o boletos preimpresos que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que los Cajeros Receptores no trabajen con Boleto Adelantado o de otra Plaza de Cobro.	
	10.	En el supuesto de que el Administrador de la Plaza de Cobro y los Encargados de Turno encuentren cualquier irregularidad de las mencionadas, ambos serán solidariamente responsables con los Cajeros Receptores que tengan en su poder boletos, comprobantes o rollos no autorizados, en caso de que no sea notificado inmediatamente y por escrito este hecho conjuntamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Subdirección de Normas de Operación	
	11.	Debiendo retirar los boletos y/o rollos o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando acta circunstanciada de los hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Subdelegación o Subgerencia Jurídica y a la Subdirección de Normas de Operación.	Acta
<b>Cajero Receptor en turno</b>	12.	Para el caso de cierre de carril, el Cajero Receptor en turno será responsable de retirar el rollo de papel de la boletera y entregarlo al Encargado de Turno para su control y resguardo.	Kardex



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
Encargado de Turno	13.	Una vez que el Encargado de Turno, haya recibido la dotación de rollos de papel para autoimpresión de tarifas y boletos preimpresos deberá asignar la dotación por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.	Kardex
Cajero Receptor	14.	El Cajero Receptor al recibir del Encargado de Turno, los rollos de papel de autoimpresión, y boletos preimpresos de emergencia en su caso y boletos preimpresos si es que se le asigna equipo de cruce peatonal, deberá verificar que los folios y cantidades coincidan con lo que recibe	
Gerencia de Control de Operación a través de su personal supervisor y/ la Subgerencia de Tarifas	15.	Lleva a cabo supervisiones a las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los boletos de pago de peaje, debiendo levantar acta administrativa de los hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, acta que será entregada a la Subdirección de Supervisión de Operación, destinando copia a la Subdirección de Normas de Operación, y a la Subdelegación o Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.	Acta
		<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO V.- ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Secretaría de Hacienda y Crédito Público</b>	1.	<p>Autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), con base en propuestas elaboradas por la Dirección de Planeación y Desarrollo de este Organismo, para las obras carreteras concesionadas a otras instituciones, la autorización corresponde a sus Comités Técnicos y CAPUFE, como operador, elabora propuesta a través de la Dirección de Planeación y Desarrollo a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.</p> <p>Los Criterios de análisis para la definición de tarifas, son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FÍSICOS: Tipo de obra (camino o puente), longitud, ubicación</li> <li>• ESTADÍSTICOS: Tarifas y tránsito históricos, incrementos, inflación, PIB.</li> <li>• ECONÓMICOS: Ingresos, costos y gastos (operación, administración, mantenimiento), obra pública, obligaciones fiscales.</li> <li>• FINANCIEROS: Resultados contables y presupuestales, obligaciones financieras.</li> </ul>	Oficio
<b>Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)</b>	2.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Dirección de Planeación y Desarrollo de Caminos y Puentes Federales.	Oficio
<b>Dirección de Planeación y Desarrollo CAPUFE</b>	3.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Dirección de Operación de CAPUFE	Oficio
<b>Dirección de Operación CAPUFE</b>	4.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Subdirección de Normas de Operación.	Oficio
<b>Subdirección de Supervisión de Operación</b>	5.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Normas y Servicios y a la Subgerencia de Tarifas.	Oficio
<b>Subgerencia de Tarifas</b>	6.	Elabora oficio para informar a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, de la actualización de Tarifas.	Oficio
	7.	Elabora oficios para Informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, a las empresas proveedoras de equipos de control de tránsito de peaje, y a la empresa que administra el telepeaje y los medios electrónicos de pago, a la Subdirección de Comunicación Social y a la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de que cada uno en el ámbito de su competencia actualice la información nueva tarifaria.	Oficio



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Subgerencia de Tarifas</b>	8.	Captura en el Módulo de Liquidación de Oficinas Centrales las nuevas Tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central, a las Plazas de cobro para efectos de liquidación.	Sistema
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	9.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Administradores de las Plazas de Cobro a actualizar.	Oficio
<b>Administrador Plaza de Cobro</b>	10.	Vigila que los responsables del mantenimiento de los equipos de control de tránsito de peaje, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por clasificación tarifaria, asentándolo en el acta correspondiente	Acta
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	11.	Envía copia de las actas levantadas confirmando el cambio de tarifas en de cada plaza de cobro a su cargo	Oficio
		<b>Termina procedimiento</b>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**PROCEDIMIENTO VI.- ACTUALIZACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO**

<b>RESPONSABLE</b>	<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CONTROL</b>
<b>Subgerencia de Ingresos</b>	1.	Envía semanalmente cada viernes a la Subgerencia de Tarifas el promedio semanal del tipo de cambio, así como la semana en la que se aplicará el tipo de cambio en cuestión. Este promedio lo obtiene de los tipos de cambio diarios de la semana inmediata anterior, publicados en el Diario Oficial de la Federación.	Documento
<b>Subgerencia de Tarifas</b>	2.	Captura el tipo de cambio en el módulo de tarifas, con la finalidad de poder aplicar la tarifa en dólares para cada clase vehicular en las Plazas de Cobro en las que se aceptan dólares, e informa mediante correo electrónico a los Subdelegados de Operación, el tipo de cambio así como la semana de aplicación. Esta información se envía cada viernes, y en caso de sea inhábil, se envía en día hábil anterior.	Sistema Correo electrónico
<b>Subdelegado de Operación</b>	3.	Confirma la recepción de información del tipo de cambio y deriva vía correo electrónico la información de tipo de cambio semanal a las Plazas de Cobro que aceptan dólares, y confirma de recibido.	Correo electrónico
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	4.	Vigila la actualización del tipo de cambio en el módulo de preliquidación para aplicarse a las diferentes clasificaciones tarifarias, de conformidad con el tipo de cambio semanal enviado por Oficinas Centrales.	
		<b>Termina procedimiento</b>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO VII.- BOLETOS OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	1.	Solicita al Administrador de Plaza de Cobro, inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos	Oficio
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	2.	Levanta inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, debiendo levantar acta circunstanciada de los hechos que deberán firmar los Encargados de Turno como testigos, remitiéndola a la Subdelegación o Subgerencia Administrativa correspondiente con la totalidad de los boletos de pago debidamente invalidados y empacados.  El acta circunstanciada deberá especificar claramente la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número inicial y final de los folios de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, relacionándolos por clasificación tarifaria.</li> <li>- El total de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.</li> </ul>	Acta
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	3.	Archiva el acta circunstanciada original en el expediente de la Plaza de Cobro y enviará en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Normas y Servicios.	
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	4.	Tiene la responsabilidad de que cada boleto de pago preimpreso obsoleto (boletos de emergencia), se selle de cancelado y se perfore para su invalidación, antes de que se empaqueten.	
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	5.	Supervisa el empaque que contienen los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los comprobantes, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, a la que pertenecen.	
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	6.	Resguarda los boletos de pago de peaje obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subdelegación o Subgerencia de Administración para su destrucción y enajenación.	





CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	7.	Elabora dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los boletos de pago de peaje el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado.	Dictamen
	8.	Elaborado el dictamen se enviara a, la Subdelegación o Subgerencia de Administración.	
		<b>Termina procedimiento</b>	



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **III.-MÓDULO DE LIQUIDACIÓN DE CASETAS**

#### I. Objetivo específico

- I.1. Descripción
- I.2. Diagrama General de Operación
- I.3. OPERACIÓN

#### **II. Módulo de Liquidación de Casetas**

- II.1. Menú Datos
  - II.1.1. Importación Global
  - II.1.2. Captura de Aforo Ingreso
- II.2. Menú Liquidación
  - II.2.1. Preliquidación Entrega Cajero
  - II.2.2. Rectificación de la Preliquidación
  - II.2.3. Verificación Evento por Evento
    - II.2.3.1. Captura de Eventos
    - II.2.3.2. Captura de Tarjeta IAVE.
    - II.2.3.3. Impresión de la Bitácora de eventos.
  - II.2.4. Verificación Masiva
  - II.2.5. Verificación de Carriles Cerrados.
  - II.2.6. Verificación de Captura Alterna
  - II.2.7. Seguimiento de Captura Alterna
  - II.2.8. Seguimiento a Aforo Normal

#### **III. REPORTES DE LIQUIDACIÓN**

- III.1. Reporte de Liquidación Cajero-Receptor
  - III.1.1. Formato del Reporte de Concentrado Cajero-Receptor
  - III.1.2. Formato del Reporte de Detalle de Liquidación Cajero-Receptor
- III.2. Reporte Liquidación de Carriles Cerrados
  - III.2.1. Formato de Liquidación Carriles Cerrados (Carátula).
  - III.2.2. Formato de Reporte de Detalle de Carriles Cerrados.
- III.3. Reporte de Liquidación de Turno Carril
  - III.3.1. Formato del Reporte de Concentrado de Turno Carril
  - III.3.2. Formato del Reporte de Detalle de Turno Carril

#### **III.4. Reporte de Liquidación Día Caseta**

- III.4.1. Formato del Reporte de Concentrado de Día Caseta.
- III.4.2. Formato del Reporte de Detalle de Día Caseta
- III.4.3. Formato del Reporte de Concentrado Diario
- III.4.4. Formato del Reporte de la Póliza Contable



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### . CONSULTAS

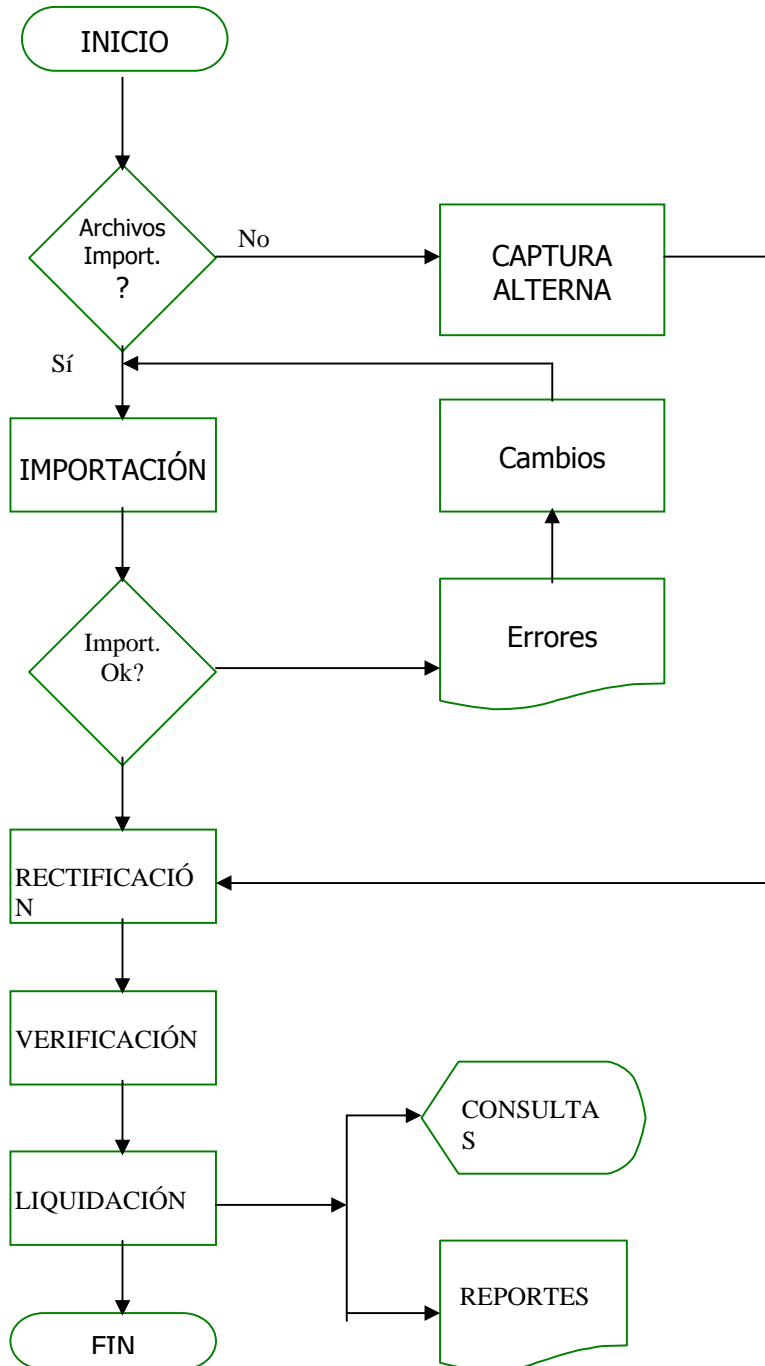
- IV.1. REPORTE DE OPERACIÓN DIARIA
- IV.1.1. FORMATO DEL REPORTE DE OPERACIÓN DIARIA
- IV.2. REPORTE DE FALTANTE POR EMPLEADO
- IV.3. REPORTE DE CONCENTRADO IAVE
- IV.3.1. FORMATO DEL REPORTE DE CONCENTRADO IAVE
- IV.4. REPORTE DE LIQUIDACIÓN DIARIA
- IV.5. REPORTE DE TARIFAS DE PEAJE M.N. Y DLLS
- IV.6. REPORTE DE TARIFAS VIGENTES.
- IV.6.1. FORMATO DEL REPORTE DE TARIFAS

### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

Verificar el correcto registro de las operaciones que se registran y procesan durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año por medio del equipo de computó instalado en las casetas de cobro, que permite el manejo de los datos captados en las casetas de cobro, y de la cual emana información que una vez analizada apoya en la toma de decisiones para la mejorara del servicio que se presta a los usuarios.

Contando con su respectiva Ayuda en Línea, herramienta que proporciona información rápida y en forma concisa. Este manual y la Ayuda en Línea se complementan, detallándose los pasos a seguir en el momento que sea necesario operarlo, en cada una de las varias partes que lo integran.

**Diagrama General de Operación**

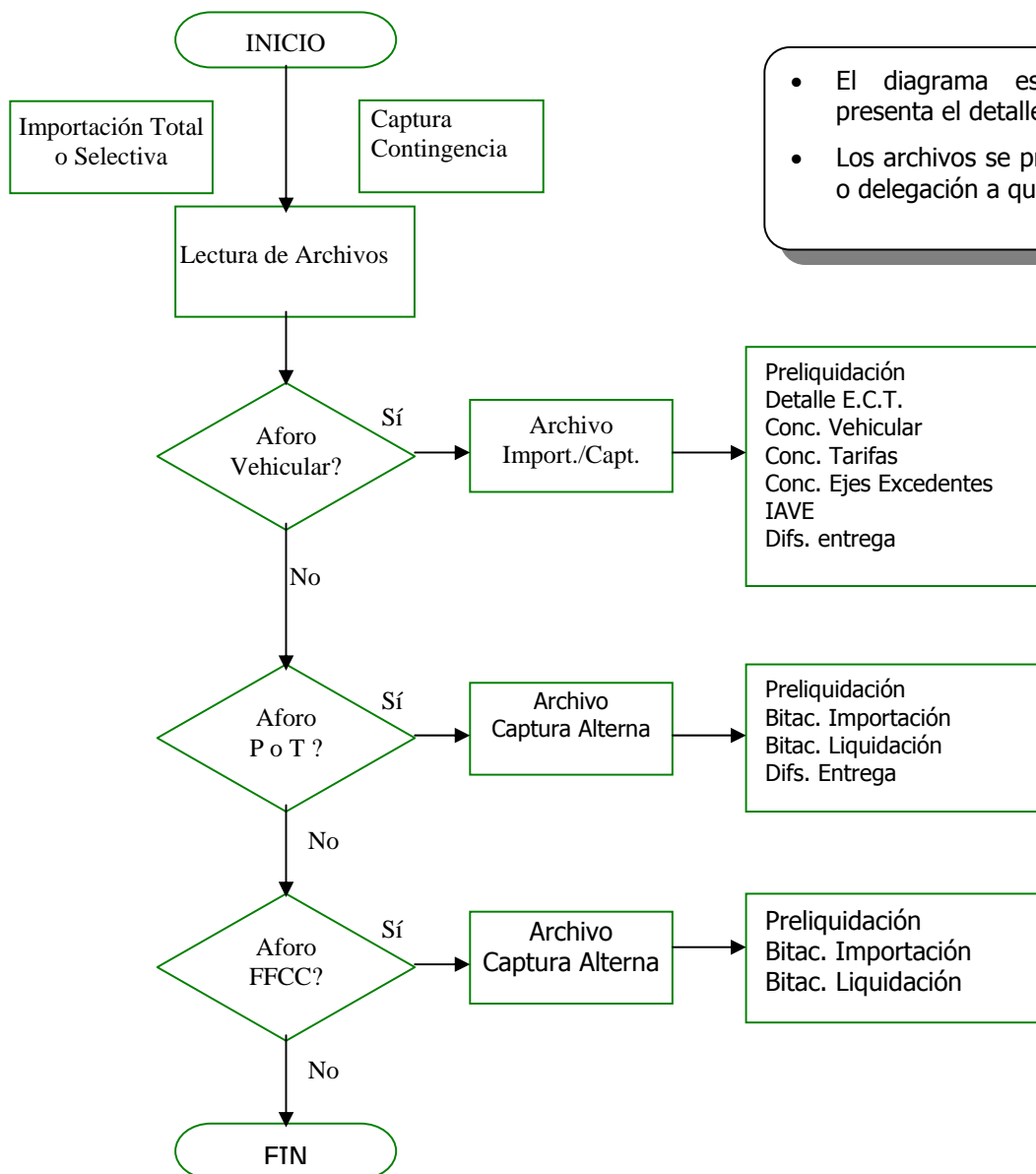


Los archivos de importación están almacenados en disquetes o son enviados por la red de datos al área de Aforo.

### I.3. Operación

El Módulo de Liquidación de Casetas, se divide a su vez en procesos que realizan las siguientes funciones específicas:

- **Importación:** Es la parte donde la información de las operaciones ocurridas en las casetas y almacenada en archivos, se alimenta al Módulo.



• El diagrama es ilustrativo y no presenta el detalle del proceso

• Los archivos se producen en la caseta o delegación a que corresponda



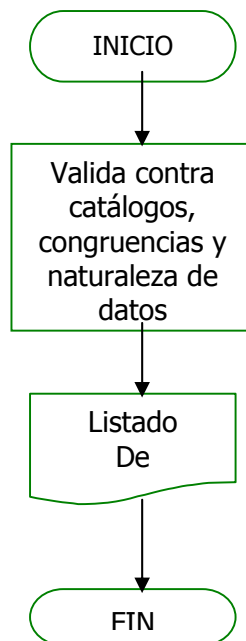
---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Rectificación:** Los datos de las operaciones en caseta pueden tener errores en la identificación del Cajeros Receptor o en los totales de importes, folios, eventos, folios preimpresos y, si esto ocurre, es en esta parte dónde se realiza su rectificación.
- **Verificación:** Se continúa el proceso validándose la confiabilidad de los datos, mediante la verificación de una serie de condiciones a mayor detalle, obteniéndose de este proceso un reporte de errores para su corrección.



- **Liquidación:** Una vez que los datos están corregidos y se consideran razonablemente correctos, se procede a actualizar los archivos históricos y a explotar su información en diversos reportes y consultas que serán base para tomar una serie de decisiones de diversa índole.
- **Funciones Administrativas:** Separadamente de las funciones principales del Módulo, se requieren otras que sirven de apoyo a la operación, como el mantenimiento de parámetros por ejemplo. Estas son las Funciones administrativas.

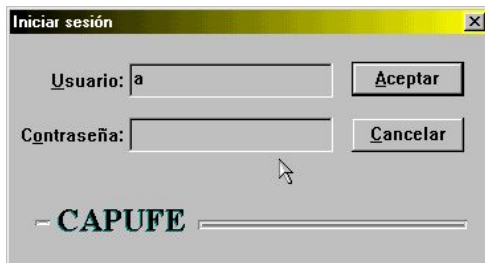
### II Módulo de Liquidación de Casetas

Localice el icono del Módulo de Liquidación



(Previamente instalado por personal de las Oficinas Centrales).

Dé un doble click sobre el icono del módulo para desplegar la ventana "Iniciar sesión":



En la caja de texto "Usuario" teclee el nombre de usuario que se le asignó por parte de Delegación | Gerencia de Tramo u Oficinas Centrales. En la caja de texto "Contraseña" escriba la contraseña asignada a su nombre de usuario<sup>1</sup>. Si se encuentra en etapa de prácticas, utilice la doble "a" (usuario y contraseña). Cuando haya terminado de escribir su nombre de usuario y contraseña presione el botón de comando "Aceptar".

Al ser aceptada la contraseña, la conexión tardará máximo 38 segundos en entrar al módulo

Se despliega la ventana "Módulo de Liquidación de Casetas - <Nombre de Caseta>".



---

<sup>1</sup> El nombre de usuario y contraseña para acceso al módulo de liquidación puede no ser igual al nombre de usuario y contraseña del inicio de sesión con Windows 98/2000/NT.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

De aquí se selecciona alguna de las opciones presentadas en la parte superior de la pantalla (segundo renglón), y que son:

- CATÁLOGOS
- DATOS
- LIQUIDACIÓN
- CONSULTAS
- REPORTE
- MÓDULO
- SALIR
- AYUDA

### II.1. Menú Datos

A fin de captar los datos necesarios para realizar la liquidación, se elige esta opción que permite elegir cualquiera de dos procesos:

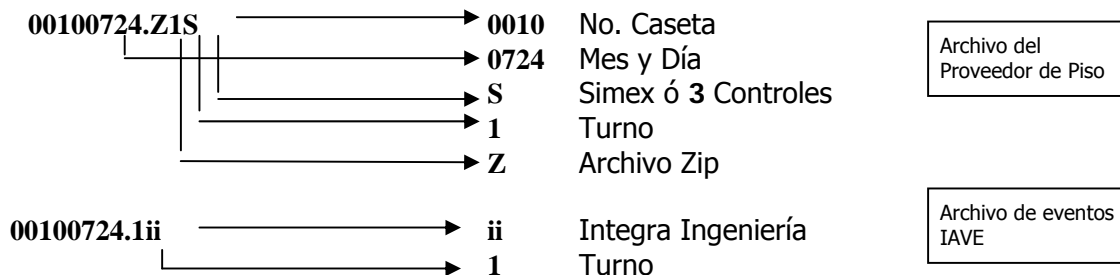
- Importación Global
  - Captura de Aforo e Ingreso
- 
- Exportación Mensual Interfase ECT
  - Transmisión de Datos del ECT
  - Conciliación IAVE

### Importación Global

El primer paso deberá ser:

1. La "Generación de los archivos para Liquidación", hecha por el jefe en turno en un lapso no mayor de noventa minutos después del cierre de turno. Esta generación se llevará a cabo en los equipos del proveedor de piso (Controles Electromecánicos o SIMEX).
2. Generar el archivo de eventos IAVE.

Los archivos se depositarán en el Servidor NT de Caseta, en la carpeta base del proveedor de piso<sup>2</sup> (comúnmente unidad D:), comprimidos en un solo archivo con la siguiente nomenclatura.



---

<sup>2</sup> Para SIMEX la convención es D:\SIMEX. Para Controles Electromecánicos es D:\AFORO





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Si no se encuentra este archivo en la carpeta mencionada indicará que la preliquidación aún **no** ha sido elaborada o generada por el jefe en turno. Se deberá notificarle al jefe de turno para que la realice cuanto antes. Ya que se haya concluido se procederá con lo siguiente:

Elija el menú Datos, opción Importación Global.



La importación es el procedimiento primario para la liquidación, en ésta se evalúa la información generada por el software de los proveedores, si no se realiza este procedimiento con éxito no podrá operar el proceso de liquidación.

Se despliega la ventana "Procesos de Importación". En la caja de texto "Clave Caseta" escriba el número de caseta correspondiente; En la caja de texto "Turno" escriba el turno que se importará<sup>3</sup>; En la caja de texto "Fecha de operación" escriba la fecha con formato dd/mm/aa del turno que importará. Elija uno de los dos "Tipos de Importación": "Total" o "Por Carriles".

- **Importación Total** (Operación Normal en Carriles). Especifica la importación general del turno ya preliquidado por los sistemas de los proveedores de piso, Aforovisión 97 (Controles Electromecánicos), Sistema de Preliquidación Vehicular (Simex).

---

<sup>3</sup> Dependiendo de la configuración del módulo respecto a los turnos, podrían ser turnos 1, 2 y 3 ó 4, 5 y 6.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Clave Caseta: 6

Turno: 1

Fecha de Operación: 08/12/2003

Tipo de Importación:  Total  Por Carriles

Bitacora Operación NSP  
Discrepancia POSTCLA NSP  
Eventos ECT NSP  
Eventos Telepeaje NSP  
Preliquidación Veh. NSP

Errores

Ayuda

Aceptar

Salir

**Importación por Carriles (Importación Selectiva).** Esta opción permite seleccionar los carriles a importar para su liquidación.

Clave Caseta: 6

Turno: 1

Fecha de Operación: 08/12/2003

Tipo de Importación:  Total  Por Carriles

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8

Bitacora Operación NSP  
Discrepancia POSTCLA NSP  
Eventos ECT NSP  
Eventos Telepeaje NSP  
Preliquidación Veh. NSP

Errores

Ayuda

Aceptar

Salir

La información de los carriles que no son seleccionados para su importación, no significa que la información no suba. Significa que no será tomada en cuenta para su validación y dictaminación. Por tanto, esta información deberá cumplir con las validaciones de la importación.

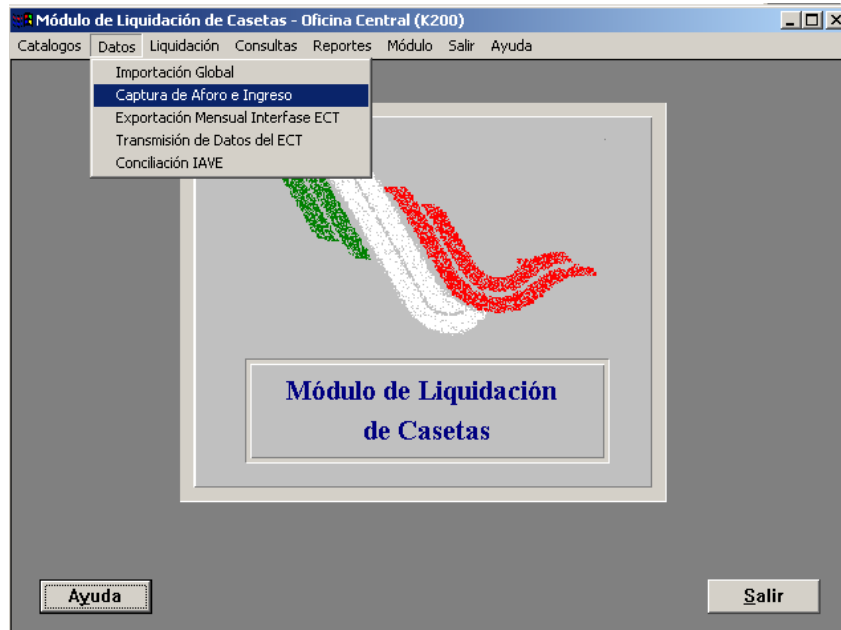
Utilice la tecla tabulador para que el módulo localice los archivos correspondientes. Si estos son localizados, son sombreados. Presione el botón de comando Aceptar para iniciar la importación.

**Nota:** Al hacer una importación selectiva, los carriles que no fueron seleccionados deberán ser liquidados por CAPTURA ALTERNA ya que toda importación lleva un control de importación. Los carriles no seleccionados perderán esa inclusión de ese control.

### II.1.2 Captura de Aforo Ingreso

Se elige esta opción para los eventos que no fueron importados o por pérdida de comunicación en el equipo de piso (Cajero-Receptor -> Concentrador del proveedor), también puede ser incluido el aforo manual.

Elija el menú Datos, opción Captura de Aforo Ingreso.



Para la ventana "Captura Alternativa de Aforo e Ingreso del ECT" se registrará el número de empleado del administrador y el jefe de turno que se encuentren en ese momento<sup>4</sup>.

Si el MLC encuentra información relacionada a los datos especificados, mostrará automáticamente los números de empleado del Administrador y Jefe de turno, como indicativo de que ya fue iniciada una Captura Alternativa para ese turno.

Del cuadro de lista "Clave Caseta" elija el número de caseta a capturar; en la caja de texto "Fecha Oper." escriba la fecha del turno que captura; del cuadro de lista "Turno" elija el turno a capturar. En la caja de texto "No. Administrador" escriba el número de empleado del Administrador en turno; en la caja de texto "No. Encargado" escriba el número de empleado del Jefe de Turno al cargo. Cuando haya terminado de capturar la información correspondiente presione el botón de comando Aceptar.

Se despliega la ventana "Detalle de la Operación de los Carriles".

<sup>4</sup> Es importante recordar que una vez capturado el turno no se podrá hacer ninguna importación que lo modifique o capturar el mismo turno con números de empleado distinto.

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Detalle de la Operación de los Carriles.**

Delegación: 3    Delegación III Centro-Norte    Fecha Oper: 18/12/2003

Caseta: 6    Querétaro    Turno: 1    Nocturno

Administrador: 18290    XOCHITL #ECO ENRIQUEZ

Encargado turno: 18420    BLANCA ESTELA . ENRIQUEZ

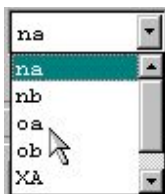
Clave Carril	Iden Carr	Clave Tramo	Tipo Tran	Tipo Cobro	Tipo Oper	Número Emplea	Fecha Base	Proceso Aprobado	Hora Inicio	Hora Cier
28	1	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
29	2	12	V	I		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
30	3	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
31	4	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
32	5	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
33	6	12	V	E		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
34	7	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
35	8	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
36	9	12	V	M		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00
37	10	12	V	I		0	18/12/2003	NO	00:00:00	00:00:00

En esta ventana es necesario editar para cada carril los horarios de apertura y cierre del mismo, esto para preparar una preliquidación que posteriormente se pueda verificar.

Presione el botón de comando Editar para alimentar la información de la preliquidación de cada carril, como se muestra en la ventana "Detalle de Configuración de la Caseta".

El no. de referencia se asigna en forma secuencial ascendente, esto es por número y no se podrá tener la misma referencia en otro carril.

El Tipo de Operación indica hacia que sentido operó el carril, y si éste fue cerrado, o si funcionó para contingencia.



**Detalle de Configuración de la Caseta**

No del Carril: 61    Tramo: 69    Número Corte: 1

Tipo de Aforo:  Vehicular  Peatonal  Triciclos  FFCC

No. Referencia: 1    No. empleado C-R: 184590

Tipo Operación: na    Operación normal "A"

Fecha Inicio: 30/05/98    Fecha final: 30/05/1998

Hora inicial: 00:59:59    Hora final: 08:00:00

Observación: Se realiza captura de carril por falta de comunicación.

El no. de cajero será el que operó el carril en el levantamiento de información.

La hora inicial deberá ser la que esté configurada para la caseta. Si se desea incluir observaciones, escriba el cómo y por qué se hizo una captura alterna p por contingencia.

El procedimiento se realizará para cada uno de los carriles.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Una vez terminada la edición de los carriles, se deben generar los carriles cerrados presionando el botón de comando Gen Carril X. Estos son creados de forma automática. El proceso **NO** es reversible y, al término de la creación de los carriles cerrados, el botón de comando Captura Alternativa se habilita para iniciar la captura de los eventos y folios a los carriles.

Detalle de la Operación de los Carriles.

Delegación: 2 Delegación II Pacífico Fecha Oper: 30/05/1998

Caseta: 10 Puente Culiacán Turno: 1 Nocturno

Administrador: 18290 XOCHITL #ECO ENRIQUEZ

Encargado turno: 18420 BLANCA ESTELA . ENRIQUEZ

Clave Carril	Iden Carril	Clave Tramo	Tipo Tran	Tipo Cobro	Tipo Oper	Número Emplea	Número Corte	Número Referencia	Obs.
61	1	69	V	M	na	18459000	1	1	SI
62	2	69	V	E	nb	18290200	1	2	No
63	3	69	V	E	na	18459000	1	3	No
64	4	69	V	M	nb	18459000	1	4	No

Pregunta

LI: 2-012  
Está a punto de ejecutar el proceso que generará los registros decarril cerrado para aquellos lapsos de tiempo no reportados por el Encargado de Turno de la Caseta. ESTE PROCESO NO ES REVERSIBLE Y SOLO SE PUEDE EJECUTAR UNA SOLA VEZ.

Ya generado los carriles cerrados, se muestran en la lista de Carriles con "Proceso Aprobado" **SÍ**. Estos carriles ya pueden Imprimirse. Los que no tienen estatus **SÍ** se les debe seguir alimentando la información correspondiente.

Detalle de la Operación de los Carriles.

Delegación: 2 Delegación II Pacífico Fecha Oper: 30/05/1998

Caseta: 10 Puente Culiacán Turno: 1 Nocturno

Administrador: 18290 XOCHITL #ECO ENRIQUEZ

Encargado turno: 18420 BLANCA ESTELA . ENRIQUEZ

Clave Carril	Iden Carril	Clave Tramo	Tipo Tran	Tipo Cobro	Tipo Oper	Número Emplea	Fecha Base	Proceso Aprobado	Hora Inicio
61	1	69	V	M	na	184590	30/05/1998	NO	00:59:59
63	3	69	V	E	na	184590	30/05/1998	NO	00:59:59
62	2	69	V	E	nb	182902	30/05/1998	NO	00:59:59
64	4	69	V	M	nb	184590	30/05/1998	NO	00:59:59
61	1	69	V	M	Xa	184204	30/05/1998	SI	00:00:00
63	3	69	V	E	Xa	184204	30/05/1998	SI	00:00:00
62	2	69	V	E	Xb	184204	30/05/1998	SI	00:00:00
64	4	69	V	M	Xb	184204	30/05/1998	SI	00:00:00

Ordena  
Importa  
Importa IAVE  
Aprobar

Después de generar los carriles cerrados se habilitará el botón de comando **Captura Alt**.

Para el ingreso de los eventos, siga estos pasos:



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

1. Seleccione el usuario<sup>5</sup> como se muestra en la ventana "Captura por Contingencia Tránsito Vehicular".
2. Presione el botón de comando Editar para capturar los eventos.

Esta ventana de detalle, es para la captura de los eventos correspondientes a todas las clases de Autos,

Usuario	Autos	Motos	T02B	T03B	T04B	T02C	T03C
CRE	0	0	0	0	0	0	0
DE	0	0	0	0	0	0	0
ELU	0	0	0	0	0	0	0
GE	0	0	0	0	0	0	0
IAV	0	0	0	0	0	0	0
NOR	0	0	0	0	0	0	0
RE	0	0	0	0	0	0	0
RPA	0	0	0	0	0	0	0
RSP	0	0	0	0	0	0	0
VSC	0	0	0	0	0	0	0
Aforo Total	N/A	0	0	0	0	0	0
Folios Tota	N/A	0	0	0	0	0	0

Autobús, Camiones y Ejes Excedentes. Es necesario llevar un registro de ayuda de los eventos que se han capturado.

Autos: 10 Motos: 0

Autobus  
T02B: 0 T03B: 0 T04B: 0

Camiones  
T02C: 0 T03C: 0 T04C: 0 T05C: 0  
T06C: 0 T07C: 0 T08C: 0 T09C: 0

Ejes Excedentes Ligeros: 0 Ejes Excedentes Pesados: 0

<sup>5</sup> Solamente podrá captura eventos y folios para aquellos usuarios que estén autorizados en la Plaza de Cobro.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Presione el botón de comando Continuar para finalizar la captura.

Al término de la captura del usuario se contabilizarán los eventos, en cada una de las clases vehiculares, como se muestra en la siguiente figura.

Captura por Contingencia Tránsito Vehicular

Delegación: 2      Clave caseta: 10      Horas de Operación

Fecha Oper: 30/05/1998      Clave del Turno: 1      00:59:59      08:00:00

No del Carril: 61      No. empleado C-R: 184590      Tramo: 69

Usuario	Autos	Motos	T02B	T03B	T04B	T02C	T03C
CRE	0	0	0	0	0	0	0
DE	0	0	0	0	0	0	0
ELU	5	0	0	0	0	0	0
GE	0	0	0	0	0	0	0
IAY	0	0	0	0	0	0	0
NOR	10	0	0	0	0	0	0
RE	0	0	0	0	0	0	0
RPA	0	0	0	0	0	0	0
RSP	0	0	0	0	0	0	0
VSC	0	0	0	0	0	0	0
Aforo Total	N/A	15	0	0	0	0	0
Folios Total	N/A	0	0	0	0	0	0

Ayuda      Editar      Aceptar      Cancelar

Para la consulta de las clases vehiculares restantes, utilice la barra horizontal de movimiento, hacia la derecha.

Los eventos considerados como **Generados por Error**, se deben capturar en el usuario **GE** y no deben ser considerados dentro de los eventos con pago (usuario **NOR**).

Cuando haya terminado la captura de eventos por usuario, seleccione en la lista "Folios Total" y presione el botón de comando Editar, Para el ingreso de los folios totales.

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Detalle de Aforo Vehicular** [X]

Clave caseta: 10    Codigo Usuario Pago: Folios Total    Fecha Oper: 30/05/1998

	Folio (1)		Folio (2)		Folio (3)	
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Final
<b>Autos</b>						
Motos	1	10	0	0	0	0
T02B	0	0	0	0	0	0
T03B	0	0	0	0	0	0
T04B	0	0	0	0	0	0

Ayuda    **Siguiente**    Aceptar    Cancelar

Existen tres columnas para captura de folios inicial y final de distintas series.

Capture los folios de los eventos con pago, o sea, aquellos que generan boleto. En este ejercicio se tienen 10 eventos para **NOR** (eventos con pago) y 5 **ELU** (eludidos).

Presione el botón de comando Siguiente para que muestre las casillas de las clases vehiculares restantes para su captura, si esto es necesario.

Si no hay mas que capturar presione el botón de comando ACEPTAR.

La captura de folios es **INFORMATIVA** y no afecta el cálculo de importes finales en la dictaminación.

**Detalle de Aforo Vehicular** [X]

Clave caseta: 10    Codigo Usuario Pago: Folios Total    Fecha Oper: 30/05/1998

	Folio (1)		Folio (2)		Folio (3)	
	Inicial	Final	Inicial	Final	Inicial	Final
<b>Camiones</b>						
T02C	0	0	0	0	0	0
T03C	0	0	0	0	0	0
T04C	0	0	0	0	0	0
T05C	0	0	0	0	0	0
T06C	0	0	0	0	0	0
T07C	0	0	0	0	0	0
T08C	0	0	0	0	0	0
T09C	0	0	0	0	0	0

Ayuda    **Anterior**    Aceptar    Cancelar





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Usuario	Autos	Motos	T02B	T03B	T04B	T02C	T03C
CRE	0	0	0	0	0	0	0
DE	0	0	0	0	0	0	0
ELU	5	0	0	0	0	0	0
GE	0	0	0	0	0	0	0
IAV	0	0	0	0	0	0	0
NOR	10	0	0	0	0	0	0
RE	0	0	0	0	0	0	0
RPA	0	0	0	0	0	0	0
RSP	0	0	0	0	0	0	0
VSC	0	0	0	0	0	0	0
Aforo Total	N/A	15	0	0	0	0	0
Folios Total	N/A	10	0	0	0	0	0

Ayuda Editar **Aceptar** Cancelar

Contabilización de los Folios capturados.

Después de la captura de los folios correspondientes presione el botón de comando Aceptar.

Entrega de Cajero-Receptor Vehicular

Efectivo M.N.: 120.00      Efectivo Dlls.: .00

No.      Importe \$

0      Boletos cancelados por error: .00

0      Imp RPA entreg.: .00

**Folios y Eventos del ECT**

No. Folio Inicial ECT: 1      No. Folio Final ECT: 10

No. Evento Inicial: 1      No. Evento Final: 15

Folios Cancelados ECT: 0      Eventos Cancelados: 0

Ayuda **Siguiente** Aceptar Salir

Capture el ingreso en efectivo M.N. y Dlls.

Estos valores ya son calculados automáticamente al ser capturados por tipo de usuario. NO SE PUEDEN MODIFICAR.

Capture los folios inicial y final para los eventos con pago.

Capture los eventos inicial y final del ECT.

Después de la captura de los datos que determinarán el ingreso, presione el botón de comando Siguiente para desplegar la ventana "Entrega de Cajero-Receptor Vehicular".

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Entrega de Cajero-Receptor Vehicular**

Efectivo M.N.:       Efectivo Dlls.:

No.	Importe \$
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Boletos cancelados por error: .00"/>
<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Importe RPA entregado: .00"/>

Tipo Cambio:

Importe por Entregar por el Cajero Receptor

M.N.:       DLLS.:

Importe Entregado del Cajero Receptor

M.N.:       DLLS.:

Deposito en M.N.:       Deposito en Dlls.:

El Módulo habilitará la casilla de tipo de cambio, y será la que se encuentre configurada en el módulo, su cambio es opcional y el Importe entregado por C-R también.

**Detalle de la Operación de los Carriles.**

Delegación:  Delegación II Pacífico      Fecha Oper:

Caseta:  Puente Culiacán      Turno:  Nocturno

Administrador:  XOCHITL #ECO ENRIQUEZ

Encargado turno:  BLANCA ESTELA . ENRIQUEZ

Clave Carril	Iden Carr	Clave Tipo	Tipo	Tipo	Número	Fecha	Proceso	Hora Inicio	
61	1							00:00	
61	1							59:59	
62	2							00:00	
62	2							59:59	
63	3							00:00	
63	3				184590	30/05/1998	SI	00:59:59	
64	4	69	V	M	Xb	184204	30/05/1998	SI	00:00:00
64	4	69	V	M	nb	184590	30/05/1998	SI	00:59:59

**Información**

LI-094 Se da por Aprobada la Pre-Liquidación de la Caseta ?

Al término de la captura de los eventos en todos los carriles presione el botón de comando **Aprobar** para la aprobación de la Captura Alterna.

Haga los cambios necesarios en la información de preliquidación antes de aprobar el carril. Al aprobar la captura alterna, si requiere de hacer alguna modificación, hágalo a través del seguimiento por captura alterna, que será explicado más adelante.

## II.2. Menú Liquidación

La elección de este menú presenta las siguientes opciones:

- Preliquidaciones
- Verificación
- Seguimiento

Si el proceso de importación (total o por carriles) terminó con éxito, en el Módulo de Liquidación tendrá la opción de revisar las preliquidaciones generadas por el Jefe de Turno, además de realizar rectificación a las mismas.

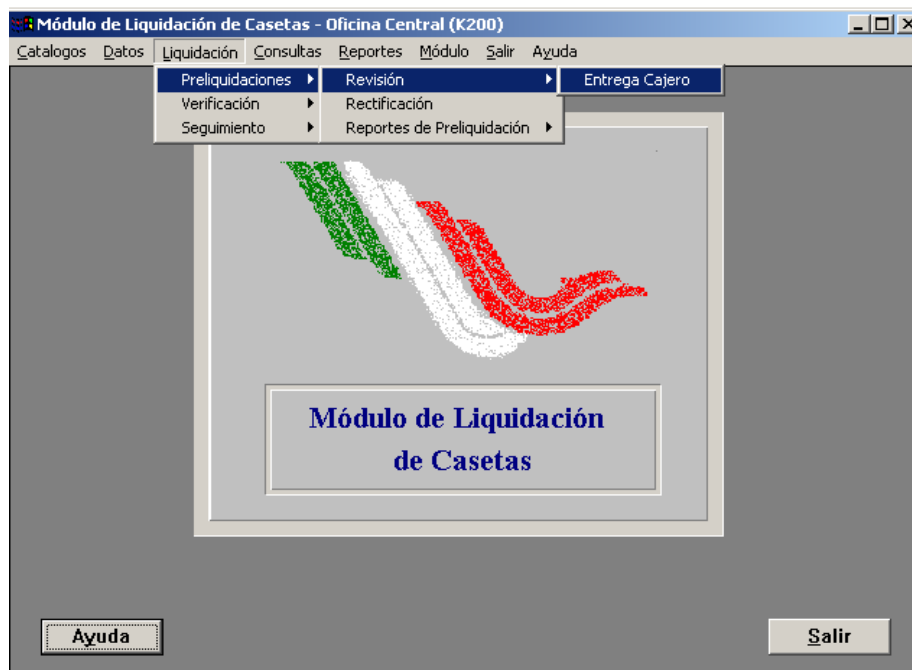
La verificación de eventos se puede realizar de la siguiente forma:

- Verificación Evento por Evento
- Verificación Masiva
- Verificación de Carriles Cerrados
- Verificación Captura Alternativa

El seguimiento a las liquidaciones sólo se puede llevar a cabo cuando se tenga una liquidación de Cajero-Receptor terminada.

### II.2.1. Preliquidación Entrega Cajero

Elija el menú Liquidación, opción Revisión, Entrega Cajero.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Se despliega la ventana "Procesos de Pre-Liquidación".

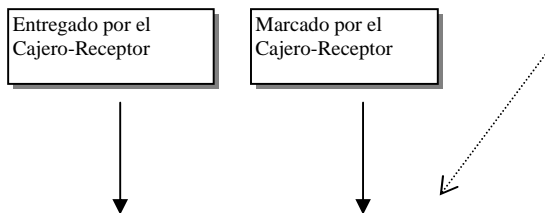
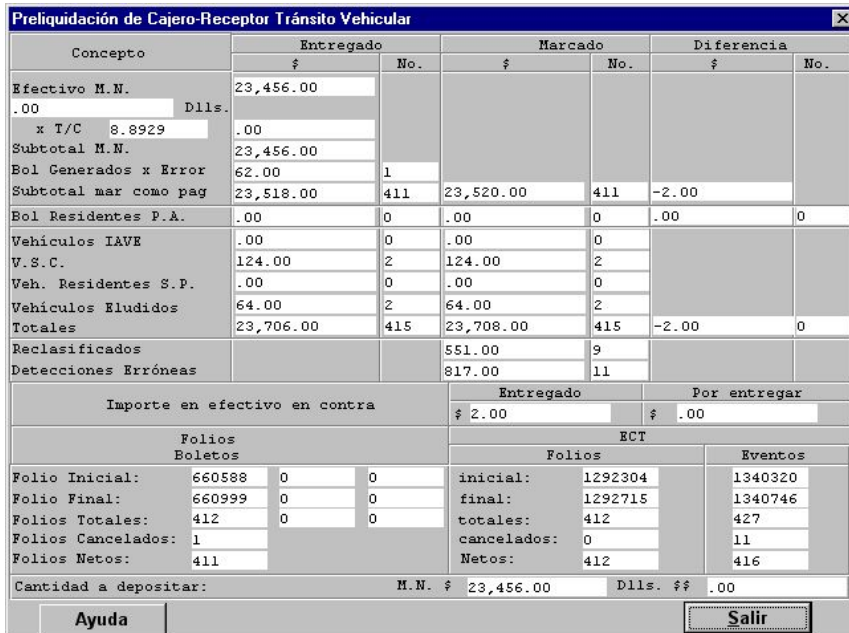


Del cuadro de lista "Clave caseta" seleccione el número de caseta correspondiente; en el cuadro de texto "Fecha Oper." Escriba la fecha en que se operó el turno a revisar; del cuadro de lista "Turno" elija el turno a revisar. Presione el botón de comando **Aceptar** para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Esta ventana muestra los carriles ya preliquidados, seleccione el carril a consultar y presione el botón de comando **Aceptar**.



Se despliega la ventana para la consulta de la preliquidación "Preliquidación de Cajero-Receptor Tránsito Vehicular".

Concepto	Entregado		Marcado		Diferencia	
	¢	No.	¢	No.	¢	No.
Efectivo M.N.	23,456.00					
.00 Dlls.						
x T/C 8.8929	.00					
Subtotal M.N.	23,456.00					
Bol Generados x Error	62.00	1				
Subtotal mar como pag	23,518.00	411	23,520.00	411	-2.00	
Bol Residentes P.A.	.00	0	.00	0	.00	0
Vehiculos IAVE	.00	0	.00	0		
V.S.C.	124.00	2	124.00	2		
Veh. Residentes S.P.	.00	0	.00	0		
Vehiculos Eludidos	64.00	2	64.00	2		
Totales	23,706.00	415	23,708.00	415	-2.00	0
Reclasificados			551.00	9		
Detecciones Erróneas			817.00	11		

Importe en efectivo en contra		Entregado		Por entregar	
¢		¢		¢	
2.00		2.00		.00	

Folios Boletos			ECT		
			Folios		Eventos
Folio Inicial:	660588	0	inicial:	1292304	1340320
Folio Final:	660999	0	final:	1292715	1340746
Folios Totales:	412	0	totales:	412	427
Folios Cancelados:	1		cancelados:	0	11
Folios Netos:	411		Netos:	412	416

Cantidad a depositar: M.N. ¢ 23,456.00 Dlls. ¢¢ .00

Diferencia existente entre lo entregado menos lo marcado

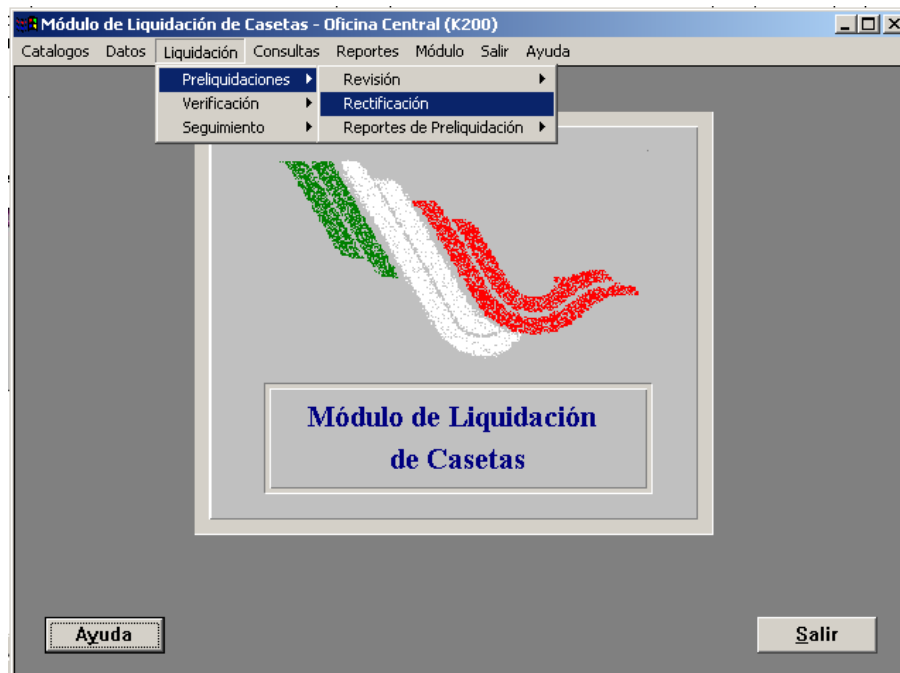
En caso de que la diferencia de lo entregado menos lo marcado sea negativa, se reflejará en el cuadro "Por Entregar"

Presione el botón de comando **Salir** para cerrar la ventana.

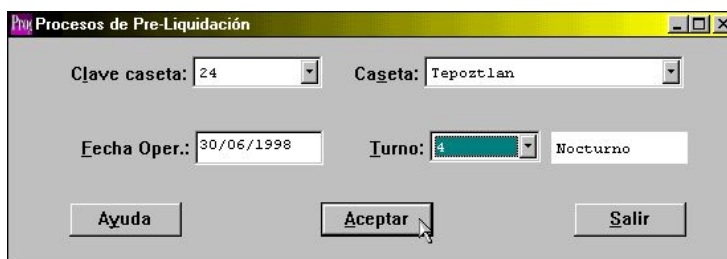
### II.2.2. Rectificación de la Preliquidación

Este procedimiento será usado en casos que requieran modificación a los totales de la preliquidación ya que este procedimiento servirá para la modificación del efectivo entregado por el Cajero-Receptor, estos cambios son contabilizados y revisados en Oficinas Centrales.

Elija el menú Liquidación, opción Preliquidaciones, Rectificación.



Se despliega la ventana "Procesos de Pre-Liquidación".



Del cuadro de lista "Clave caseta" seleccione el número de caseta correspondiente; en el cuadro de texto "Fecha Oper." Escriba la fecha en que se operó el turno a revisar; del cuadro de lista "Turno" elija el turno a revisar. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Id. Carril	Tramo	Tipo Tránsito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Aprob	Impreso
1	64	V	NB	23:02:53	07:01:40	SI	SI
2	64	V	NB	22:53:03	06:55:51	NO	No

Horas por Turno: 08:01:00

Elija el carril a rectificar y presione el botón de comando **Aceptar**.

El Módulo de Liquidación permite hacer el cambio a una preliquidación mal elaborada por el responsable o al cajero que operó en dos carriles y tiene diferencia en los montos entregados en Moneda Nacional y Dólares. Este procedimiento es de uso exclusivo de los analistas para su modificación.

**Nota:** Se permite hacer sólo 2 modificaciones por carril únicamente, de no ser así se dará aviso a Delegación, Gerencia de Tramo u Oficinas Centrales.

Si intenta realizar rectificación a una dictaminación **YA APROBADA**, se despliega la siguiente ventana de error.

**Error**

LJ: 4-068  
No se puede realizar la Rectificación, ya que la Liquidación de este Carril ya se Efectuó

La ventana de Rectificación ahora incluye la captura de faltantes en dólares y moneda nacional.

Puede realizar rectificación sobre un carril hecho por Captura alterna.

**Rectificación de Preliquidación**

**Nombres**

Cajero-Receptor: 304447 SANDRA LUCERO ROBLES ESPINOZA  
Encargo Turno: 123117 JESUS. LUNA SANCHEZ  
Administrador: 303817 FERNANDO MIGUEL ZAMORA GONZALEZ

**Importes**

Tot. Ent. M.N.: 90,777.00 Tot. Ent. Dlls: 0.00 Faltante Ent. M.N.: 0.00 Faltante Ent. Dlls: 0.00  
Residentes RPA: 0 Impt. RPA: 0.00 Deposito en M.N.: Deposito en Dlls :  
Cancelados Error: 0 Impt. Cancelados: 0.00 90,777.00 0.00

**Consecutivos ECT**

Eventos: Inicial 150,588 Final 152,138 Serie (1) 5,332,216 5,332,900  
Folios: 697,659 699,163 Serie (2) 5,332,901 5,333,633  
Serie (3) 0 0

### II.2.3 Verificación Evento por Evento

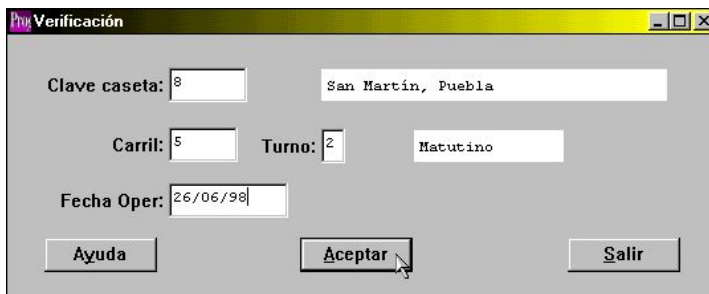
Para iniciar la liquidación elija la opción de verificación, donde nos mostrará las maneras de liquidar, una de ellas es la de Verificación Evento por Evento, Verificación Masiva, Carriles Cerrados y Verificación de Captura Alterna como se muestra en la figura.



Esta verificación aplica a todos los eventos que se necesitan verificar por vídeo o por detecciones erróneas o violaciones que generan los ECT, comúnmente llamados discrepancias; y eventos IAVE donde se requieren capturar el número de tarjeta, pero solamente permite seleccionar un evento para su dictaminación y las nomenclaturas más usadas para revisión son las siguientes.

DE	Detección Errónea
VSC	Vehículo al Servicio de la Comunidad
GE	Generado por Error
ELU	Eludido
IAV	Identificación Automática Vehicular

Elija el menú *Liquidación*, opción Verificación, Verificación Evento por Evento.



En la caja de texto "Clave caseta" escriba el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Carril" escriba el número de carril a verificar; en la caja de texto "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Id. Carril	Tramo	Tipo Tránsito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Verif.
2	84	V	NB	00:00:20	08:01:02	No

Horas por Turno: 16:01:38

Muestra los cortes que tuvo el carril durante el turno, así como el tramo al que pertenece, el tipo de tránsito que es: (V)=Vehicular, (P)=Peatonal, también incluye el cuerpo en el que operó, la hora inicial y final y el estatus de Verificación, que determinará si ya fue liquidada o no la preliquidación.

Utilice el botón de comando Estadística para verificar que la información que la preliquidación indica es la misma que se envió al Servidor NT y fue importada por completo.

Presione el botón de comando Aceptar para iniciar

Este mensaje se presenta la primera vez que se entra a verificar un carril (cada turno). Aquí se realiza la clasificación de aquellos eventos que son correctos y de aquellos que son susceptibles de revisión.

Estadísticas por Forma de Pago	
Preliquidación	Importación
N O R más CRE: 172	172
G.E: 1	0
I A V E: 29	29
R S P: 0	0
R P A: 0	0
V S C: 1	1
E L U: 1	1
D.E.: 0	0
SIN CODIGO: 0	
Total: 203	Total: 203

Información que la Preliquidación reporta para cada tipo de usuario

Información que reporta el Módulo de Liquidación como obtenida de los archivos generados por el Proveedor de Piso.

Esta información es útil para una buena dictaminación final.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Clasificación de Eventos

Analisis de Eventos Importados para el Carril

Boletos Entregados en la Preliquidación	Eventos Recibidos	
	NOR	CRE
	115	+ 150
266	≠	265

El Total de Eventos Importados no coincide con el Número de Boletos Entregados en la Preliquidación

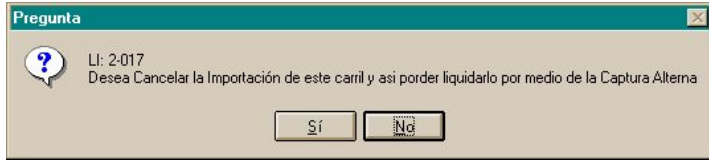
Ayuda      Aceptar

Esta ventana se presenta cuando exista pérdida de eventos en los archivos generados por parte del proveedor del Equipo de Control de Tránsito (ECT) o por diferencias de folios capturados

Se debe incluir por captura de eventos, ya que de lo contrario existirá una diferencia en el Reporte de Liquidación.

Registre la falla en el Módulo de Seguimiento de Fallas al ECT y notifique al Superintendente de Sistemas de Delegación o Gerencia de Tramo.

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

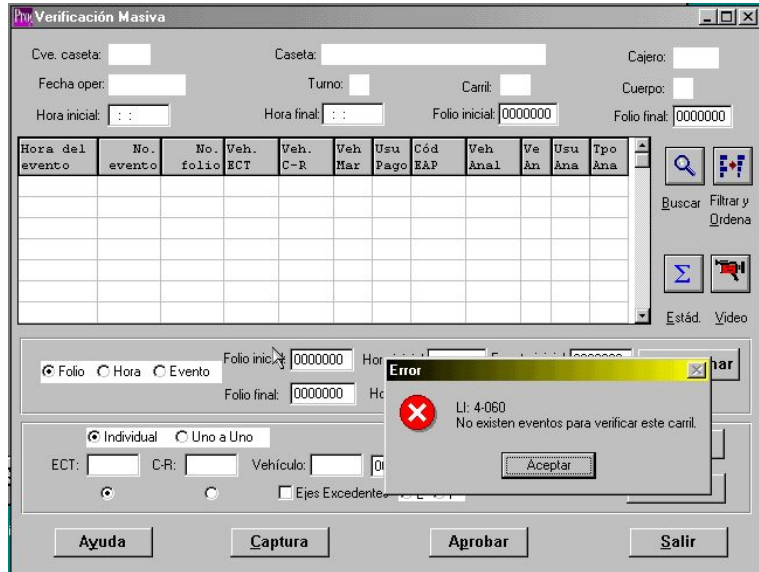


Si existe diferencia entre los eventos de la Preliquidación y la importación, puede optar por eliminar el carril y dictaminar por captura alterna.

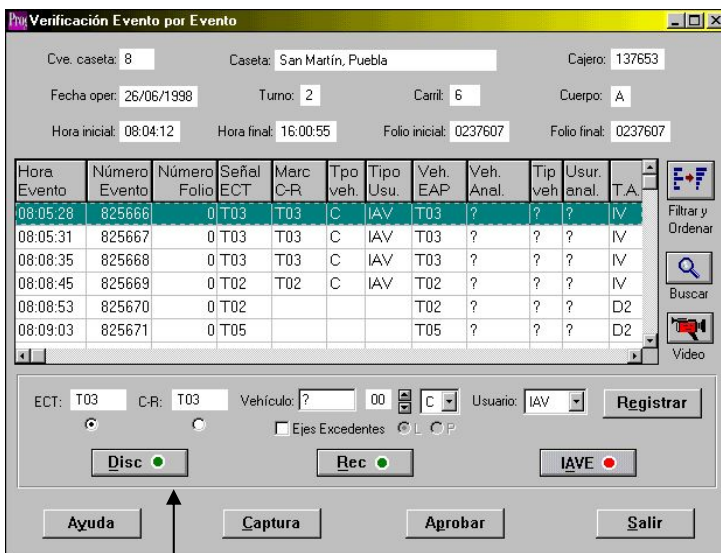
Los cortes que seleccione y no contengan la hora Inicial y Final, al presionar el botón de comando "Aceptar", el Módulo de Liquidación muestra el siguiente mensaje:

El Módulo cambiara el estatus de verificado a **Sí** automáticamente y regresará a la ventana "Bitácora de Operación".

Seleccione el corte que se desea liquidar y presione el botón de comando **Aceptar** para desplegar la ventana "Verificación Evento por Evento".



El analista pueda determinar a través de la revisión por el vídeo, el registro adecuado de eventos y efectuar los cambios necesarios a tipos de tarifas, usuario, etc.



← Datos generales de la Caseta, donde muestra el detalle del carril, la hora, el cuerpo y el cajero que operó dicho carril.

← Lista de los eventos de la preliquidación ordenados en forma ascendente, donde se reflejará la dictaminación del analista liquidador.

← Sección donde el analista liquidador dictaminará si la señal del ECT, C-R y el Usuario es la correcta para su registro.

← Botón para captura de tarjeta IAVE.

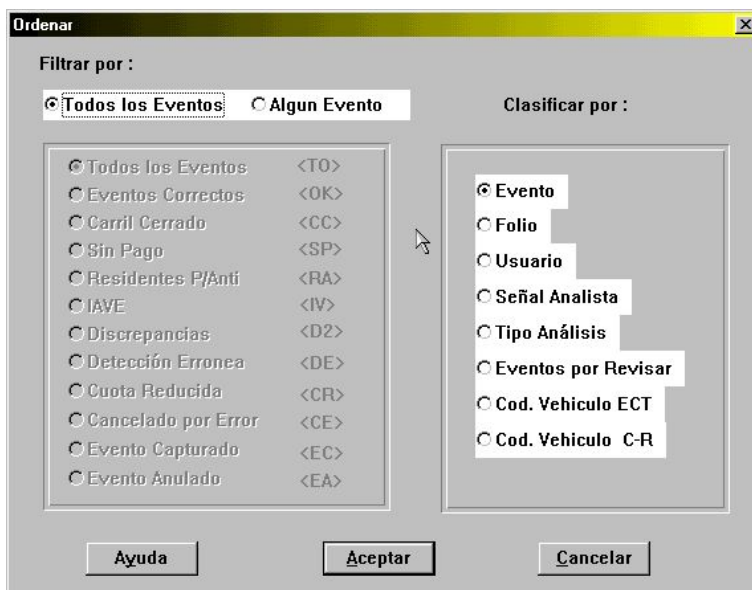
Botón de discrepancias. Al encontrar alguna en la lista, cambiará a color rojo y al seleccionarlo situará el apuntador a un evento anterior para su dictaminación.

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Se utilizará a menudo como apoyo a la hora de clasificar los eventos y localizarlos antes de su dictaminación, el botón "Filtrar y Ordenar".



Botón "Filtrar y Ordenar". Será el botón más usado para la dictaminación por sus diversas formas de clasificar la información. Despliega la ventana "Ordenar".



En esta ventana se podrá filtrar todos o algunos de los eventos, ya que cuenta con la opción de clasificarlos por los diferentes rubros que presenta.

El botón de radio "Algún Evento" habilita el recuadro izquierdo.

Como ejemplo, elija **Algún Evento**, elija ahora **Sin Pago <SP>**, y clasifíquelos por **Eventos por Revisar**.

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh.	Usur. anal.	T.A.
08:26:02	1165661	0	T01	T01	A	VSC	T01	?	?	?	SP
14:13:41	1166870	0	T01	T01	A	VSC	T01	?	?	?	SP
14:26:38	1166918	0	T01	T01	A	VSC	T01	?	?	?	SP
15:02:28	1167055	0	T02	T02	C	VSC	T02	?	?	?	SP

Después de la selección mostrará los eventos clasificados por: **SIN PAGO**, esto es, aquellos usuarios que tengan las siguientes siglas (VSC, RSP, ELU). Esta forma de ordenar puede ser con los diversos usuarios con los que se cuentan.



Este botón buscará el evento seleccionado a través de la videocasetera que se encuentra conectada a la computadora del analista, la búsqueda será a través de la hora y el número de evento.



Se toma como referencia los botones de las videocaseteras que actualmente operan en las casetas, para que así no se dificulte la utilización de la videocasetera en la computadora.

**Nota.** Al abandonar la sesión de video será a través de los botones de **STOP** y **SALIR**. De no ser así truncará el funcionamiento de la computadora que está siendo utilizada.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO



Este botón servirá para la localización de algún evento en particular, contando con tres opciones **Hora, Folio y Evento**. Se ejemplifica en la ventana "Buscar".



La forma y el lugar donde reflejará la dictaminación el Módulo será de forma simultánea, al momento de que dictaminemos un evento se actualizará en la lista de los eventos en la tres últimas columnas, aquellas que tienen los SIGNOS ? cambiarán de forma automática. (ver Eje.)

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh anal.	Usur. anal.	T.A.
08:01:04	638121	1292602	T02	T02	C	NOR	T02	T02	C	NOR	OK
08:01:17	638122	1292603	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
08:01:45	638123	1292604	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
08:01:50	638124	0	T02	T02	B	IAY	T02	?	?	?	IV
08:01:54	638125	0	T02	T02	B	IAY	T02	?	?	?	IV
08:02:27	638126	1292605	T02	T02	C	NOR	T02	T02	C	NOR	OK

Al seleccionar el evento a dictaminar lo pintará de oscuro, únicamente se dictaminarán aquellos eventos que contengan el signo de INTERROGACIÓN (?). Al ser registrado, el signo cambiará a lo señalado por el analista.

Se determinará la señal correcta entre el ECT y el C-R, seleccionando el botón de radio, automáticamente se reflejará en la casilla de Vehículo, así también si el vehículo es de más de un eje Ligero o Pesado, marcado por la casilla de Ejes Excedentes; seguido por el tipo de Vehículos y el Usuario. Para finalizar presione el botón de comando **Registrar** para aceptar este criterio.

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: T01 00 [A] [M] [T] [B] [C] Usuario: NOR [Registrar]

Ejes Excedentes

[Disc] [Rec] [IAVE]

[Ayuda] [Captura] [Aprobar] [Salir]

Una vez seleccionada la señal, se pasará asignar la clase de vehículo, como se demuestra en la lista (ver figura). Las diferentes clases de Vehículos Serán:

A	Autos	T	Triciclos
M	Motos	B	Autobús
C	Camión		

Se hará lo mismo para la selección del usuario. En éste se determina cómo quedará la dictaminación del



Evento.

La nomenclatura del tipo de Usuario es la siguiente:

NOR	Normal	
CRE	Cuota Reducida	
VSC	Vehículo al Servicio de la Comunidad	
ELU	Eludido	
DE	Detección Errónea	
PEA	Peatón	
RSP	Residentes Sin Pago	
RPA	Residentes Pago Anticipado	
EA	Evento Anulado	
CE	Cancelación de Evento	(No Aplica)
IAV	IVE	
RE	Reclasificación	
GE	Generado por Error	
FFN	Ferrocarriles Nacionales	
EXT	Extranjero(Moneda)	(No Aplica)
GEE	Generado por Error Extranjero	(No Aplica)

Al término de la selección del tipo de Usuario se deberá registrar el evento en el Módulo para que los signos de interrogación sean reemplazados por la selección de usuario.

### II.2.3.1. Captura de Eventos.

Para la captura de los eventos que no están registrados en la preliquidación, pero que sí fueron detectados a través del vídeo, será necesario recopilar todos los datos referentes a estos eventos no encontrados y realizar el siguiente procedimiento.



Presione el botón de comando CAPTURA para desplegar la ventana "Captura de Eventos" en la cual se capturarán los datos de los eventos que no existen en la preliquidación.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Captura de Eventos**

**Captura de Nuevo Evento**

Hora evento: 08:01:55    No. Evento:    Folio:   

Código Vehículo C-R: T01    Tipo Vehículo C-R: A    Código Vehículo ECT: T01

Código usuario-pago: NOR

---

**Datos Analista**

Vehículo: T01    Ejes: 01    Tipo Vehículo: A    Código Usuario Pago: NOR

Ejes Excedentes     LCP

Ayuda    **Aceptar**    Salir

Todos los datos que se capturen deberán estar en el rango del turno.

Capture la información del evento como fue recopilada, puede evitar capturar el No. de Evento y el Folio.

Registre el evento según dictaminación apoyada en video.

Presione el botón de comando **Aceptar** para finalizar la captura del evento.

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh	Usur. anal.	T.A.
08:02:00	0	0	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	EA	EC
08:01:04	638121	1292602	T02	T02	C	NOR	T02	T02	C	NOR	OK
08:01:17	638122	1292603	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
08:01:45	638123	1292604	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
08:01:50	638124	0	T02	T02	B	IAV	T02	?	?	?	IV
08:01:54	638125	0	T02	T02	B	IAV	T02	?	?	?	IV

El área sombreada es como quedará la inserción del evento capturado y se podrá registrar nuevamente por si hay error de dictaminación.

### II.2.3.2. Captura de Tarjeta IAVE.

Se capturan los números de tarjeta de aquellos eventos IAVE que no fueron detectados por la antena receptora o no hubo display en la pizarra, el cajero deberá obtener el número de tarjeta, pues deberá pedirlo si se presenta este caso. La inclusión será de la siguiente forma: por cada número de tarjeta se deberá incluir las siglas **CPFI00** acompañado del número de tarjeta y será a través de los siguientes pasos.

Se despliega la ventana "IAVE".

**Verificación Evento por Evento**

Cve. caseta: 8    Caseta: San Martín, Puebla    Cajero: 137653

Fecha oper: 26/06/1998    Turno: 2    Carril: 1    Cuerpo: B

Hora inicial: 08:02:16    Hora final: 16:00:35    Folio inicial: 0138726    Folio final: 0138726

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Número Tarjeta	Situación tarjeta
08:30:00	0	0	T01	T01	A	NOR	C	
08:31:00	0	0	T01	T01	A	NOR	C	
08:35:00	0	0	T01	T01	A	NOR	C	
08:03:02	323541	0	T09	T09	C	IAV	005065	✓
08:03:06	323542	0	T01	T01	A	IAV	0002582	✓
08:03:19	323543	0	T03	T03	C	IAV	0054211	✓

ECT: T09    C-R: T09    Vehículo: 00    Usuario: IAV    **Registrar**

Ejes Excedentes     LCP

Disc    Rec    **IAVE**    Ayuda    Captura    Aprobar    Salir

En primera instancia se deberá localizar el evento iave, se desplazará con la barra de movimiento horizontal hacia la derecha, donde se encuentra la columna de número de tarjeta y situación de la misma.

Para la captura del registro iave presione el botón **IAVE**. Este cambia al color ROJO.





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**IAVE**

Evento: 592859 Clase veh.: T01

Num. tarjeta:

Estatus:

**Datos de Integra**

Clase Veh.

**Aceptar**

Puede capturar el número y el estatus de la tarjeta. El estatus de la tarjeta puede ser: **Válida**, **Inválida**, **Saldo Bajo** y **Foránea**. Presione el botón de comando **Aceptar** para cerrar la ventana.

Al terminar la dictaminación de todos los eventos presione el botón de comando **APROBAR** para aprobar la liquidación. Si existieran eventos aún no dictaminados, el Módulo presenta un mensaje de alerta indicando cuántos eventos restan por dictaminar.

Al término de la revisión de los eventos restantes se podrá efectuar la aprobación, y capturar algunas observaciones, que serán vistas en la generación del reporte de Cajero-Receptor.

Recuerde que una vez aprobada la dictaminación **NO** podrá realizar cambio alguno a menos de que se realice un seguimiento sobre el carril.

**Verificación Evento por Evento**

Cve. caseta: 8 Caseta: San Martín, Puebla Cajero: 077669

Fecha oper: 26/06/1998 Turno: 2 Carril: 5 Cuerpo: A

Hora inicial: 08:00:20 Hora final: 16:00:37 Folio inicial: 1292602 Folio final: 1294073

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh anal.	Usur. T.A.
13:55:14	639292	1293719	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR OK
10:13:06	639563	1293013	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR OK
12:51:02	639094	1293532	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR OK
08:46:35	638270	1292732	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR OK
11:37:36	638853	1293300	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR OK
08:02:00	0	0	T01	T01	A	NOR		T01	A	EA EC

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: T01 00 A

Ejes Excedentes

**Disc** **Rec**

**Ayuda** **Captura** **Aprobar** **Salir**

**Error**

Faltan 123 eventos por revisar

**Aceptar**

**Verificación Evento por Evento**

Cve. caseta: 8 Caseta: San Martín, Puebla Cajero: 137653

Fecha oper: 26/06/1998 Turno: 2 Carril: 1 Cuerpo: B

Hora inicial: 08:02:16 Hora final: 16:00:35 Folio inicial: 0138726 Folio final: 0138726

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh anal.	Usur. T.A.
08:30:00	0	0	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR EC
08:31:00	0	0	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR EC
08:35:00	0	0	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR EC
08:03:02	323541	0	T09	T09	C	IAV	T09	T09	C	IAV IV
08:03:06	323542	0	T01	T01	A	IAV	T01	T01	A	IAV IV
08:03:19	323543	0	T03	T03	C	IAV	T03	T03	C	IAV IV

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: T01 00 A

Ejes Excedentes

**Disc** **Rec**

**Ayuda** **Captura** **Aprobar** **Salir**

**Información**

LI: 1-025 Preliquidación aprobada

**Aceptar**

**Pregunta**

LI: 2-008 Desea incluir observaciones?

**Sí** **No**

**Observaciones**

Longitud máxima de 254 caracteres para las observaciones de Cajero Receptor.

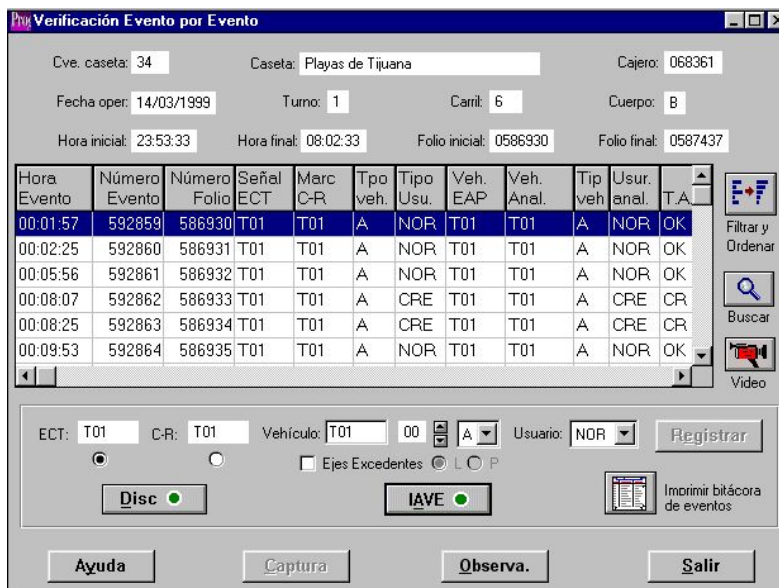
**Aceptar** **Cancelar**

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Al cerrarse la ventana "Verificación Evento por Evento", se despliega nuevamente la ventana "Bitácora de Operación", en la cual se mostrará el estatus del carril verificado como **SÍ**.

### II.2.3.3. Impresión de la Bitácora de eventos.

La impresión de la bitácora de eventos se realiza en la ventana "Verificación Evento por Evento".

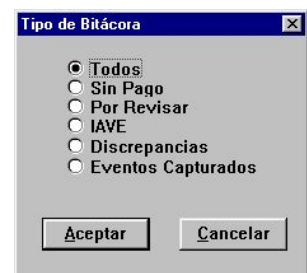


Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh.	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tip veh.	Usur. anal.	T.A.
00:01:57	592859	586930	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:02:25	592860	586931	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:05:56	592861	586932	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:08:07	592862	586933	T01	T01	A	CRE	T01	T01	A	CRE	CR
00:08:25	592863	586934	T01	T01	A	CRE	T01	T01	A	CRE	CR
00:09:53	592864	586935	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK

Presione el botón de comando "imprimir bitácora de eventos" para visualizar la ventana "Tipo de Bitácora".

En la ventana "Tipo de Bitácora", puede elegir uno de las siguientes bitácoras:

- **Todos:** Imprime un listado de todos los eventos en el carril.
- **Sin Pago:** Imprime un listado de los eventos sin pago, p.e.: VSC, ELU, RSP. No se incluyen los eventos que son considerados como discrepancias.
- **IAVE:** Imprime un listado de los eventos que fueron detectados y marcados como IAVE. No se incluyen los eventos que son considerados como discrepancias.
- **Discrepancias:** Imprime un listado de los eventos que difieren entre las señales del ECT, C-R y EAP. Aquí se incluyen eventos del tipo NOR, IAVE, VSC, etc., cuyas señales difieran entre sí.
- **Eventos Capturados:** Imprime un listado de los eventos que fueron capturados en la verificación evento por evento o masiva.



Presione el botón de comando Aceptar para imprimir la bitácora de eventos.



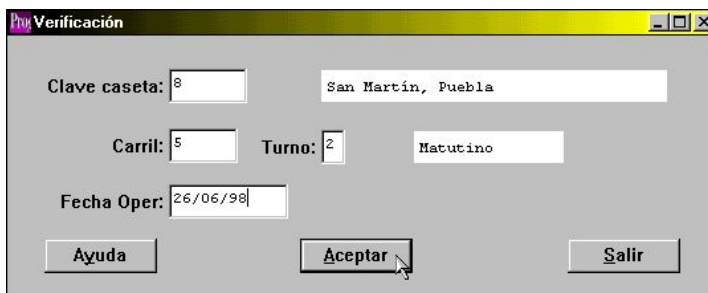
### II.2.4. Verificación Masiva

Esta verificación aplica para los casos donde todos los eventos ECT<sup>6</sup>, C-R y en ocasiones el EAP tengan la misma señal de clase vehicular, este estará sincronizado con los carriles y el concentrador del Proveedor. Este se usa con los usuarios IAVE por que la señal es uniforme y puede seleccionar y dictaminar de uno o más eventos al mismo tiempo; opción que no podría manejarse en verificación evento por evento.

Elija el menú *Liquidación*, opción *Verificación*, *Verificación Masiva*.



El procedimiento será casi el mismo usado por la verificación de evento por evento, cambiando primeramente por la pantalla de trabajo y la inclusión de algunas opciones más, para la búsqueda de los eventos, pero no podrá capturar los números de las tarjetas IAVE.



En la caja de texto "Clave caseta" escriba el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Carril" escriba el número de carril a verificar; en la caja de texto "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

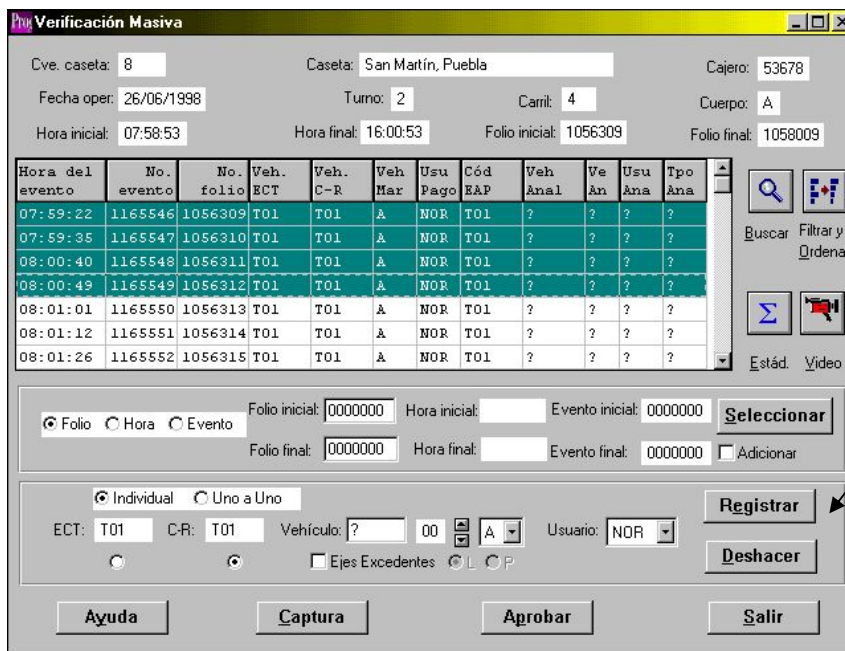
---

<sup>6</sup> ECT: Equipo de Control de Tránsito, C-R: Cajero-Receptor y EAP: Equipo de Aforo Permanente.

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO



Seleccione el carril a verificar y presione el botón de comando **Aceptar**. Se despliega la ventana "Verificación Masiva".



Mismo funcionamiento en los botones ya explicados en verificación evento por evento.

Puede seleccionar varios eventos a la vez y dictaminarlos en conjunto. Si selecciona más de 100 eventos a dictaminar se despliega la siguiente ventana de error.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

- Sección incluida para la localización de Eventos

Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
07:59:22	1165546	1056309	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
07:59:35	1165547	1056310	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:00:40	1165548	1056311	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:00:49	1165549	1056312	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:01	1165550	1056313	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:12	1165551	1056314	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:26	1165552	1056315	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?

Folio    Hora    Evento  
 Folio inicial: 0000000   Hora inicial:   Evento inicial: 0000000   **Seleccionar**  
 Folio final: 0000000   Hora final:   Evento final: 0000000    Adicionar

Para la selección masiva se tendrá varias formas selectivas a usar.

1. Selección evento por evento, en éste se puede marcar con el Ratón o con las flechas del teclado y la barra espaciadora para marcarlos.
2. Selección uno o más eventos
3. Selección por Folio (Folio Inicial y Final) pulsando el botón Seleccionar para que ejecute la búsqueda del bloque, Si se requiere seleccionar más eventos puede volver introducir Folio Inicial y final, pero tendrá que marcar la casilla () Adicionar y marcara otro bloque.
4. Selección por Hora inicial y Final. (Mismo procedimiento que el de FOLIO)
5. Selección por Evento Inicial y Final. (Mismo procedimiento que el de FOLIO)

- Para la dictaminación de un bloque o masiva se tiene lo siguiente:

Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
07:59:22	1165546	1056309	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
07:59:35	1165547	1056310	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:00:40	1165548	1056311	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:00:49	1165549	1056312	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:01	1165550	1056313	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:12	1165551	1056314	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:01:26	1165552	1056315	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?

Folio    Hora    Evento  
 Folio inicial: 0000000   Hora inicial:   Evento inicial: 0000000   **Seleccionar**  
 Folio final: 0000000   Hora final:   Evento final: 0000000    Adicionar

Individual    Uno a Uno

ECT: T01   C-R: T01   Vehículo: T01   00   A   Usuario: NOR

Ejes Excedentes    L    P

**Registrar**   **Deshacer**  
**Ayuda**   **Captura**   **Aprobar**   **Salir**

Se determinará la dictaminación en forma INDIVIDUAL para aquellos eventos que contengan la señal o tarifa del (ECT, C-R) y el vehículo igual. Se respetará la señal que el analista haya marcado en los botones de radio y la casilla se active como se muestra en la figura, de igual manera si se desea cambiar la dictaminación se hará a través de las casillas de vehículo, clase de vehículo y usuario, finalmente se registrará.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Si hubo una mala dictaminación a un bloque considerado de eventos, se podrá cambiar el estatus con el botón **DESHACER**, esta opción devolverá los eventos a su estado original, esto es, con el signo de interrogación (sólo si ésta fue la primera dictaminación), pero si se hizo mas dictaminaciones adelante, únicamente se podrá deshacer los últimos eventos registrados.

Si se dictaminan 5 eventos primero y luego se seleccionan otros 5 eventos más pero la dictaminación fue errónea de los 10 eventos en suma y aplicamos el **Deshacer** únicamente regresará a su estatus original los últimos 5 seleccionados

**Verificación Masiva**

Cve. caseta: 8 Caseta: San Martín, Puebla Cajero: 53678  
Fecha oper: 26/06/1998 Turno: 2 Carril: 4 Cuerpo: A  
Hora inicial: 07:58:53 Hora final: 16:00:53 Folio inicial: 1056309 Folio final: 1058009

Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód E&P	Veh. Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
08:01:26	1165552	1056315	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
08:02:30	1165553	1056316	T05	T05	C	NOR	T05	?	?	?	?
08:02:45	1165554	1056317	T01	T01	A	NOR	T01	T02	B	NOR	?
08:03:01	1165555	1056318	T01	T01	A	NOR	T01	T02	B	NOR	?
08:03:14	1165556	1056319	T01	T01	A	NOR	T01	T02	B	NOR	?
08:03:24	1165557	1056320	T01	T01	A	NOR	T01	T02	B	NOR	?
08:03:45	1165558	1056321	T02	T02	B	NOR	T02	?	?	?	?

Buscar Filtrar y Ordenar

Estad. Video

Folio inicial: 0000000 Hora inicial: Evento inicial: 0000000 **Seleccionar**  
Folio final: 0000000 Hora final: Evento final: 0000000  Adicionar

Individual  Uno a Uno

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: T02 00 A Usuario: NOR **Registrar**  
 Ejes Excedentes  L  P **Deshacer**

Ayuda Captura Aprobar Salir



Para la dictaminación de un bloque en la forma de UNO a UNO.

**Verificación Masiva**

Cve. caseta: 8 Caseta: San Martín, Puebla Cajero: 53678  
Fecha oper: 26/06/1998 Turno: 2 Carril: 4 Cuerpo: A  
Hora inicial: 07:58:53 Hora final: 16:00:53 Folio inicial: 1056309 Folio final: 1058009

Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód E&P	Veh. Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
15:28:50	1167148	1057907	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
15:29:03	1167149	1057908	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
15:29:43	1167150	1057909	T03	T03	C	NOR	T03	?	?	?	?
15:30:15	1167151	1057910	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?
15:30:40	1167152	1057911	T02	T02	B	NOR	T02	?	?	?	?
15:31:06	1167153	1057912	T05	T05	C	NOR	T05	?	?	?	?
15:31:22	1167154	1057913	T01	T01	A	NOR	T01	?	?	?	?

Buscar Filtrar y Ordenar

Estad. Video

Folio inicial: 0000000 Hora inicial: Evento inicial: 0000000 **Seleccionar**  
Folio final: 0000000 Hora final: Evento final: 0000000  Adicionar

Individual  Uno a Uno

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: ? 00 A Usuario: NOR **Registrar**  
 Ejes Excedentes  L  P **Deshacer**

Ayuda Captura Aprobar Salir



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Se determinará la dictaminación Uno a Uno al bloque de eventos seleccionados, que en sus señales de tarifas, clase de vehículo son diferentes y que al registrarlos el Módulo respetará la señal de la tarifa que el analista haya marcado reflejándose en las columnas del analista.

Se seleccionan varios eventos donde las tarifas sean diferentes como T01, T02, T03, se dictaminará uno a uno, la señal que rige es: ECT o C-R, marcado en los botones de radio, activándose la casilla que indica que ya fue asignada la señal al Módulo, y desactivando el Módulo las casillas de vehículo, clase de vehículo, ejes y usuario para su NO-MODIFICACIÓN.

De esta manera se podrá aprobar de una forma más rápida una liquidación de carril También tendrá la inclusión de observaciones esta verificación.

Presione el botón Estadísticas para presentar una ventana similar a las estadísticas de Preliquidación - Importación.

La columna **Importación** se refiere a la información obtenida en el proceso de importación de archivos, y nos indica los aforos totales por tipo de usuario.

La columna **Dictaminación** se refiere que al momento de ser visualizada la ventana de estadísticas, muestra la dictaminación por tipo de usuario llevada a cabo por el Analista.

Estadísticas por Forma de Pago	
Importación	Dictaminación
N O R: 214	214
CRE: 0	0
G.E: 0	0
I A V E: 71	71
R S P: 0	0
R P A: 0	0
V S C: 5	5
E L U: 1	1
D.E.: 1	1
E.A.: 0	0
SIN CÓDIGO: 0	SIN DICTAMEN: 0
Total: 292	Total: 292



### II.2.5. Verificación de Carriles Cerrados.

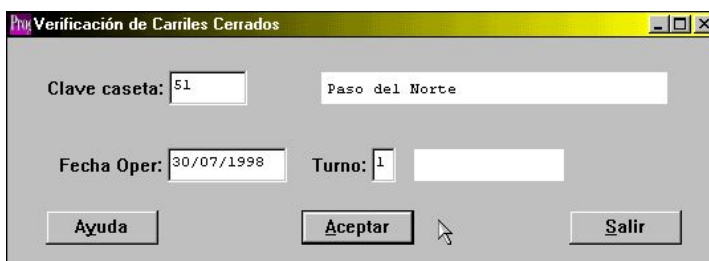
Aplica a carriles que no operaron, o que se encuentran en mantenimiento durante el turno o día, su dictaminación es sencilla.

La dictaminación para los carriles cerrados se realiza de la misma forma que las otras verificaciones. Al liquidar un carril cerrado, la lista de los eventos debe estar en blanco (vacía); si llegase haber algún evento en el carril cerrado, se debe dictaminar basándose en vídeo. La liquidación de estos carriles es necesaria, por que sin ellos no se podrá generar el reporte de turno y día.



Elija el menú Liquidación, opción Verificación, Verificación de Carriles Cerrados.

Se despliega la ventana "Verificación de Carriles Cerrados".




En la caja de texto "Clave caseta" escriba el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Muestra los carriles que estuvieron cerrados durante el turno.

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

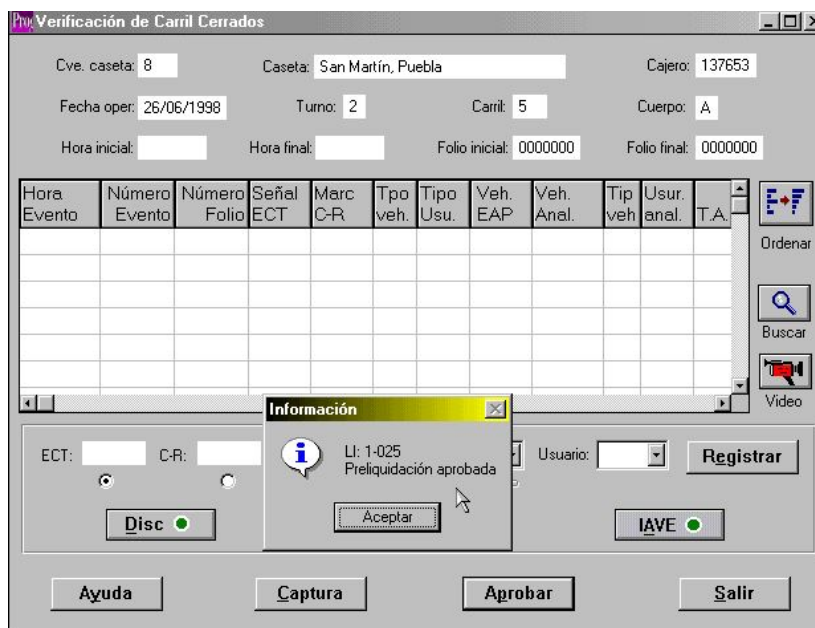
---



Carril	Tramo	Tipo Tránsito	Tipo Operación	Verificado	Impreso
1	22 V	XB		Si	NO
2	22 V	XB		Si	SI
3	22 V	XB		Si	SI
5	22 V	XA		No	NO
6	22 V	XA		No	NO
7	22 V	XA		No	NO
8	22 V	XA		Si	NO

Se muestra el estatus de los carriles que no operaron, principalmente por el tipo de operación. (XA, cuerpo (A) cerrado) y lo mismo sucede con el cuerpo B, de igual manera muestra si fue verificado e impreso.

Cabe señalar que los carriles que sí operaron y se encuentran en la bitácora de operación indicados como que no operaron, se deben a que se genera un cierre en cada corte de turno, su operación es parecida a las anteriores.



Para la dictaminación del carril cerrado únicamente se aprueba presionando el botón de comando **Aprobar**. Presione el botón de comando **Salir**, con esto el estatus cambiará de **NO** a **SÍ** en verificado.

### II.2.6. Verificación de Captura Alterna

Se determina como captura alterna aquellos eventos que no fueron recibidos por el concentrador del proveedor de piso o no pudieron ser transferidos al Módulo por fallas de equipo. Este procedimiento se venía haciendo como aforo manual, ya con esta opción será en forma sistematizada.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Elija el menú Liquidación, opción Verificación, Verificación Captura Alterna.



Se despliega la ventana "Verificación de Captura Altern".

Clave caseta: 8 Caseta: San Martín  
Fecha Oper.: 26/06/1998 Turno: 2 Matutino  
Ayuda Aceptar Salir

Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Mostrará los carriles que se capturaron y automáticamente cambiará el estatus de los carriles cerrados a SÍ en verificado, únicamente dejará los carriles por verificar.

Id. Carril	Tramo	Tipo Transito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Verificado
1	69 V	na	na	00:59:59	08:00:00	No
2	69 V	nb	nb	00:59:59	08:00:00	No
3	69 V	na	na	00:59:59	08:00:00	No
4	69 V	na	na	00:59:59	08:00:00	No
1	69 V	Xa	Xa	00:00:00	00:59:58	Si
2	69 V	Xb	Xb	00:00:00	00:59:58	Si
3	69 V	Xa	Xa	00:00:00	00:59:58	Si
4	69 V	Xa	Xa	00:00:00	00:59:58	Si

Buttons: Aceptar, Salir



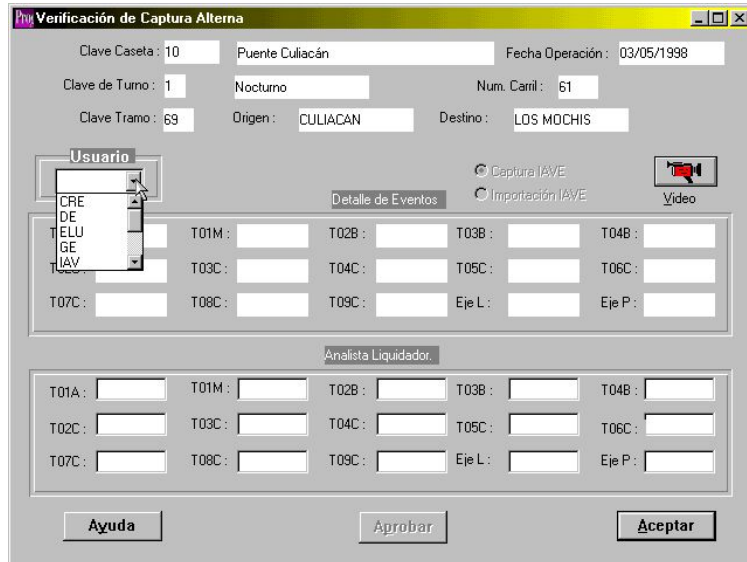
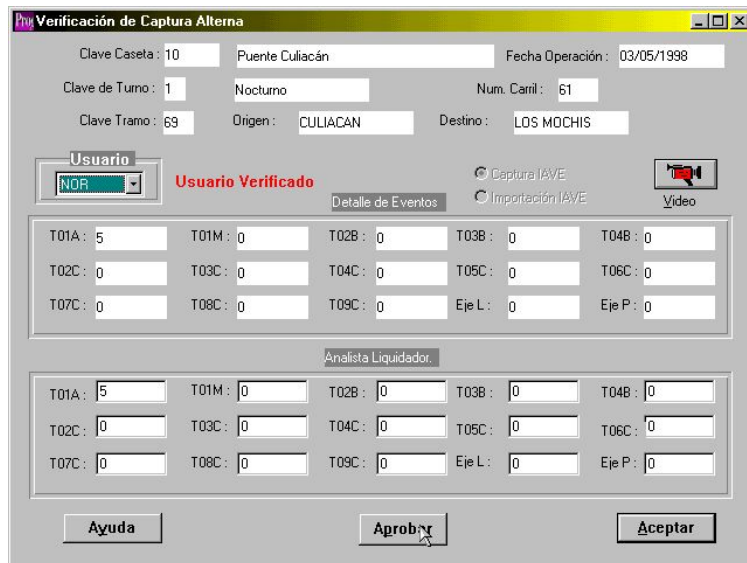
La dictaminación de la captura alterna o por contingencia se hará de la siguiente manera.

La dictaminación será por usuario, y la selección será a través de la lista como se muestra en la figura y presione el botón de comando **Aceptar**.

El área de dictaminación será representada y utilizada como se muestra en la figura y se tendrá el apoyo del vídeo.

Al dictaminar usuario por usuario, activará el mensaje de usuario verificado, mostrando los eventos en el área de detalle y permitiendo la reclasificación en el área del analista

Mensaje que se despliega al aprobarse la dictaminación.


**Nota:** Al dictaminar el usuario de IAVE se habilitarán los botones de radio de CAPTURA-IAVE e IMPORTACIÓN IAVE, estos procedimientos son para la Interfase que está en desarrollo, pero no serán utilizados por los analistas hasta nuevo aviso, su dictaminación es igual a la de los otros.

Al término de la verificación los estatus de verificado cambian de NO al **SÍ** quedando listo para su impresión en la opción de Cajero-Receptor.

### II.2.7. Seguimiento de Captura Alterna

Se determina el seguimiento de Captura Alterna para aquellas liquidaciones que son susceptibles a cambios debido por un faltante de eventos o reclasificación de los mismos.



Elija el menú Liquidación, opción Seguimiento, Seguimiento de Captura Alterna. Se despliega la ventana "Seguimiento de Verificación".



Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Seleccionará el carril para el seguimiento, posteriormente se acepta dicho seguimiento, cambiará el estatus de verificado de un **SI** a un **NO**, automáticamente abrirá la ventana de "Verificación de Captura Alterna" para hacer los cambios necesarios. Cabe aclarar que una vez hecho este procedimiento, desaprobará la liquidación de ese carril y los últimos eventos que se dictaminaron los regresará a su estatus original, para que nuevamente sean dictaminados y Aprobados. Después de la modificación podrá volver a imprimir el dictamen.

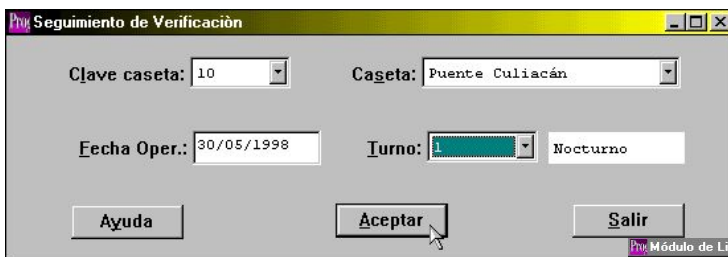


### II.2.8. Seguimiento a Aforo Normal

Este procedimiento permitirá al analista rectificar o reclasificar liquidaciones que por error fueron dictaminadas y que se reflejan en el reporte, con esta función podrá deshacer la aprobación de la liquidación.



Elija el menú Liquidación, opción Seguimiento, Seguimiento Aforo Normal. Se despliega la ventana "Seguimiento de Verificación".

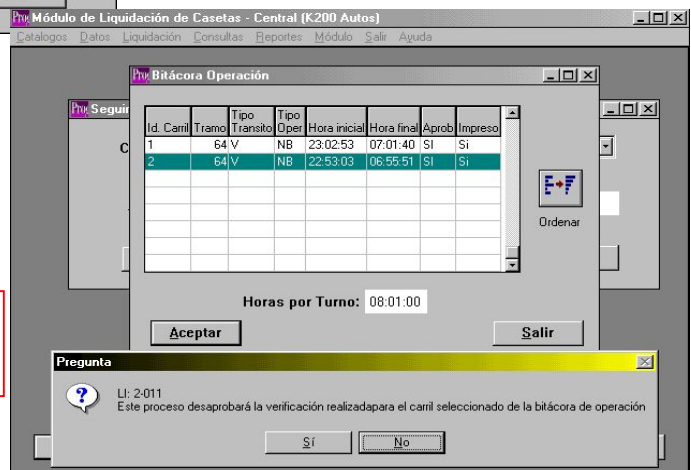


Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Seleccionará el carril de la lista, presione el botón de comando Aceptar y mostrará el siguiente mensaje.

Al aceptar el Módulo deshará la aprobación, y cambiara el estatus a su estado original a los últimos eventos que se dictaminaron, también obtendrá el reporte sin la leyenda de copia.

**Nota:** Al realizar un seguimiento de cualquier tipo a un carril, deberá imprimir nuevamente el reporte de carril, de turno y día-caseta.



### III. Reportes de liquidación



#### III.1. Reporte de Liquidación Cajero-Receptor

Elija el menú Reportes, opción Liquidación Cajero-Receptor.

Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".

Seleccionará el carril a Imprimir, solamente

serán los carriles que indican Aprobado **SÍ**.

**Nota:** Si el reporte ya fue generado con anterioridad el Módulo envía un mensaje de que ya fue impreso y le imprimirá una copia que es el mismo formato pero con la leyenda de **COPIA**



Id. Carril	Tramo	Tipo Tránsito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Verif.
5	22 V	NA				No
5	22 V	NA		08:00:20	16:00:37	No

Horas por Turno: 08:00:40



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Este procedimiento generará para la liquidación dos reportes, el Concentrado (carátula) y el Detalle de los eventos.

### III.1.1 Formato del Reporte de Concentrado Cajero-Receptor

Este reporte refleja la diferencia entre lo entregado por el Cajero-Receptor y lo dictaminado por el Analista, marcando diferencia, si la hubiese.



#### CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS LIQUIDACION DE CAJERO-RECEPTOR

Fecha : _____	No. de control : _____
No. y Nombre de Delegación : _____	Hora inicial : _____
No. y Nombre de Caseta : _____	Hora final : _____
Turno : _____	No. Carril : _____
Fecha de Generación : _____	Hora de Generación : _____
	Tipo de Cambio : 0,0000

Diferencia entre lo entregado Cajero-Receptor y lo Verificado						
Concepto	Marcado		Verificado		Diferencia	
	\$	No.	\$	No.	\$	No.
Efectivo M.N	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Boletos Generados por Error	0,00	0	0,00	0	0,00	0
<b>Subtotal M.N</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Boletos Residentes canjeados P.A :	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Vehiculos IAVE	0,00	0	0,00	0	0,00	0
V.S.C.	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Vehiculos Residentes S.P.	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Vehiculos Eludidos	0,00	0	0,00	0	0,00	0
<b>Subtotal incluyendo sin pago</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Efectivo Moneda Extranjera	0,00	0	0,00	0	0,00	0
<b>Subtotal Moneda Extranjera</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Detecciones Erróneas	0,00	0	0,00	0	0,00	0

LOS SERVIDORES PÚBLICOS FIRMANTES, ASUMEN LA RESPONSABILIDAD DE LA OPERACIÓN CORRECTA DETERMINADO EN EL IN , CON BASE EN LA REVISIÓN DEL VIDEO FILMADO DURANTE EL TURNO Y CARRIL CORRESPONDIENTE A SUS ACTIVIDADES Y EN EL RESULTADO DE ESTA LIQUIDACIÓN DEFINITIVA.

Observaciones : \_\_\_\_\_

<b>Dictamino</b>		
No, Empleado Analista Liquidador		
Nombre y Firma		
Enterado	Enterado	Enterado
Ho. de empleado Cajero-Receptor	Ho. Empleado Encargado de Turno	Ho. Empleado Administrador
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma





### III.2. Reporte Liquidación de Carriles Cerrados

Genera el reporte de los carriles cerrados durante el turno. Es muy Importante que se impriman los carriles cerrados, debido que son necesarios para la generación del reporte de Turno, de no ser a si **no** permitirá la impresión de dicho Reporte y no podrá concluir con su liquidación de turno.



Elija el menú *Reportes*, opción Liquidación Carriles Cerrados. Se despliega la ventana "Procesos de Pre-Liquidación"



Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".



Carril	Tramo	Tipo Transito	Tipo Operación	Verificado	Impreso
1	64 V	XB		Si	SI
2	64 V	XB		Si	SI
3	64 V	XB		Si	SI
4	64 V	XA		Si	SI

**Nota:** Si el reporte ya fue generado con anterioridad el Módulo muestra un mensaje de que ya fue impreso y le imprimirá una copia que es el mismo formato pero con la leyenda de **COPIA**



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### III.2.1 Formato de Liquidación Carriles Cerrados (Carátula).

Reporte concentrado de eventos para carriles Cerrados, El reporte podrá reflejar eventos que si detectados en carril cerrado, previamente verificado.



#### CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS LIQUIDACION DE CAJERO-RECEPTOR DE CARRILES CERRADOS

Fecha : _____	No. de control : _____
No. y Nombre de Delegación : _____	Hora inicial : _____
No. y Nombre de Caseta : _____	Hora final : _____
Turno : _____	No. Carril : _____
Fecha de Generación : _____	Hora de Generación : _____
	Tipo de Cambio : _____ 0

Diferencia entre lo entregado Cajero-Receptor y lo Verificado							
Concepto	Marcado		Verificado		Diferencia		
	\$	Ho.	\$	Ho.	\$	Ho.	
Efectivo M.N	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Boletos Generados por Error	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
<b>Subtotal M.N</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Boletos Residentes canjeados P.A :	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Vehiculos IAVE	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
V.S.C.	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Vehiculos Residentes S.P.	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Vehiculos Eludidos	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
<b>Subtotal incluyendo sin pago</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Efectivo Moneda Extranjera	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
Boletos Generados por Error M.E	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0
<b>Subtotal Moneda Extranjera</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Detecciones Erróneas	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0

LOS SERVIDORES PÚBLICOS FIRMANTES, ASUMEN LA RESPONSABILIDAD DE LA OPERACIÓN CORRECTA DETERMINADO EN EL INGRESO, CON BASE EN LA REVISIÓN DEL VIDEO FILMADO DURANTE EL TURNO Y CARRIL CORRESPONDIENTE A SUS ACTIVIDADES Y EN EL RESULTADO DE ESTA LIQUIDACIÓN DEFINITIVA.

Observaciones : \_\_\_\_\_

<b>Dictamino</b>		
No. Empleado Analista Liquidador		
Nombre y Firma		
Enterado	Enterado	Enterado
No. de empleado Cajero-Receptor	No. Empleado Encargado de Turno	No. Empleado Administrador
Nombre y Firma	Nombre y Firma	Nombre y Firma





# COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

## III.2.2 Formato de Reporte de Detalle de Carriles Cerrados.

Reporte que refleja los eventos de cada una de las clases vehiculares durante el turno de ese carril.

### CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS DICTAMEN DE AFORO E INGRESO POR CAJERO-RECEPTOR DE CARRILES CERRADOS

**COPIA**

No. y Nombre de Delegación : 4 Delegados y Cajero-  
 No. y Nombre de Caseta : 1 Toluca  
 No. y Nombre del C-Receptor : 109812 AVALAJUAN  
 No. Carril : 1  
 No. Turno : 4 Nocturno  
 Hora Inicial : 23:00:00  
 Hora Final : 07:00:00  
 Tipo de Cambio : 11.526

No. Control : 208001  
 Fecha emisión : 27/03/2017

Tiempo : 10 MEXCOCHEMAYACA  
 Fecha operación : 21/03/2017  
 Cosepo : A

#### Verificado Pago en Efectivo por Cajero-Receptor

MOTOR	AUTOPAGOS			CARRONES					SERVICIOS			TOTAL						
	850.00	150.00	150.00	1	2	3	4	5	6	7	8	9	SEMI	MES	SEMI	MES	RENTA	RENTA
TARIFA RFP Normal	850.00	150.00	150.00	148.00	148.00	148.00	148.00	259.00	259.00	278.00	278.00	278.00	42.00	74.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TARIFA RFP Normal	850.00	150.00	150.00	148.00	148.00	148.00	148.00	259.00	259.00	278.00	278.00	278.00	42.00	74.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impreso	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
REDUCCION RFP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Aforo Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impreso sin IVA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
IVA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impreso Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

#### Verificado Pago Anticipado Residentes

TARIFA RFP Normal	850.00	150.00	150.00	148.00	148.00	148.00	148.00	259.00	259.00	278.00	278.00	278.00	42.00	74.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

#### Verificado Pago Diferido Convenio IAVE

Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

#### Verificado Aforo de Vehiculos Sin Pago

ELUDIDO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
RESIDENTE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
V.S.C.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Aforo Total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

#### Verificado Total Marcado por Cajero-Receptor incluyendo vehiculos sin pago

Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impreso	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

#### Verificado Pago en Efectivo Moneda Extranjera

TARIFA RFP N.E.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Impreso	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

#### Verificado Detecciones Erroneas

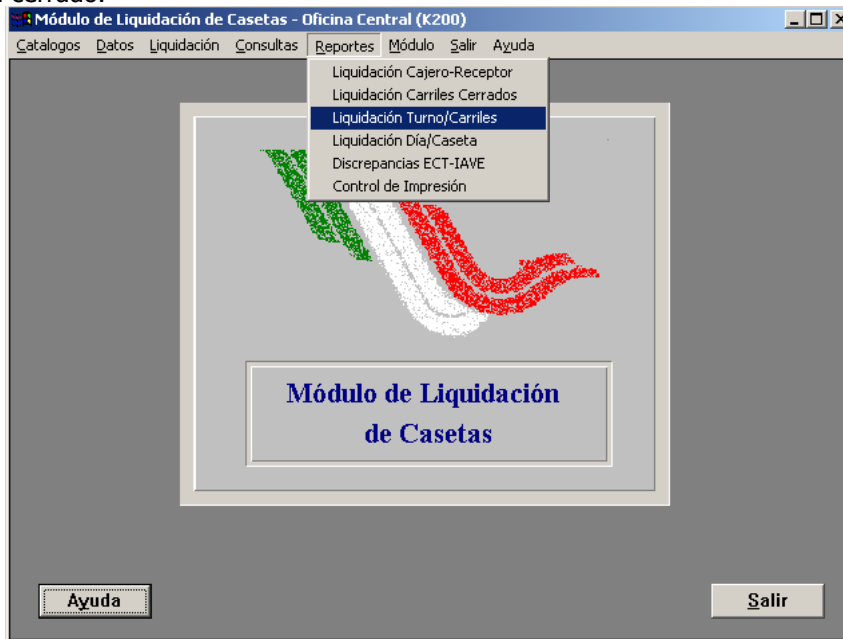
Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
--------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

#### Verificado Residente Pago Inmediato (RPI)

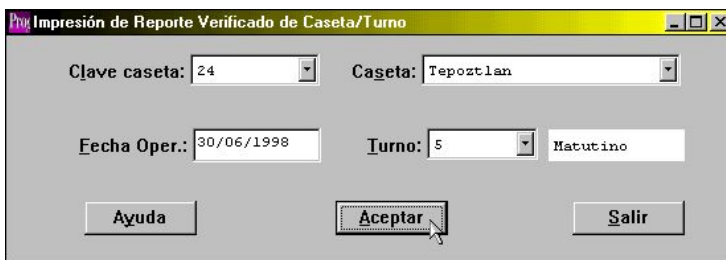
TARIFA	850.00	150.00	150.00	148.00	148.00	148.00	148.00	259.00	259.00	278.00	278.00	278.00	42.00	74.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Normal	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

### III.3 Reporte de Liquidación de Turno Carril

Se determina el concentrado de los eventos que fueron efectuados por cada uno de los carriles que operaron durante el turno, para que éste pueda generarse deberán estar impresas todas las liquidaciones de cajero receptor y de carril cerrado.



Elija el menú Reportes, opción Liquidación Turno/Carriles. Se despliega la ventana "Impresión de Reporte Verificado de Caseta/Turno".



Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando **Aceptar** para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".



**Nota:** Si hubiese dos tramos en la lista, se deberán Imprimir para que su liquidación de turno esté completa.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### III.3.1. Formato del Reporte de Concentrado de Turno Carril

Concentrado de liquidaciones de los carriles, que operaron durante el turno.



#### CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS LIQUIDACION DE TURNO / CARRILES

Fecha :	00/01/00	Tramo : _____
No. y Nombre de Delegación :	0	No. de Carriles Abiertos : _____
No. y Nombre de Caseta :	0	No. de Carriles Cerrados : _____
Turnos :		Hora de Generación : _____
Fecha de Generación :	00/01/00	Tipo de Cambio : 0,0000

#### Diferencia entre lo entregado Cajero-Receptor y lo Verificado

Concepto	Marcado		Verificado		Diferencia		
	\$	No.	\$	No.	Faltante	Sobrante	No.
Vehiculos Efectivo M.N	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
Menos: Boleto Generados por Error	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
<b>Subtotal M.N</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Boletos Residentes canjeados P.A :	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
Vehiculos IAVE	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
V.S.C.	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
Vehiculos Residentes S.P.	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
Vehiculos Eludidos	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
<b>Subtotal incluyendo sin pago</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Vehiculos en Efectivo Moneda Extranjera	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
<b>Subtotal Moneda Extranjera</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
Detecciones Erróneas	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
<b>Proceso de Peatones</b>							
Efectivo entregado en M.N.	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0
Efectivo Entregado en Moneda Extranjera	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00	0

LOS SERVIDORES PÚBLICOS FIRMANTES, ASUMEN LA RESPONSABILIDAD DEL FALTANTE DETERMINADO EN EL INGRESO , CON BASE EN LA REVISION DEL VIDEO FILMADO DURANTE EL TURNO Y CARRIL CORRESPONDIENTE A SUS ACTIVIDADES Y EN EL RESULTADO DE ESTA LIQUIDACIÓN DEFINITIVA.

Observaciones : \_\_\_\_\_

**Dietamino**

**Enterado**

No. Empleado Analista Liquidador  
Nombre y Firma

No. Empleado Administrador  
Nombre y Firma

El reporte sumará los eventos de cada uno de los carriles que operaron durante el turno, y calculará el sobrante y faltante de lo marcado y lo verificado por el analista.

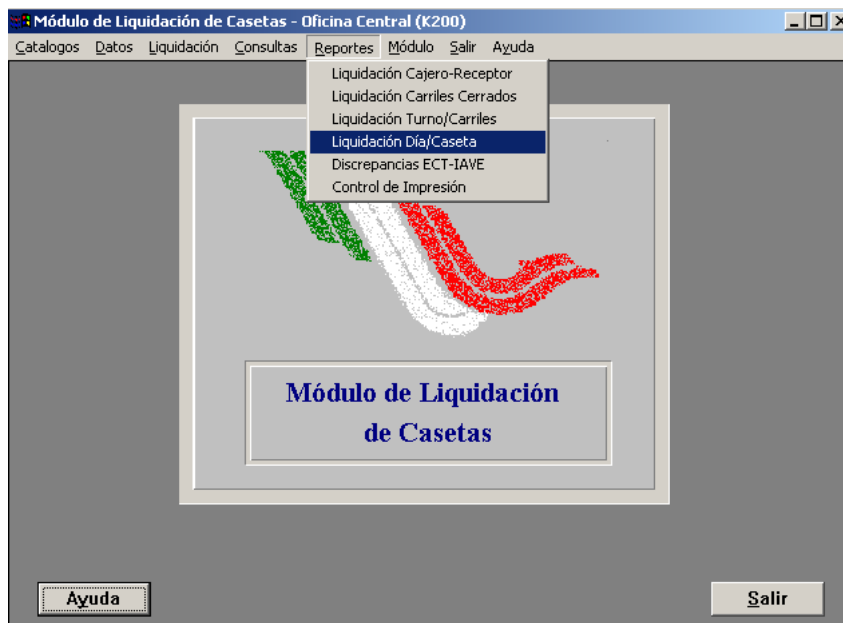


### III.4 Reporte de Liquidación Día Caseta.

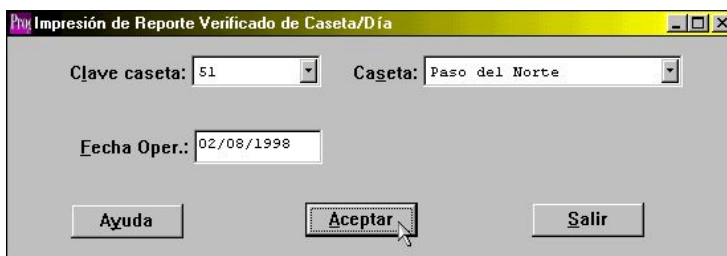
Este reporte es la parte final y fundamental del proceso de la liquidación, ya que nos indicará cómo operó la plaza de cobro en cuanto a su ingreso. Al término del reporte el Módulo iniciará un proceso de llenado de una póliza contable, indicando los abonos a las cuentas del centro de costo al que pertenece.

Se generará la sumatoria de todos los eventos que fueron liquidados en los turnos que operaron, generando también la diferencia de la operación de lo Faltante y Sobrante, también genera un Concentrado diario de los tres turnos.

Toda esta información que se generó a través del Módulo es consultada por Oficinas Centrales en línea.



Elija el menú Reportes, opción Liquidación Día/Caseta. Se despliega la ventana "Impresión de Reporte Verificado de Caseta/Día".



Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha en que operó el carril que verifica; del cuadro de lista "Turno" escriba el turno al que pertenece el carril que verifica. Presione el botón de comando **Aceptar** para desplegar la ventana "Bitácora de Operación".



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Clave caseta	Origen	Destino
51	CIUDAD JUAREZ	EL PASO

Dependiendo del volumen de información en la Caseta, el módulo podría tardar hasta 15 minutos (tiempo máximo) en terminar el proceso. Si la espera es demasiado consulte con Oficinas Centrales a las Ext. 3253 y 3553.







## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### III.4.3. Formato del Reporte de Concentrado Diario



#### CAMINOS Y Puentes FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS LIQUIDACION DE DIA / CASETA

No. y Nombre de Delegación : 0 FECHA: 01/01/04  
 O Gerencia de Tramo Tipo de Cambio 0,0000  
 No. y Nombre de Caseta : 0

#### CONCENTRADO DIARIO POR TRES TURNOS DE TODOS LOS CARRILES

##### AFORO E INGRESO COBRADO EN EFECTIVO

###### EQUIPO DE CONTROL DE TRANSITO

	CLASIFICACION	No.	IMPORTE MLH	IMPORTE DLLS	SOBRECUOTA
T1	AUTOS	0	0,00	0,00	0,00
	MOTOS	0	0,00	0,00	0,00
	TRICICLOS	0	0,00	0,00	0,00
T2	AUTOBUSES	0	0,00	0,00	0,00
	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T3	AUTOBUSES	0	0,00	0,00	0,00
	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T4	AUTOBUSES	0	0,00	0,00	0,00
	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T5	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T6	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T7	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T8	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
T9	CAMION	0	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

EJE EX. T1	0	0,00	0,00	0,00
EJE EX. T8	0	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

PEATONES	0	0,00	0,00
----------	---	------	------

<b>TOTAL INGRESO AJUSTADO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
-------------------------------	-------------	-------------

SOBRANTES	0,00	0,00
-----------	------	------

FALTANTES	0,00	0,00
-----------	------	------

BANCOS	0,00	0,00
--------	------	------

V.S.C.	0,00
--------	------

CUOTAS ELUDIDAS	0,00
-----------------	------

RESIDENTES SIN PAGO	0,00
RESIDENTES PAGO ANTICIPADO	0,00

##### AFORO E INGRESO COBRO DIFERIDO

###### SISTEMA IAVE

	CLASIFICACION	No.	IMPORTE
T1	AUTOS	0	0,00
	MOTOS	0	0,00
T2	AUTOBUSES	0	0,00
	CAMION	0	0,00
T3	AUTOBUSES	0	0,00
	CAMION	0	0,00
T4	AUTOBUSES	0	0,00
	CAMION	0	0,00
T5	CAMION	0	0,00
T6	CAMION	0	0,00
T7	CAMION	0	0,00
T8	CAMION	0	0,00
T9	CAMION	0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0,00</b>

EJE EX. T1	0	0,00
EJE EX. T9	0	0,00
<b>TOTAL EJES</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

<b>TOTAL DIFERIDO</b>	<b>0,00</b>
-----------------------	-------------

##### DESGLOCE DE TARIFAS

	VSC	ELUDIDOS	RES S/P	RES P/A
T1A	0	0	0	0
T1M	0	0	0	0
T2B	0	0	0	0
T2C	0	0	0	0
T3B	0	0	0	0
T3C	0	0	0	0
T4B	0	0	0	0
T4C	0	0	0	0
T5	0	0	0	0
T6	0	0	0	0
T7	0	0	0	0
T8	0	0	0	0
T9	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



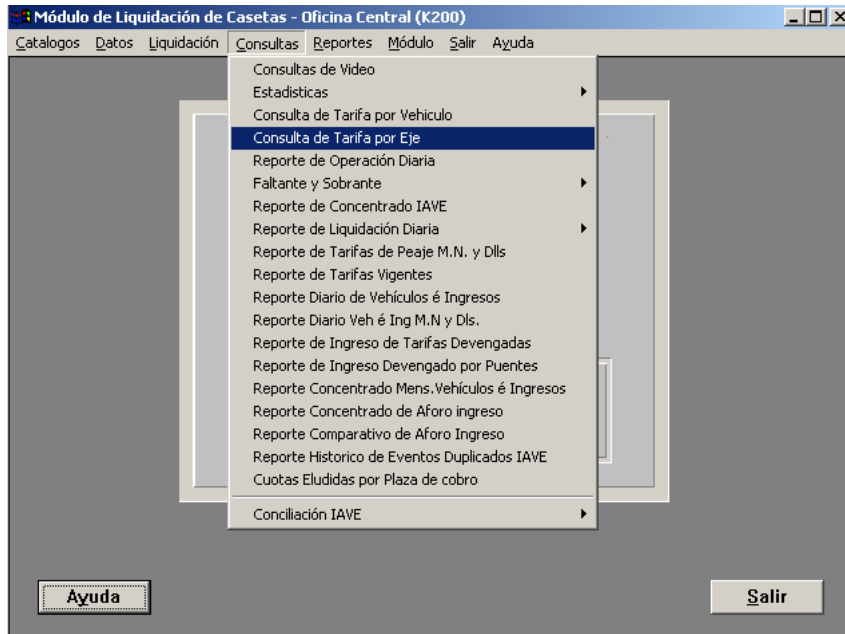


## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### III.4.4. Formato del Reporte de la Póliza Contable

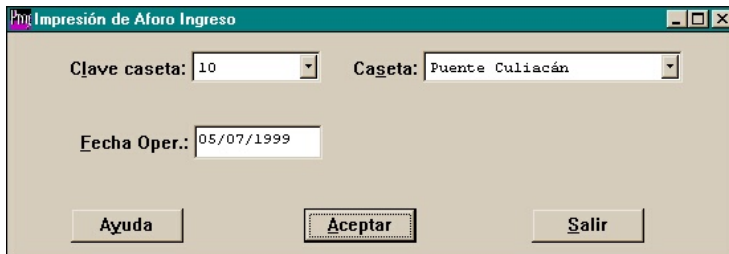
Fecha:08/05/98 CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS Hora :13:05 Calzada De Los Reyes No. 24 Col. Tetela del Monte, Cuernavaca, Morelos Módulo de Liquidación de Casetas				
Póliza: 99800118      Fecha 08/02/1998      Mes: 8      Año: 1998      Tipo: 1 Pol. Ingresos				
Caseta: 51      Paso del Norte      Tramo:67 CIUDAD JUAREZ				
<u>Línea</u>	<u>Cuenta</u>	<u>Concepto</u>	<u>Cargos</u>	<u>Abonos</u>
1	1102-0001-99-199200-01-00	BANCOMER CTA. CHEQUES 28005-9	83,251.40	
2	1102-0001-99-199201-05-00	BANCOMER Dolares Num. Cheq. 10	75,081.86	
3	1111-0002-99-184197-00-00	Deudor Diverso	298.14	
4	4101-0011-01-211011-00-01	Sobrantes		200.39
5	4101-0011-01-211011-00-01	INGRESO POR PEAJE 10% Puente		144,815.16
6	2110-0002-01-101100-00-12	MA 13% Puentes		14,481.52
7	6100-0000-00-000000-00-00	Faltante por Df. Tipo Cambio		910.67
Sumas ->			160,407.74	160,407.74

### IV. Consultas



#### IV.1. Reporte de Operación diaria

Elija el menú Consultas, opción Reporte de Operación Diaria. Se despliega la ventana "Impresión de Aforo Ingreso"




Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha que desea consultar. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Tramo de Caseta".

Elija el tramo a imprimir y presione el botón de comando Aceptar.



Clave caseta	Origen	Destino
10	CULIACAN	LOS MOCHIS

IV.1.1. Formato del Reporte de Operación Diaria.



**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**  
**OPERACIÓN DIARIA**

Delegación Pag No. y Nombre: \_\_\_\_\_ P.C No. y Nombre: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

Tipo de Cobro: \_\_\_\_\_

**CARRILES**

AFORO \_\_\_\_\_

INGR.M.N \_\_\_\_\_

INGR.D.L.S \_\_\_\_\_

IMV \_\_\_\_\_

VSC \_\_\_\_\_

CE \_\_\_\_\_

DISCREP \_\_\_\_\_

AFORO 0

INGR.M.N 0.00

INGR.D.L.S 0.00

IMV 0

VSC 0

CE 0

DISCREP 0

TOTAL POR TIRADA:

---

**CARRILES**

AFORO \_\_\_\_\_

INGR.M.N \_\_\_\_\_

INGR.D.L.S \_\_\_\_\_

IMV \_\_\_\_\_

VSC \_\_\_\_\_

CE \_\_\_\_\_

DISCREP \_\_\_\_\_

AFORO 0

INGR.M.N 0.00

INGR.D.L.S 0.00

IMV 0

VSC 0

CE 0

DISCREP 0

TOTAL POR TIRADA:

---

**CARRILES**

AFORO \_\_\_\_\_

INGR.M.N \_\_\_\_\_

INGR.D.L.S \_\_\_\_\_

IMV \_\_\_\_\_

VSC \_\_\_\_\_

CE \_\_\_\_\_

DISCREP \_\_\_\_\_

AFORO 0

INGR.M.N 0.00

INGR.D.L.S 0.00

IMV 0

VSC 0

CE 0

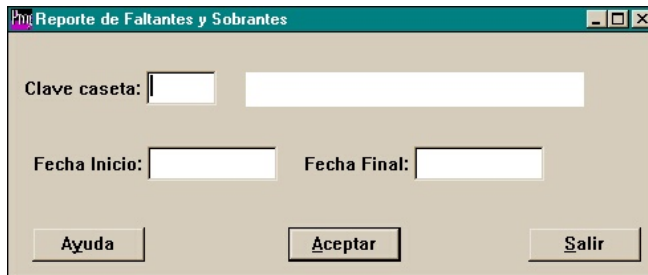
DISCREP 0

TOTAL POR TIRADA:

TOTAL POR DIA: AFORO 0 INGR.M.N 0.00 INGR.D.L.S 0.00 IMV 0 VSC 0 CE 0 DISCREP 0

## IV.2. Reporte de Faltante por Empleado.

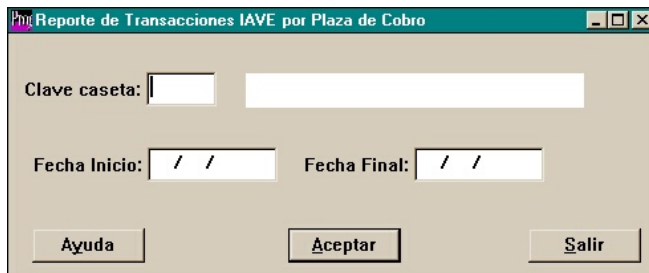
Elija el menú *Consultas*, opción Reporte de Faltante por Empleado. Se despliega la ventana "Reporte de Faltantes y Sobrantes".



En la caja de texto "Clave caseta" escriba el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Inicio" escriba la fecha inicial del rango que desea consultar; en la caja de texto "Fecha Final" escriba la fecha final del rango que desea consultar. Presione el botón de comando Aceptar emitir el reporte a través del motor de impresión **Report Builder**.

## IV.3. Reporte de Concentrado IAVE.

Elija el menú *Consultas*, opción Reporte de Concentrado IAVE. Se despliega la ventana "Reporte de Transacciones IAVE por Plaza de Cobro".



En la caja de texto "Clave caseta" escriba el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Inicio" escriba la fecha inicial del rango que desea consultar; en la caja de texto "Fecha Final" escriba la fecha final del rango que desea consultar. Presione el botón de comando Aceptar.




---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**


---

**IV.3.1. Formato del Reporte de Concentrado IAVE.**

	<b>CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS.</b>								
Reporte de Concentrado de Transacciones IAVE por Plaza de Cobro.									
Delegación:	Plaza de Cobro No.:								
Periodo del :	Al :								
<b>Transacciones Detectada en Equipo</b>					<b>Menos Transacciones No Cobrables</b>				
Fecha	Carril	Primera	Ultima	Total	Invalida	Foranea	Robada	Suma	Neto Valido

#### IV.4. Reporte de Liquidación Diaria.

Elija el menú *Consultas*, opción Reporte de Liquidación Diaria.



Del cuadro de lista "Clave caseta" elija el número de caseta correspondiente; en la caja de texto "Fecha Oper" escriba la fecha que desea consultar. Presione el botón de comando Aceptar para desplegar la ventana "Tramo de Caseta".

Elija el tramo a imprimir y presione el botón de comando Aceptar.



Clave caseta	Origen	Destino
10	CULIACAN	LOS MOCHIS

El formato de Reporte de Liquidación Diaria es igual al Reporte de Día-Caseta.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### IV.5. Reporte de Tarifas de Peaje M.N. y Dlls.

Elija el menú Consultas, opción Reporte de Tarifas de Peaje M.N. y Dlls.

Reporte de Tarifas de Peaje Moneda Nacional y Dolares

Clave delegación: 1 Delegación I Tijuana

Fecha de Aplicación.: 16/01/1999

Ayuda Aceptar Salir

En la caja de texto "Clave de Delegación" escriba el número de Delegación de la emitirá las tarifas de peaje; en la caja de texto "Fecha de Aplicación" escriba la fecha a partir de la cual están activas las tarifas de peaje.

### IV.6. Reporte de Tarifas Vigentes.

Elija el menú Consultas, opción Reporte de Tarifas Vigentes.

Reporte de Tarifas Vigentes por Delegación


Clave delegación: 1 Delegación I Tijuana

Fecha Vigente.: 16/01/99

Ayuda Aceptar Salir

En la caja de texto "Clave de Delegación" escriba el número de Delegación de la emitirá las tarifas de peaje; en la caja de texto "Fecha de Aplicación" escriba la fecha de vigencia de las tarifas de peaje.

**IV.6.1. Formato del Reporte de Tarifas.**

 <p><b>CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS</b>  <b>TARIFAS DE PEAJE EN AUTOPISTAS, CAMINOS DIRECTOS Y PUENTES EN VIGOR A PARTIR</b>  <b>DEL DIA:</b></p>																	
<p><b>DELEGACION:</b></p>																	
<p><b>CASITA:</b></p>																	
	AUTOS		MOTOS		CAMIONES									ESES EXCEDENTES		OTROS	
TARIFA PERIÓDICA			2	3	4	2	3	4	5	6	7	8	9	E1	E2	PERIÓDICO	PERIÓDICO
CUOTA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
IVA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



### Anexo A. Configuración del Archivo IAVE

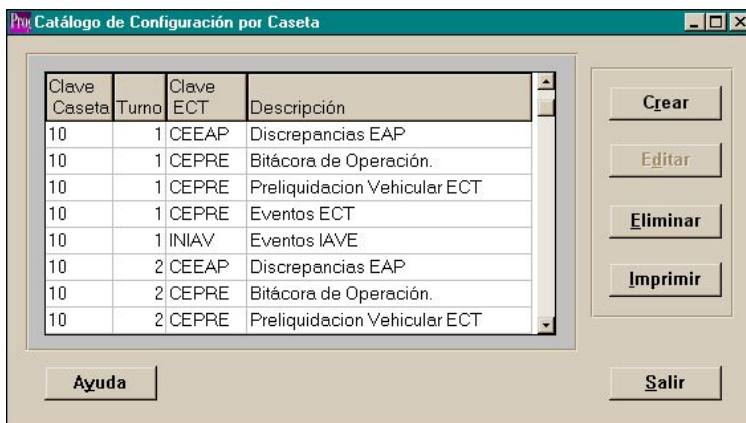
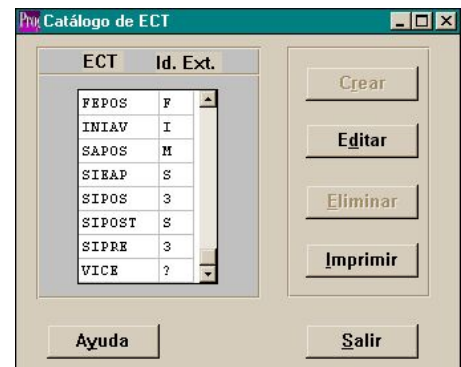
Para cuando esta versión del manual esté liberada, al Módulo de Liquidación de Casetas se le habrá ya incorporado la importación del archivo IAVE para dictaminar automáticamente los eventos IAVE que contengan las señales del ECT, C-R y EAP iguales.

Para incorporar este archivo al proceso de importación realice lo siguiente.

Del menú principal elija Módulo, Administración, Parámetros, Procesos de Importación, Identificadores de Equipo. Se despliega la ventana "Catálogo de ECT".

Localice la entrada **INIAV** en la columna ECT, debe tener asignado el identificador externo "I". De no ser así solicite la alta a las Oficinas Centrales, área de Sistemas.

Del menú principal elija Módulo, Administración, Parámetros, Procesos de Importación, Configuración de Caseta. Se despliega la ventana "Catálogo de configuración por Caseta".



Debe crear un registro por cada turno de la Clave ECT para la Plaza de Cobro que esté configurando en el momento para que el proceso de importación tome en cuenta el archivo de eventos IAVE.

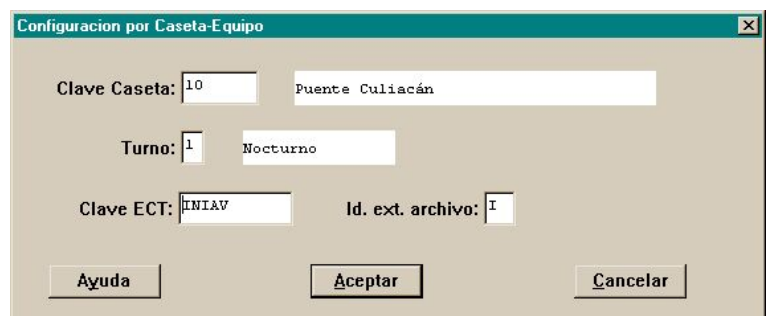
Para crear el registro por turno, presione el botón de comando Crear, se despliega la ventana "Configuración por Caseta – Equipo".

Especifique la Clave de Caseta, turno y Clave ECT del archivo IAVE. Presione el

botón de comando Aceptar para agregar el registro.

Cabe aclarar que la configuración del archivo IAVE se debe realizar en la Plaza de Cobro correspondiente, NO es posible configurar las Claves de ECT en Delegación.

Establezca el directorio de importación del archivo IAVE en el menú Módulo, Administración, Parámetros, Procesos de Importación, Directorios de Importación.





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Debe crear una nueva conexión de unidad de red permanente al Servidor NT, recurso Integra, para poder definir el directorio de importación del archivo IAVE.

Para este momento ya deberá estar configurado los tres registros del archivo IAVE para la Caseta. Antes de realizar la importación de la información se debe asegurar que exista el archivo IAVE en el Servidor NT.

Sin importar el tipo de importación que haya elegido, cuando el Módulo de Liquidación de Casetas localiza los archivos a importar, estos son sombreados.

Al momento de iniciar la verificación de los eventos, los eventos IAVE que cuenten con las tres señales iguales son dictaminados automáticamente.

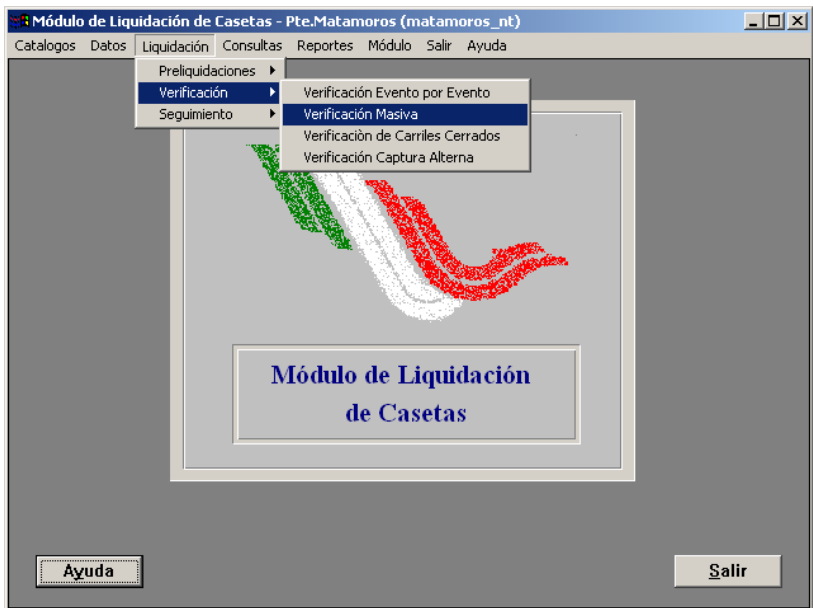
Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh. Anal	Ve. An	Usu Ana	Tpo Ana
00:27:52	1177640	0	T03	T03	C	IAV	T03	T03	C	IAV	IV
00:28:08	1177641	0	T02	T02	B	IAV	T02	T02	B	IAV	IV
00:29:22	1177643	0	T03	T03	E	IAV	T03	T03	B	IAV	IV
00:38:42	1177647	0	T02	T02	B	IAV	T02	T02	B	IAV	IV
00:52:22	1177654	0	T03	T03	E	IAV	T03	T03	B	IAV	IV
01:04:02	1177658	0	T03	T03	B	IAV	T03	T03	B	IAV	IV
01:05:02	1177659	0	T05	T05	C	IAV	T05	T05	C	IAV	IV



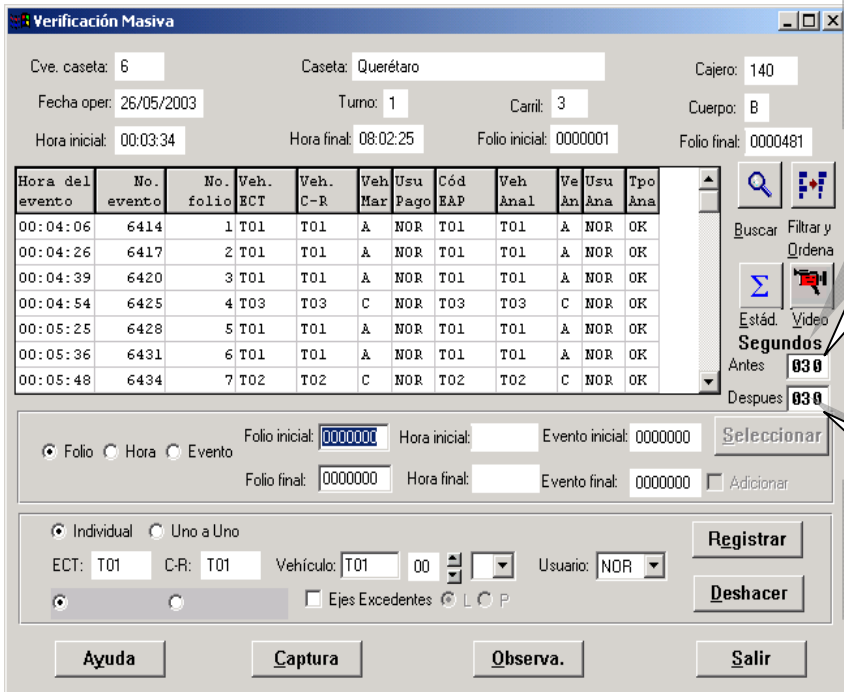
## Anexo C. Opción de Verificación con video digital Intellex.

Para acceder a esta opción se debe seleccionar una de las siguientes opciones, partiendo desde la barra del menú principal:

- Liquidación -> Verificación -> Verificación Evento por Evento
- Liquidación -> Verificación -> Verificación Masiva
- Liquidación -> Verificación -> Verificación de Carriles Cerrados



Para acceder a la ventana de eventos, consulte el índice general apartados II.2.3, II.2.4 y II.2.5.



Al digitar el número de segundos antes, se calculará el tiempo inicial para visualizar el evento seleccionado

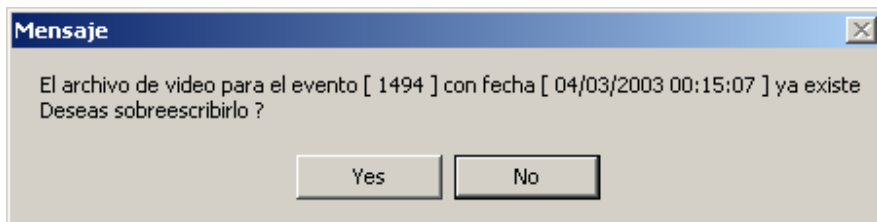
Al digitar el número de segundos después, se calculará el tiempo final para visualizar el evento seleccionado

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

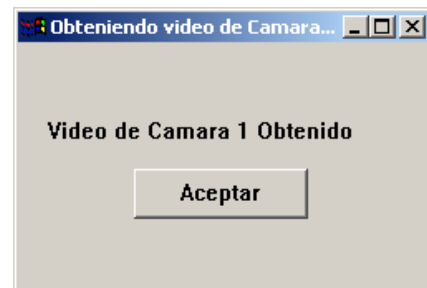
---

Al terminar de seleccionar los eventos a verificar y de haber después que desea ver del video, haga click en el icono de video el video ya se haya obtenido anteriormente o que sea la primera vez que se obtiene. En el primer caso, el sistema solicita su autorización a través del siguiente mensaje para sobrescribir el archivo anterior de video:



En caso de que el video se obtenga por primera vez, el sistema despliega el siguiente mensaje:

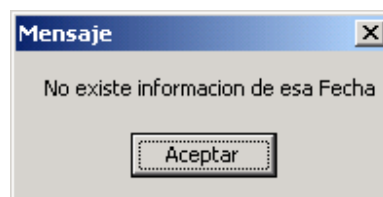
Una vez obtenido el video, el sistema despliega la siguiente pantalla:



Presione el botón de Aceptar para terminar de obtener el video satisfactoriamente.

Cabe mencionar que estas ventanas se repiten dependiendo del número de eventos que el usuario haya seleccionado y del número de cámaras que existan en el carril que correspondientes a los eventos.

En caso de existir un error, el sistema manda el siguiente mensaje cuando no exista información de los eventos seleccionados para esa fecha:



Una vez obtenidos los videos correspondientes a cada evento, utilice la siguiente interfaz seleccionando el evento y la cámara que desea ver. Cada vez que usted selecciona un nuevo evento o una nueva cámara, el sistema presenta el video automáticamente.

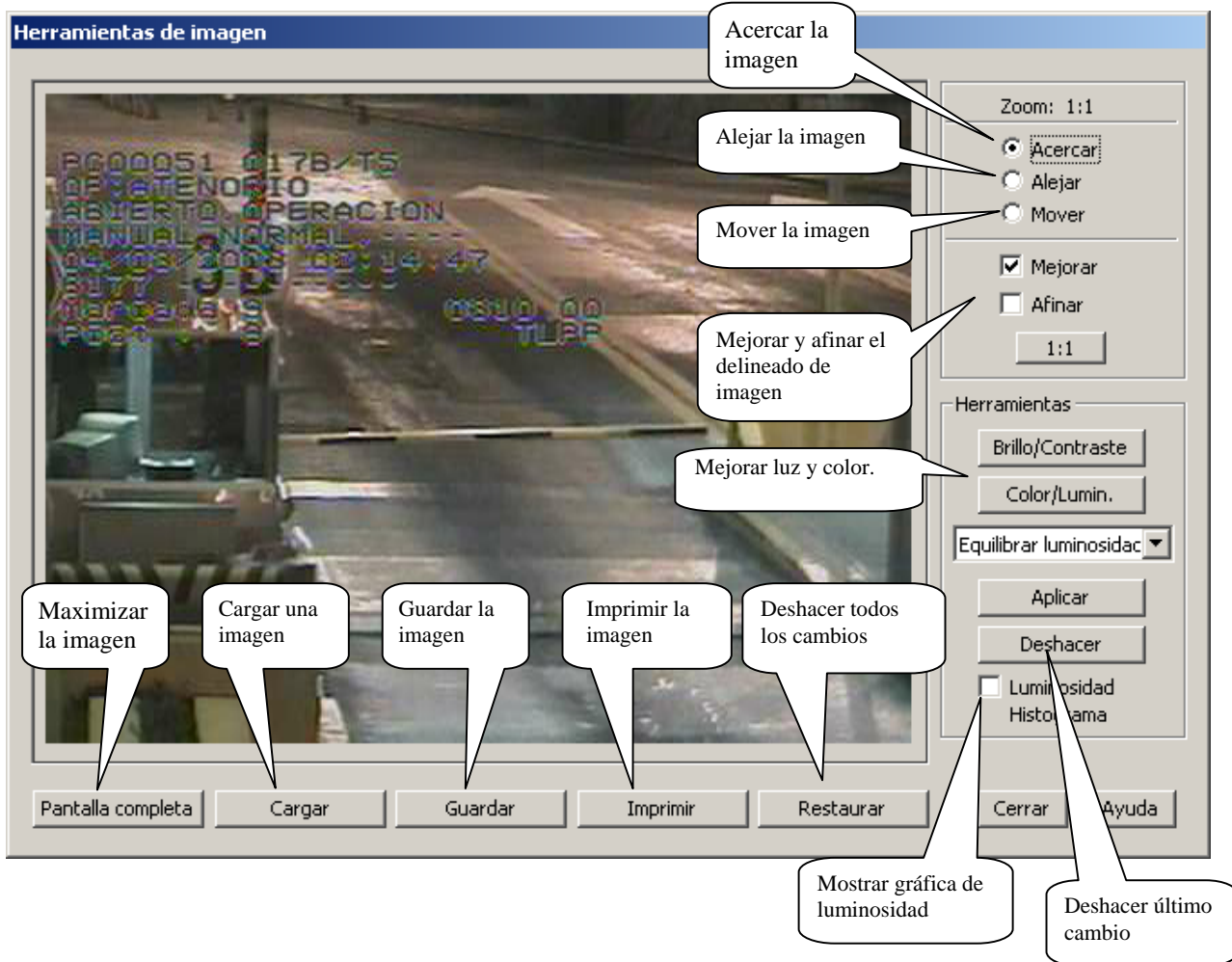


Para poder visualizar de nuevo el video, seguir los siguientes pasos:

- 1) Dar click en el botón stop.
- 2) Dar click en el botón regresar.
- 3) Dar click en el botón play.

Si usted desea ver el video en pantalla completa, presione el botón número 4.

Si desea utilizar algunas herramientas de imagen, presione el botón número 5 después de lo cual aparece la siguiente pantalla:



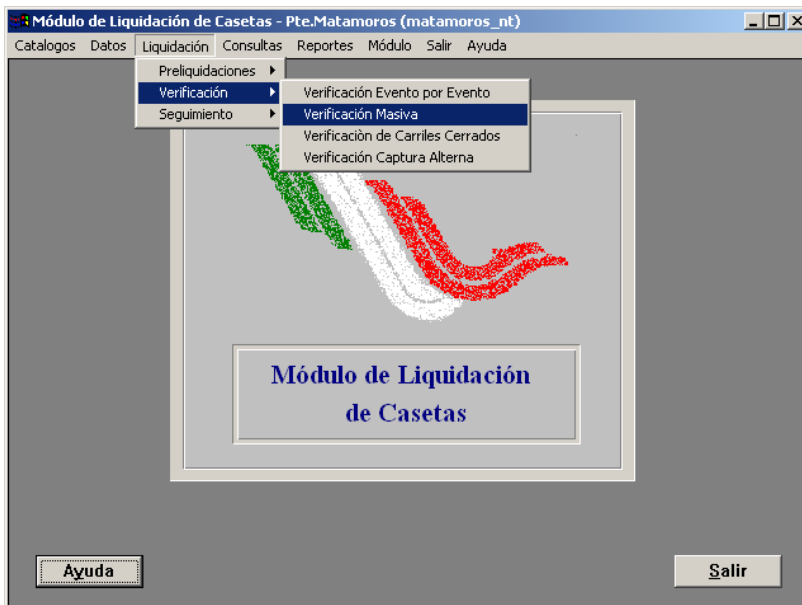
**Nota:** La funcionalidad de video digital aquí descrita, aplica para las opciones de Verificación Evento por Evento y Verificación de Carriles Cerrados.



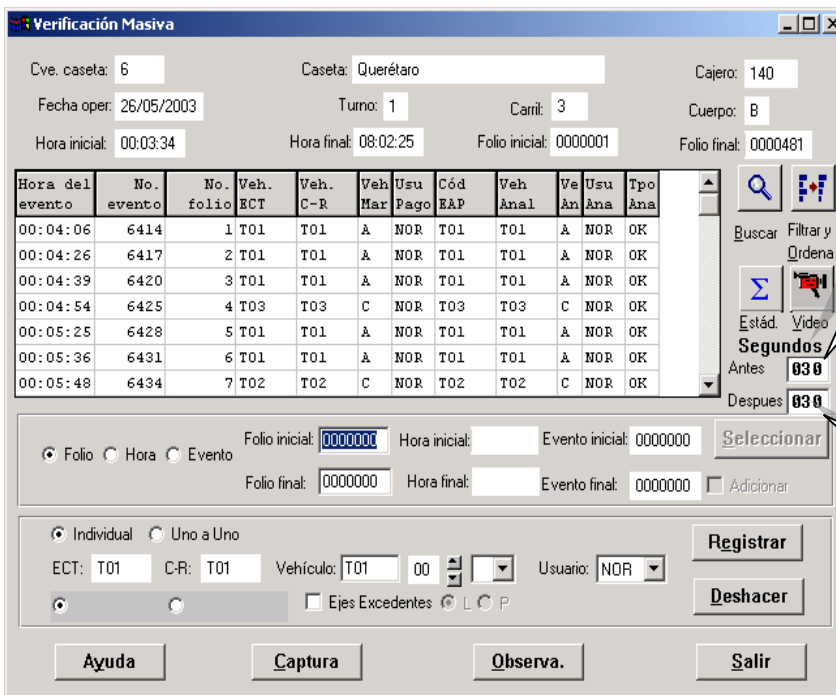
## ANEXO D. Opción de verificación con video digital March.

Para acceder a esta opción se debe seleccionar una de las siguientes opciones, partiendo desde la barra del menú principal:

- Liquidación -> Verificación -> Verificación Evento por Evento
- Liquidación -> Verificación -> Verificación Masiva
- Liquidación -> Verificación -> Verificación de Carriles Cerrados



Para acceder a la ventana de eventos, consulte el índice general apartados II.2.3, II.2.4 y II.2.5.



Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
00:04:06	6414	1	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:04:26	6417	2	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:04:39	6420	3	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:04:54	6425	4	T03	T03	C	NOR	T03	T03	C	NOR	OK
00:05:25	6428	5	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:05:36	6431	6	T01	T01	A	NOR	T01	T01	A	NOR	OK
00:05:48	6434	7	T02	T02	C	NOR	T02	T02	C	NOR	OK

Al digitar el número de segundos antes, se calculará el tiempo inicial para visualizar el evento seleccionado

Al digitar el número de segundos después, se calculará el tiempo final para visualizar el evento seleccionado

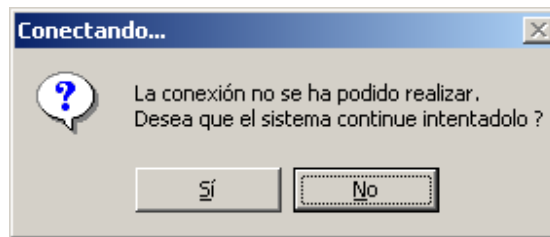


## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

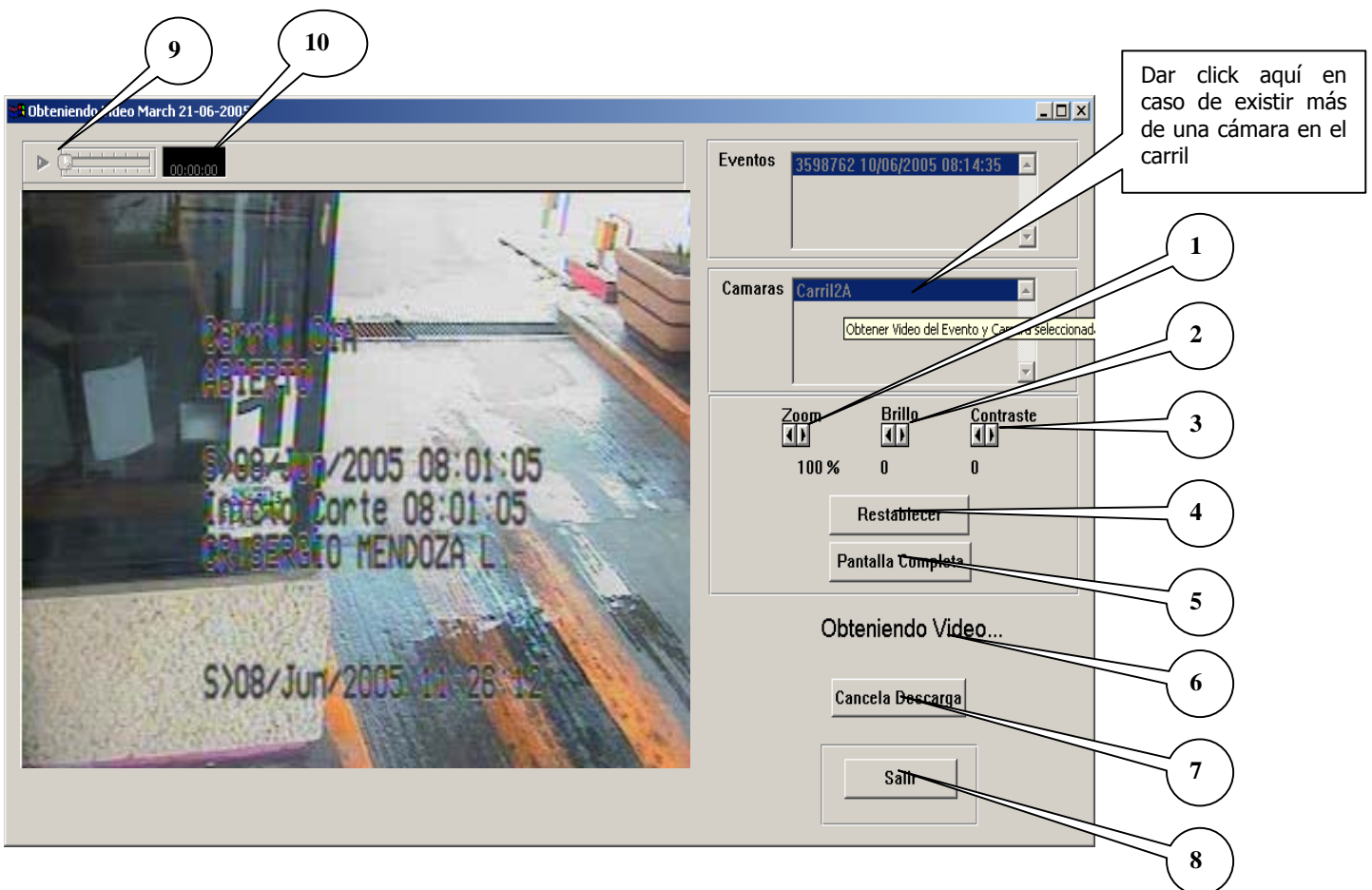
Al terminar de seleccionar el evento que desea verificar y después de digitar los segundos antes y después que desea ver del video, haga click en el icono de video.



En caso de que la comunicación al Servidor de Video sea **Lenta** o **No Exista**, el sistema despliega el siguiente mensaje, presione el botón de comando "Sí" para intentar conectarse nuevamente. Presione el botón de comando "No" para abortar la conexión.



Una vez realizada la conexión al servidor, utilice la siguiente forma seleccionando la cámara del carril que desea ver, esto en caso de existir dos.



La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema de video. En la parte superior izquierda, hay un control de reproducción con un botón de play (9) y un temporizador (10). El video principal muestra una escena de un carril con una superposición de texto que indica: 'S>08/Jun/2005 08:01:05', 'Inicio Corte 08:01:05', 'SERGIO MENDOZA L.', y 'S>08/Jun/2005 11:28:12'. A la derecha, hay un panel de control con los siguientes elementos:

- 1: Botón de 'Obtener Video del Evento y Cámara seleccionada'.
- 2: Botón de 'Obtener Video del Evento y Cámara seleccionada'.
- 3: Controles deslizantes para 'Zoom', 'Brillo' y 'Contraste'.
- 4: Botón de 'Restablecer'.
- 5: Botón de 'Pantalla Completa'.
- 6: Botón de 'Obteniendo Video...'.
- 7: Botón de 'Cancela Descarga'.
- 8: Botón de 'Salir'.

Una anotación adicional indica: 'Dar click aquí en caso de existir más de una cámara en el carril'.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Descripción de la funcionalidad de los botones en la forma de Obtención de Video:

- 1) Acercar o alejar la imagen
- 2) Mejorar Brillo
- 3) Mejorar Contraste
- 4) Restablece la imagen los valores que muestra inicialmente
- 5) Muestra la imagen en pantalla completa
- 6) Al dar click sobre la cámara para visualizar video, la forma desplegara un mensaje que mostrara el estatus dependiendo los siguientes casos:
  - a. Conectado.- El servidor de Video esta disponible.
  - b. Obteniendo Video.- Extrae la información.
  - c. Sin video para este Evento.- no existe video almacenado de la fecha seleccionada.
- 7) Adicionalmente se cuenta con un botón de Cancela Descarga, el cual se desplegara una vez que se haya hecho la solicitud al seleccionar el evento de la cámara.
- 8) Salir de la forma.
- 9) Para poder visualizar nuevamente el video, hará clic en el botón Reproducir.
- 10) Reloj de avance, según el tiempo seleccionado (Antes y/o Después), de la forma anterior.

**Nota:** La funcionalidad de video digital aquí descrita, aplica para las opciones de Verificación Evento por Evento y Verificación de Carriles Cerrados.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### ANEXO E. Eventos del tipo RPI.

Recientemente se incorporó una nueva forma de pago llamada Residente con Pago Inmediato o RPI. Esta modalidad de eventos con forma de pago RPI, afecta directamente al rubro de lo efectivo en las dictaminaciones de carril, turno y día. Además los eventos del tipo RPI pueden tener una derivación en la que para una misma clasificación vehicular se tengan distintos descuentos sobre la tarifa base. Cada descuento se obtiene a través de una forma de pago derivada llamada RP1, RP2 y RP3.

Los procesos de:

- Importación
- Captura Alternativa
- Clasificación de Eventos
- Estadísticas de Eventos
- Verificación de Eventos
- Bitácora de Eventos
- Reportes de carril, turno y día

Fueron modificados para incorporar la nueva forma de pago.

#### A) Importación.

Este proceso es transparente al usuario y se refiere al momento en que los eventos reportados por el proveedor de piso son almacenados en la base de datos del Módulo para su posterior dictaminación.

#### B) Captura Alternativa.

Usuario	Autos	Motos	T02E	T03E	T04E	T02C	T03C
CRE	0	0	0	0	0	0	0
ELU	0	0	0	0	0	0	0
GE	0	0	0	0	0	0	0
IAV	0	0	0	0	0	0	0
NOR	0	0	0	0	0	0	0
RP1	0	0	0	0	0	0	0
RP2	0	0	0	0	0	0	0
RP3	0	0	0	0	0	0	0
RPA	0	0	0	0	0	0	0
RPI	0	0	0	0	0	0	0
RSP	0	0	0	0	0	0	0
VSC	0	0	0	0	0	0	0

El proceso de captura alternativa se modifica en el sentido en que aparece una nueva forma de pago para ser capturado su aforo. Tal como se muestra en la ventana siguiente:

De igual forma, la ventana de captura de aforo para esta forma de pago mantiene la funcionalidad de otras formas de pago. Tal como se muestra en la ventana siguiente:



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Detalle de Aforo Vehicular**

Clave caseta: 38    Codigo Usuario Pago: RPI    Fecha Oper: 01/06/2005

No. del Carril: 157    Id. Carril: 1    Tramo: 78    Turno: 1

Autos: 0    Motos: 0

**Autobus**

T02B: 0    T03B: 0    T04B: 0

**Camiones**

T02C: 0    T03C: 0    T04C: 0    T05C: 0

T06C: 0    T07C: 0    T08C: 0    T09C: 0

Ejes Excedentes Ligeros: 0    Ejes Excedentes Pesados: 0

**Clasificación de Eventos.**  
Ídem al inciso A.

**C) Estadísticas de Eventos.**

La estadística de eventos se divide en dos partes, preliquidación contra importación e importación contra dictaminación.

La primera estadística se obtiene antes de acceder a la ventana de eventos a verificar. Despliega la siguiente ventana.

La forma de pago RPI, se acumula en el rubro de lo efectivo, esto es, ahora se suman los eventos NOR, CRE y RPI para identificar el aforo reportado por la preliquidación. En este rubro de la preliquidación, se acumulan también las formas de pago derivadas tales como RP1, RP2 y RP3.

**Estadística de Aforo**

Clave caseta: 4    Tepetzotlán    Fecha Oper: 16/06/2005

Clave del Turno: 2    Matutino    No. Carril: 3    Carril Nacional: 3

Estadísticas por Forma de Pago	
Preliquidación	Importación
NOR + CRE + RPI: 4	4
G.E.: 0	0
Sistemas Electrónicos: 3	3
R S P: 1	1
R P A: 0	0
V S C: 0	0
E L U: 0	0
D.E.: 0	0
SIN CODIGO: 0	
CREACIÓN DE EAP: 0	
Total: 8	Total: 8

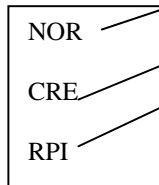
La segunda estadística se obtiene



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

desde la ventana de dictaminación de eventos. Despliega la siguiente ventana.

En esta ventana se compara físicamente cada evento importado contra el mismo evento ya dictaminado. Ahora las formas de pago NOR, CRE y RPI se abren para compararse individualmente.



El rubro RPI acumula los eventos con forma de pago RPI, RP1, RP2 y RP3.

**Estadística de Aforo**

Clave caseta: 4 Tepotzotlán Fecha Oper: 16/06/2005  
Clave del Turno: 2 Matutino No. Carril: 3 Carril Nacional: 3

Estadísticas por Forma de Pago	
Importación	Dictaminación
NOR: 0	0
CRE: 0	0
RPI: 4	0
G.E: 0	0
I A V E: 3	3
TDC: 0	0
TDD: 0	0
TAG: 0	0
TPX: 0	0
TDP: 0	0
R S P: 1	0
R P A: 0	0
V S C: 0	0
E L U: 0	0
D.E.: 0	0
E.A.: 0	0
SIN CODIGO: 0	SIN DICTAMEN: 5
Total: 8	Total: 8

Ayuda Salir

### D) Verificación de Eventos.

**Verificación de Carril Cerrados**

Cve. caseta: 38 Caseta: Puente Grijalva Cajero: 003812  
Fecha oper: 27/04/2005 Turno: 1 Carril: 3 Cuerpo: B  
Hora inicial: Hora final: Folio inicial: 0000000 Folio final: 0000000

Hora del Evento	No. evento	No. folio	Veh. ECT	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh Anal	Tip veh	Usu Ana	Tpo Ana
00:02:36	0	0	T01	T01	A	RPI		T01	A	RPI	CC
00:02:37	0	0	T01	T01	A	RPI		T01	A	RPI	CC
00:02:38	0	0	T01	T01	A	RPI		T01	A	RPI	CC

Ordenar Buscar

Video Segundos  
Antes 015  
Despues 015

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: T01 00 A Usuario: RPI Registrar

Ejes Excedentes L P

Disc Rec IAVE

Ayuda Captura Observa. Salir

Los eventos del tipo RPI se clasifican con la nomenclatura "PI" la cual es una abreviación de Pago Inmediato.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

La ventana que despliega el botón "Filtrar y Ordenar", fue modificada para incluir los eventos con clasificación de PI.

La ventana de filtrado de eventos se despliega.

Hora del evento	No. evento	No. folio	Veh. C-R	Veh. Mar	Usu Pago	Cód EAP	Veh Anal	Ve An	Usu Ana	Tpo Ana
10:34:10	20	0	T01	T01	A	RSP	T01	?	?	SP
10:34:23	21	11	T01L02	T01L02	A	RPI	T01L02	?	?	PI
10:34:57	22	12	T01L02	T01L02	A	RPI	T01L02	?	?	PI
10:35:23	23	13	T01	T01	A	RPI	T01	?	?	PI
10:35:49	24	14	T01	T01	A	RPI	T01	?	?	PI
10:37:29	25	0	T01L02	T01L02	A	IAV	T01L02	A	IAV	IV
10:37:43	26	0	T03	T03	C	IAV	T03	C	IAV	IV

**Ordenar**

Filtrar por :  Todos los Eventos  Algun Evento

Clasificar por :

- Todos los Eventos <T0>
- Eventos Correctos <OK>
- Carril Cerrado <CC>
- Sin Pago <SP>
- Residentes P/Anti <RA>
- Res. P/Inmediato <PI>
- IAVE <IV>
- TAG <TG>
- T./Proximidad <TX>
- T./Desechable <TP>
- Discrepancias <D2>
- Detección Erronea <DE>
- Cuota Reducida <CR>
- Aforo Permanente <AP>
- Evento Capturado <EC>
- Evento Anulado <EA>

- Evento
- Folio
- Usuario
- Señal Analista
- Tipo Análisis
- Eventos por Revisar
- Cod. Vehiculo ECT
- Cod. Vehiculo C-R

Elija la opción "Res. P/Inmediato" y presione el botón de comando **Aceptar** para que el Módulo filtre los eventos y se muestren en la ventana de verificación de eventos.

Este funcionamiento aplica también para la verificación evento por evento.

### E) Bitácora de Eventos.

El reporte de la bitácora de eventos que se emite desde la verificación evento por evento incluye ahora la elección de los eventos para la forma de pago RPI.

Presione el botón de comando **Imprimir bitácora de eventos** que despliega la ventana siguiente.

**Verificación Evento por Evento**

Cve. caseta: 4 Caseta: Tepotzotlán Cajero: 184864

Fecha oper: 16/06/2005 Turno: 2 Carril: 3 Cuerpo: B

Hora inicial: 10:33:18 Hora final: 10:38:51 Folio inicial: 0000011 Folio final: 0000014

Hora Evento	Número Evento	Número Folio	Señal ECT	Marc C-R	Tpo veh	Tipo Usu.	Veh. EAP	Veh. Anal.	Tipo veh anal.	Usur. T.A.
10:34:10	20	0	T01	T01	A	RSP	T01	?	?	SP
10:34:23	21	11	T01L02	T01L02	A	RPI	T01L02	?	?	PI
10:34:57	22	12	T01L02	T01L02	A	RPI	T01L02	?	?	PI
10:35:23	23	13	T01	T01	A	RPI	T01	?	?	PI
10:35:49	24	14	T01	T01	A	RPI	T01	?	?	PI
10:37:29	25	0	T01L02	T01L02	A	IAV	T01L02	T01L02	A	IAV IV

ECT: T01 C-R: T01 Vehículo: ? 00 A Usuario: RSP

Ejes Excedentes  L  P

Seleccione la opción "Residente Pago Inmediato" y presione el botón de comando **Aceptar** para emitir el reporte de la bitácora. De nueva cuenta, esta opción agrupa las formas de pago RPI, RP1, RP2 y RP3.

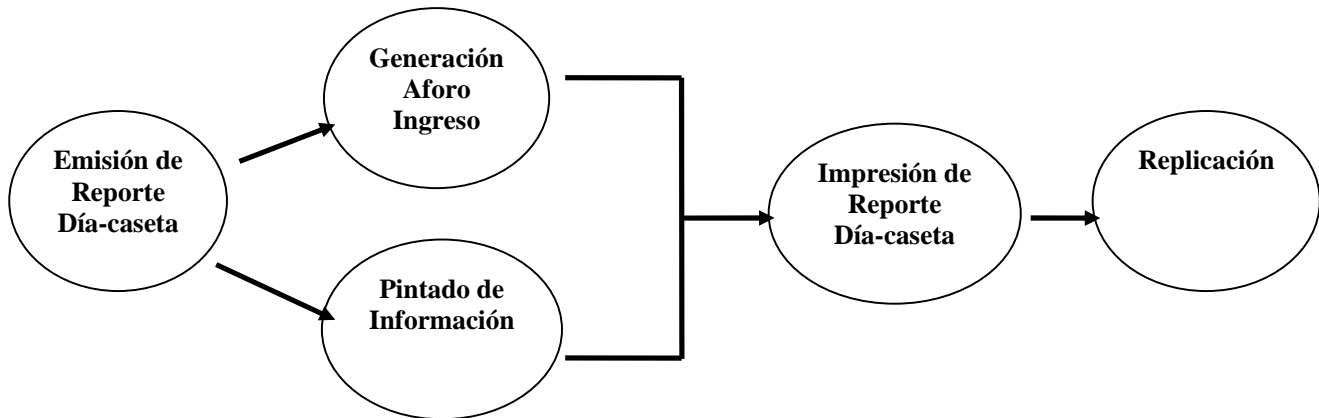




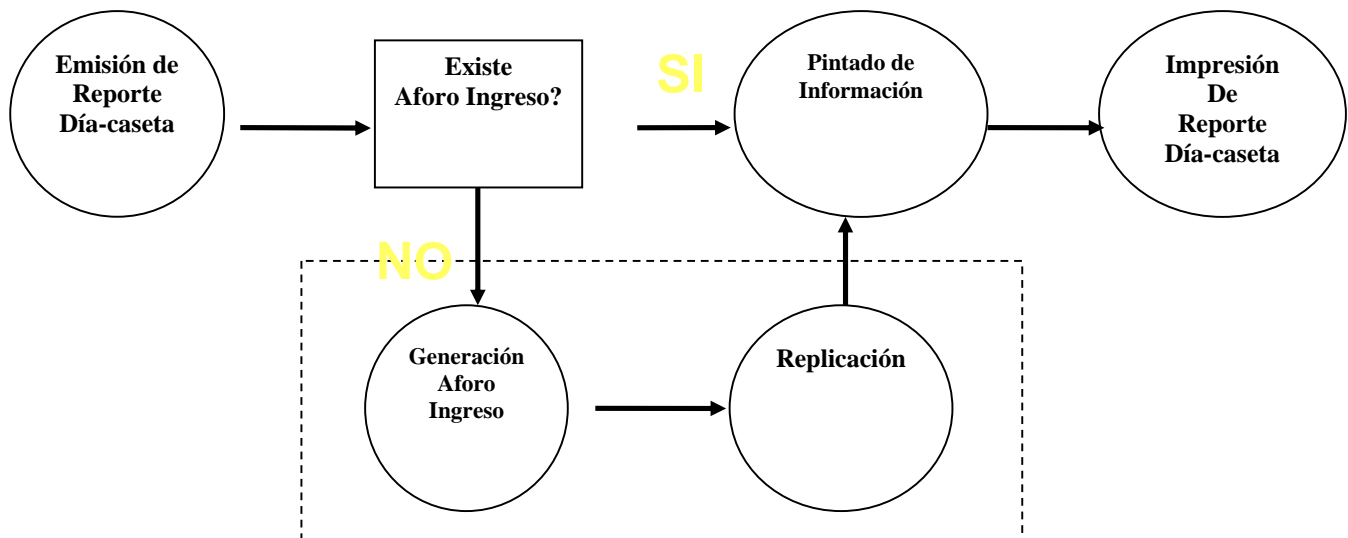


**ANEXO F. Proceso de Generación de Aforo e Ingreso**

El proceso de generación de aforo e ingreso producía un efecto de regeneración de información en cada ocasión necesaria para imprimir el reporte de Día-Caseta desde la Plaza de Cobro. El flujo de información original lo vemos representado en el siguiente diagrama.



Ahora este proceso es modificado para agilizar y eficientar la generación de aforo e ingreso. El flujo de información del 2006 lo vemos representado en el siguiente diagrama.



Ahora se evalúa la preexistencia del aforo e ingreso antes de intentar generarlo. Además, funciona como validación previa entre el detalle y la consolidación de la información.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO G. Automatización de Autorizaciones Extemporáneas.

La automatización de autorizaciones extemporáneas surge como una necesidad a los tiempos de respuesta requeridos para el próximo inicio de operación del sistema de identificación automática vehicular por parte del proveedor I+D.

Las Autorizaciones Automáticas consta de las mismas 5 opciones que se tienen en el MLC, 3 a través de la opción de utilerías y 2 más a través de la opción de seguimientos.

1. Seguimiento Aforo Normal
2. Seguimiento Captura Alternativa
3. Cancelación Reporte
4. Cancelación de Carril
5. Cancelación de Turno

El propósito de esta característica es para autorizar el poder aplicar en sitio el seguimiento o cancelación después de haber transcurrido las 72 ó 96 horas posteriores a la fecha de operación.

La autorización solo puede darse en Oficinas Centrales. En el sistema queda registrado quien autoriza, cuando, a que hora y que a registro se otorga la autorización. También se registra en la bitácora de movimientos, posteriormente a través de la replicación la autorización se refleja en la Plaza de Cobro / CLR en la que se aplicará el seguimiento.

Los procesos del MLC involucrados en los seguimientos y cancelaciones han sido modificados para que transcurridas las horas permitidas, valide existe autorización para poder aplicarse y de no ser así se presente el mensaje:

El registro no está autorizado aún en Oficinas Centrales, por que debe llamar para pedir autorización.

Si la autorización existe, entonces el MLC permite realizar el seguimiento o cancelación. De igual forma, se creará un registro al histórico y a la bitácora de movimientos con los datos de quien hizo el seguimiento o cancelación, cuando, a que hora y que registro fue al que se le aplicó. Finalmente se bloqueará la autorización para que no pueda volver aplicarse hasta que se de una nueva autorización en Oficinas Centrales.

La aplicación esta abierta a diversas autorizaciones; es decir un mismo registro se puede ser autorizado para una cancelación de carril, una cancelación de reporte de cajero receptor, un seguimiento de aforo normal o un seguimiento de captura alterna.

Aclaraciones.

1. No se puede autorizar de seguimiento aforo normal si es de captura alterna y viceversa.
2. Si hay varias autorizaciones en un turno, es decir a diversos carriles y se autoriza cancelar un turno, todas esas autorizaciones se bloquearán cuando se cancele el turno.



---

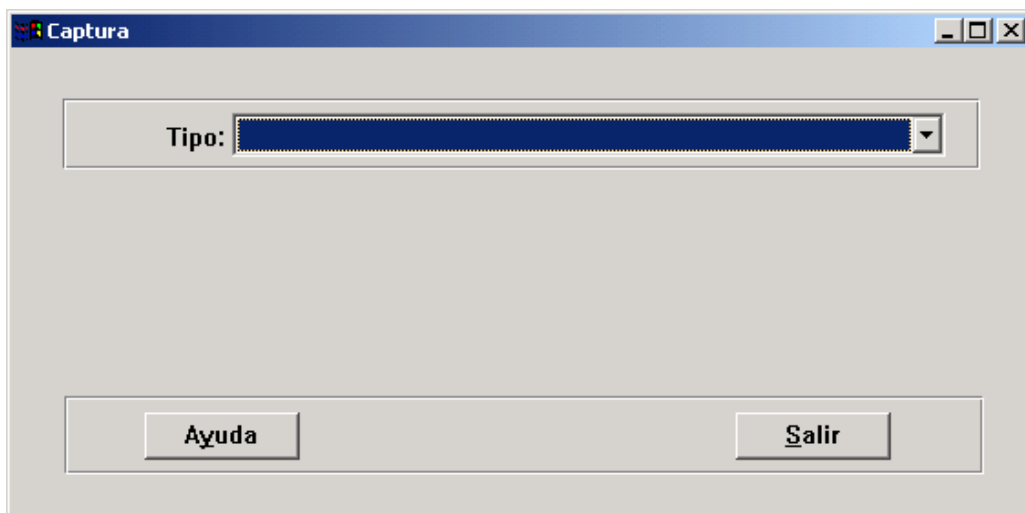
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Para acceder a esta opción elija el menú *Módulo, Administración, Utilerías*, opción Autorizaciones Extemporáneas.

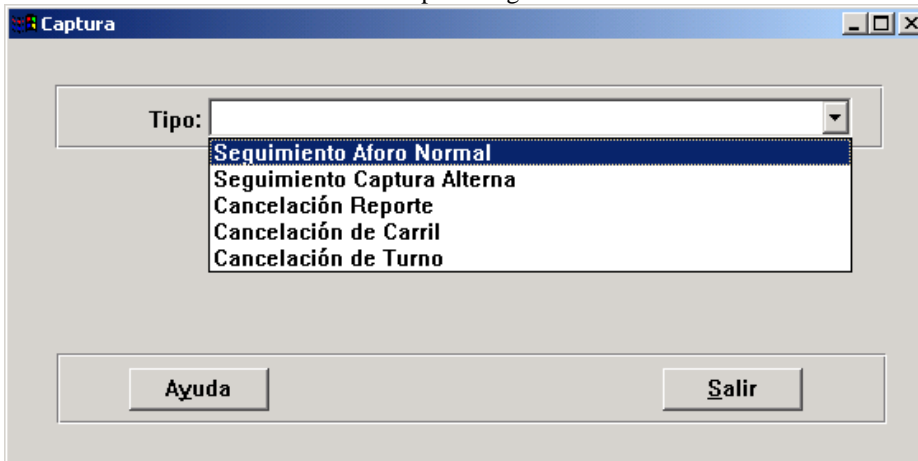


Se despliega la ventana "Captura".



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

De esta ventana se debe seleccionar el tipo de seguimiento o cancelación.

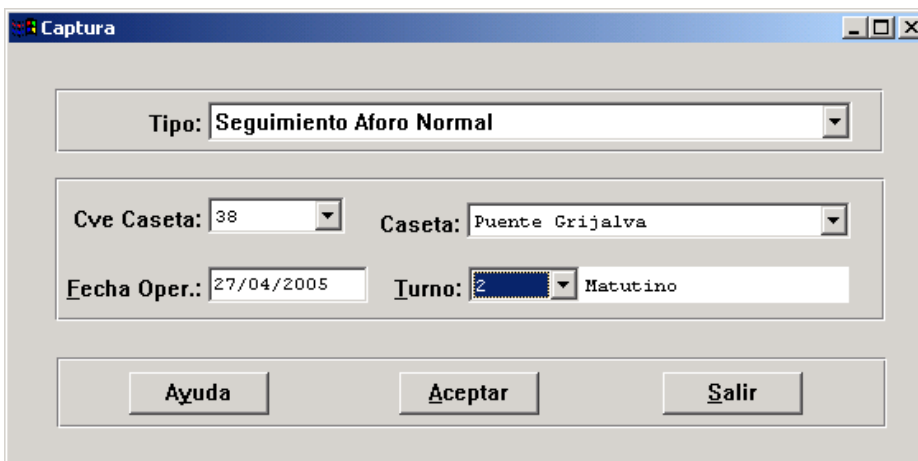


**Captura**

Tipo:

Ayuda Salir

Después de seleccionar el tipo de seguimiento o cancelación, la ventana se expande. Se ingresa la información correspondiente: Caseta, fecha de operación y turno.



**Captura**

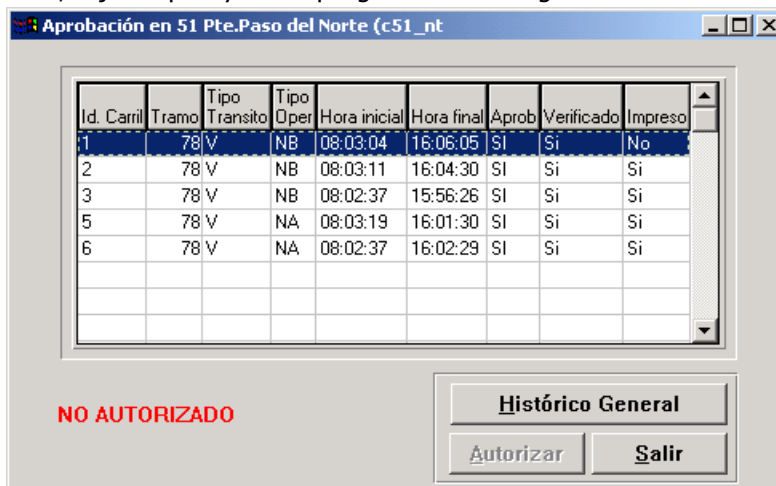
Tipo:

Cve Caseta:  Caseta:

Fecha Oper.:  Turno:  Matutino

Ayuda Aceptar Salir

Al término, elija aceptar y se despliega la ventana siguiente.



**Aprobación en 51 Pte. Paso del Norte (c51\_nt)**

Id. Carril	Tramo	Tipo Transito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Aprob	Verificado	Impreso
1	78 V	NB	NB	08:03:04	16:06:05	Si	Si	No
2	78 V	NB	NB	08:03:11	16:04:30	Si	Si	Si
3	78 V	NB	NB	08:02:37	15:56:26	Si	Si	Si
5	78 V	NA	NA	08:03:19	16:01:30	Si	Si	Si
6	78 V	NA	NA	08:02:37	16:02:29	Si	Si	Si

**NO AUTORIZADO**

Histórico General

Autorizar Salir



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Aquí se muestran las bitácoras de carril que son susceptibles de autorizar. Como en las Plazas de Cobro no permite la autorización extemporánea, el botón de comando Autorizar se deshabilita, tal y como se muestra en la imagen anterior.

Podemos observar que hay un botón de comando Histórico General el cual sirve para ver las autorizaciones que ha sufrido ese carril así como la caseta y el turno. Al elegir un registro de la bitácora, se pinta la leyenda de NO AUTORIZADO o AUTORIZADO si el carril tiene o no tiene autorización.

Si está autorizado se muestra quien lo autorizo como se ve en la siguiente imagen

Id. Carril	Tramo	Tipo Transito	Tipo Oper	Hora inicial	Hora final	Aprob	Verificado	Impreso
1	78 V	NB	NB	08:03:04	16:06:05	Si	Si	No
2	78 V	NB	NB	08:03:11	16:04:30	Si	Si	Si
3	78 V	NB	NB	08:02:37	15:56:26	Si	Si	Si
5	78 V	NA	NA	08:03:19	16:01:30	Si	Si	Si
6	78 V	NA	NA	08:02:37	16:02:29	Si	Si	Si

**Autorizo**  
**Administrador Temporal**

**Histórico General**

**Autorizar**   **Salir**

Nota: En el caso de autorizar una cancelación de turno no mostrará la siguiente pantalla se ira directo a validar al usuario para dar la autorización.

En la imagen se puede observar que los registros autorizados se muestran de color azul para una mejor detección. En el caso de querer autorizar un carril que está autorizado, se despliega el siguiente mensaje:

El registro ya esta autorizado.

Otra de las validaciones que tiene este nuevo desarrollo es que antes de autorizar un seguimiento de aforo normal, verifica que no sea una captura alterna; de ser así se despliega el siguiente mensaje:

No se puede Autorizar, ya que existe Captura Alterna de algún otro carril



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

En caso contrario es decir, si es aforo normal y se quiere autorizar una captura alterna mandara el mensaje:

No se puede Autorizar por que es un Seguimiento de Aforo Normal  
De igual forma no se puede autorizar una cancelación de carril si es captura alterna.

Para autorizar un carril existen 3 formas:

1. Con el botón de aceptar
  2. Al dar doble clic al registro seleccionado
  3. Al seleccionar le registro y presionar [Enter]
- Se despliega la ventana siguiente.

The image shows a Windows-style dialog box titled "Clave de Aprobación". It has a standard title bar with minimize, maximize, and close buttons. The dialog contains the following elements:

- A label "Usuario:" followed by a text input field.
- A label "Contraseña:" followed by a text input field.
- A checkbox labeled "Con oficio".
- A label "Observaciones:" followed by a large, empty text area.
- At the bottom, three buttons: "Ayuda", "Aceptar", and "Cancelar".

Toda autorización, requiere el usuario y contraseña de un perfil "autorizado" para autorizar.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### La ventana de histórico.

Clave Turno	No Carril	Tramo	Fecha Oper.	Hora inicial	Cuerpo	Tipo Operación
2 1	78	78	27/04/2005	08:03:04	B	NB
2 1	78	78	27/04/2005	08:03:04	B	NB
2 1	78	78	27/04/2005	08:03:04	B	NB
2 1	78	78	27/04/2005	08:03:04	B	NB
2 1	78	78	27/04/2005	08:03:04	B	NB
2 2	78	78	27/04/2005	08:03:11	B	NB

Caseta: 38 | Puente Grijalva | Turno: 2

Carril: 1 | Fecha Oper: 27/04/2005

Aprobado: 24/11/2005 | Hora: 17:05:15

Aprobo: Administrador Temporal

Tipo: 4 Cancelación de Carril

Estatus: **POR APLICAR** | No Registros: 11

Salir

La ventana nos muestra clave de turno, carril, tramo, fecha oper, hora inicial, el cuerpo y el tipo de operación, así como sus datos complementarios en la parte de abajo. Caseta, el turno, carril, fecha de operación, fecha de aprobación, la hora, quien lo aprobó, el tipo de seguimiento, su estado y cuantos movimientos existen para el turno en cuestión.

La venta es flexible y es de mayor utilidad para Oficinas Centrales ya que podrán ver cualquier caseta, sus turnos y sus fechas de operación.

En el caso de nivel caseta solo podrán filtrar por fecha y turno.

**Nota:** La ventana solo mostrará las casetas, turnos y fechas de operación que estén autorizadas y las ya aplicadas; por lo que las listas crecerán dependiendo las autorizaciones.

Como se puede ver en la ventana los registros de color azul son los registros que están autorizados y aún no están aplicados. Los de color verde son los que ya están aplicados, es decir, ya se hizo el seguimiento y el registro se bloqueo.

Conforme se seleccionen los registros la información se va refrescando y podemos ver el tipo de movimiento que se autorizo, si ya esta aplicado y quien lo aprobó

Caseta: 38 | Puente Grijalva | Turno: 2

Carril: 1 | Fecha Oper: 27/04/2005

Aprobado: 24/11/2005 | Hora: 17:05:15

Aprobo: Administrador Temporal

Tipo: 4 Cancelación de Carril

Estatus: **POR APLICAR** | No Registros: 11



---

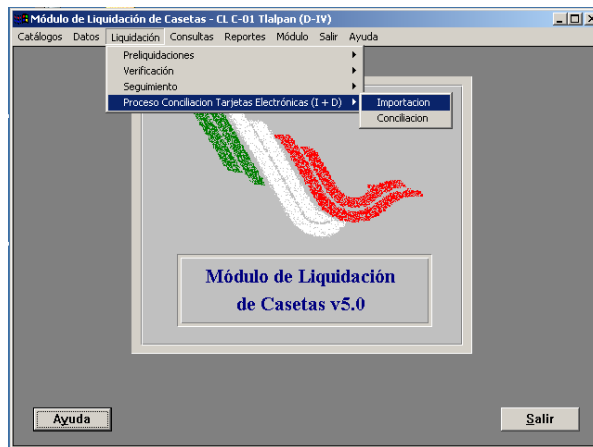
---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

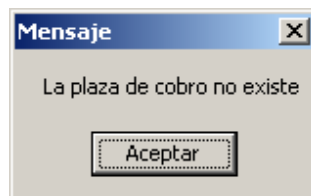
---

### ANEXO H. Importación y Conciliación de Archivos de Medios Electrónicos de pago

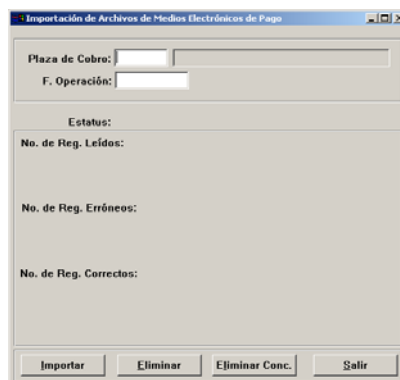
Este proceso permite incorporar al MLC la información dictaminada de la empresa I+D (para saber como obtener el archivo de I+D, véase anexo J), mediante la siguiente opción localizada en el Menú: **Liquidación=> Proceso Conciliación Tarjetas Electrónicas(I+D)=> Importación**.



Es necesario registrar el número de plaza de cobro y la fecha de operación que se pretende importar, de lo contrario se mostrará el siguiente mensaje:



Una vez registrados los datos requeridos, para iniciar el proceso será necesario ejecutar la opción "Importar".





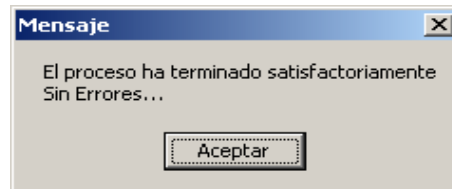


---

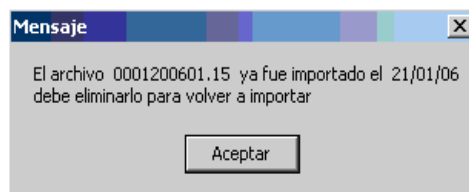
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

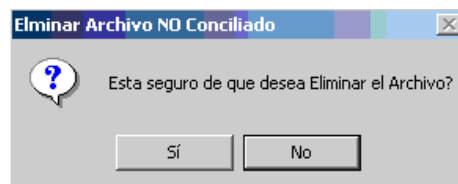
En caso de no existir errores en el proceso, el sistema notificará mediante el mensaje "El proceso ha terminado satisfactoriamente Sin Errores...".



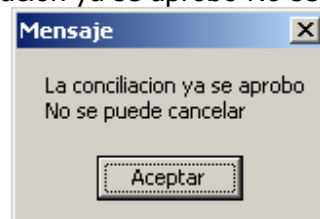
En caso de que la información ya hubiera sido importada con anterioridad y se intentara incorporar el mismo archivo el sistema enviará el mensaje "El archivo PPPYYYYMM.DD ya fue importado el dd/mm/yyyy debe eliminarlo para volver a importar".



Si lo que se desea es Eliminar la información importada con anterioridad y que no ha sido conciliada, se tendrá que seleccionar **Eliminar** y antes de proceder se deberá confirmar a la pregunta "Esta seguro que desea Eliminar el Archivo?"; un "Si" borrará todos los datos existentes de la fecha y plaza de cobro registrada, de lo contrario la forma regresara a su estado inicial.



Si selecciona **Eliminar Conc** y la conciliación ya fue aprobada, ésta no podrá ser eliminada, y el sistema lo notificará mediante el mensaje: "La conciliación ya se aprobó No se puede cancelar".



De lo contrario se cancelará la conciliación y tendrá que eliminar la importación, y poder iniciar el proceso desde la importación hasta conciliar la información nuevamente.

En caso de que la información a incorporar no estuviera disponible o en un directorio diferente a C:\ConciliaIMD, se desplegará: "Archivo no encontrado", y deberá comunicarse con el administrador del sistema.



Importación de Archivos de Medios Electrónicos de Pago

Plaza de Cobro: 1 Talpan

F. Operación: 01/01/2006

Estatus: Desconectado, archivo no encontrado

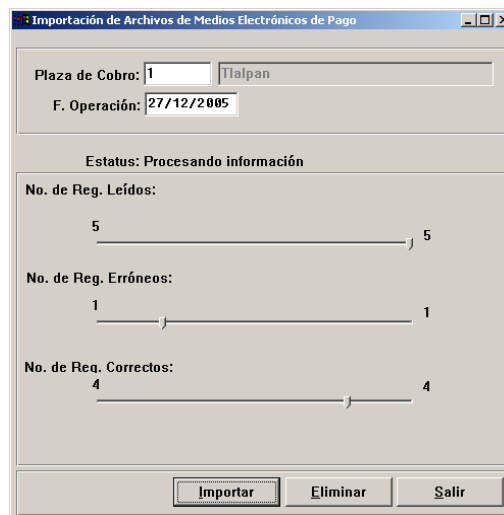
No. de Reg. Leídos:

No. de Reg. Erróneos:

No. de Reg. Correctos:

Importar Eliminar Salir

Si existieran registros con errores en el proceso de importación, estos se desplegarán en el estatus de las barras de avance, mostrando el número de registros erróneos.



Importación de Archivos de Medios Electrónicos de Pago

Plaza de Cobro: 1 Talpan

F. Operación: 27/12/2005

Estatus: Procesando información

No. de Reg. Leídos:  
5

No. de Reg. Erróneos:  
1

No. de Reg. Correctos:  
4

Importar Eliminar Salir

Se desplegará un mensaje "El archivo no fue importado. Se imprimirá a la Bitácora de Errores" para posteriormente presentar, a través de un reporte en pantalla, la causa que originó el error.



Reporte de errores

El archivo no fue importado.  
Se Imprimirá la Bitácora de Errores

Aceptar

El único caso por el cual un archivo no podrá ser importado, será porque el número de registros contenidos en el encabezado, no corresponde con el total de registros de detalle. En caso de presentar más errores



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

(duplicados, carriles no existentes, categorías vehiculares no válidas, etc.) se apartaran los registros con defecto para reportarse, y el resto se procesará.

### Tipos de errores que consideran un registro defectuoso:

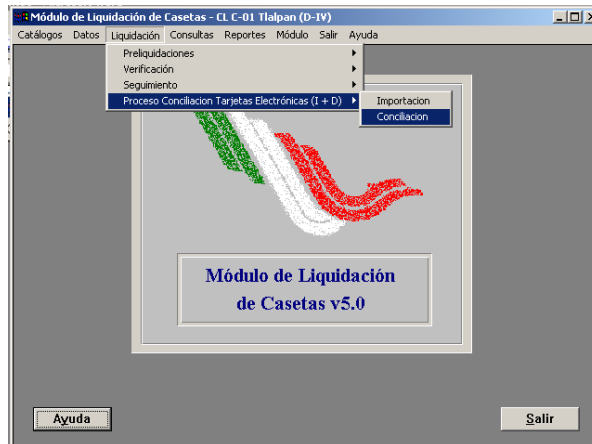
- Hora de transacción inválida
- El carril no es controlado por el tramo y plaza de cobro
- El número de evento ECT inválido
- Número de folio I+D inválido
- El turno no pertenece a la plaza de cobro
- Código de vehículo inválido
- Registro duplicado
- Número de tarjeta inválido.
- Clase de vehículo inválido
- Fecha de Evento inválida
- El ID de carril no existe
- Código Usuario Pago no está administrado por INTEGRA
- Código Usuario Pago no existe
- Se esperaba una entrada lógica S/N en administración I+D
- Estatus de tarjeta no existe en catálogo
- Se esperaba una entrada lógica S/N para Exentos

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS													
Oficinas Centrales													
Bitácora de Errores en la Importación del Archivo 0001200512.27													
Error: 6 Código de vehículo inválido													
Fecha	Hora	Carril	ID Carril	No. Tarjeta	Evento ECT	Folio I+D	Turno	Tramo	Vehículo	Entrada	Admon. Tarj	Código	Exento
												TAG	N
27/02/2005	7:26	807A	8	CFI10005426	1016210	72617	5	18	180	V	5		N
Total de registros por error:												1	
Gran Total de registros encontrados por error:												1	

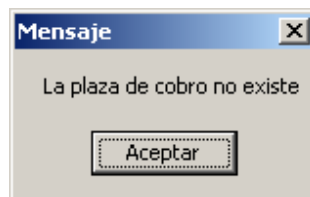
Bitácora de Errores Importación Página 1 de 1 Emisión: 20/10/2005 11:52 a.m.

El proceso de Conciliación permite comparar la información dictaminada de la empresa I+D contra la de CAPUFE, mediante la siguiente opción localizada en el Menú: **Liquidación=> Proceso Conciliación Tarjetas Electrónicas(I+D)=> Conciliación.**

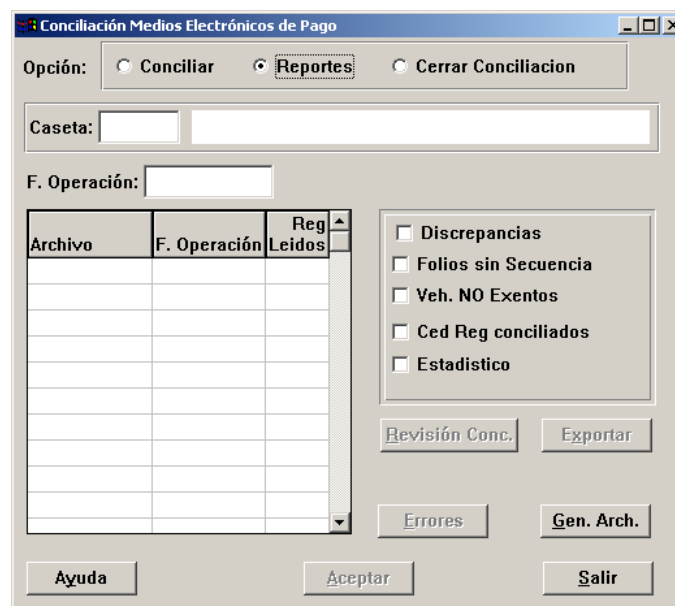
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO



Registrando el número de plaza de cobro y la fecha de operación que se pretende conciliar y/o consultar, de lo contrario se mostrará el siguiente mensaje:



Para poder empezar el proceso, es necesario seleccionar la opción "Conciliar" así como la plaza de cobro y la fecha de Operación, se Acepta la instrucción.





CAPUFE

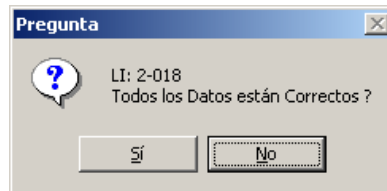
---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Antes de proceder se deberá confirmar a la pregunta "Todos los Datos están Correctos?"; un "Si" ejecutará el proceso de comparación de la fecha y plaza de cobro registrada, de lo contrario la forma regresará a su estado inicial.

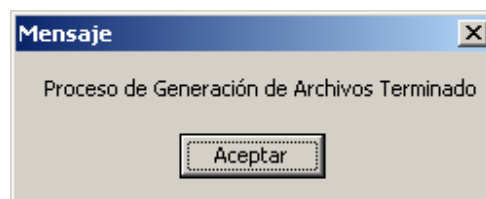


**IMPORTANTE: ANTES DE INICIAR LA DESCARGA DE ARCHIVOS DEBERÁ CREAR LA CARPETA <<conciliaid>>**

Una vez concluido el proceso de conciliación, se deberán generar los diferentes tipos de reportes a través de la opción **reportes** denominados: "Discrepancias", "Folios sin secuencia", "Veh. NO Exentos", "Ced REG Conciliados" y "Estadístico" a través de la opción **Gen.Arch.** y mostrará una imagen con el estatus de avance de dichos reportes, los cuales contendrán las diferencias de información dictaminada entre CAPUFE e I+D.



Al concluir la generación de archivos, el sistema notificará la conclusión del proceso mediante el mensaje:



La opción **Cerrar Conciliación** es la etapa previa para generar la información que se enviará a I+D., el cual mostrará de forma automática los archivos que han sido conciliados y que podrán ser cerrados, esta se ejecutará con doble click sobre los datos seleccionados.







## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Es importante señalar que habiendo concluido con la Revisión de Transacciones con Discrepancias, los **Reportes de Conciliados y Discrepancias** deberán de ser generados nuevamente, con la finalidad de actualizar los cambios antes señalados.

Evento	Folio	Capufe	Prov	Conciliacion	A favor de
31508	62628	T02B	T02C	Si	I
31733	62854	T03B	T03C	No	C
31981	63104	T02B	T02C	No	C
26150	4935	T02B	T02C	No	C
26350	5135	T02B	T02C	No	C
26759	5547	T02B	T02C	No	C
22137	53250	T02B	T02C	No	C
17834	48566	T02B	T02C	No	C

Antes de proceder se deberá confirmar a la pregunta "Desea Cerrar la conciliación para esta fecha y caseta?"; un "Si" ejecutará el proceso, de lo contrario la forma regresará a su estado inicial.

Pregunta

Desea Cerrar la conciliacion para esta fecha y caseta

Si No

Una vez concluido el cierre de la conciliación, se selecciona la opción **Exportar**, misma que procesará el archivo de envío a través de la siguiente pantalla:

Exportación por Contingencia del proceso Comparativo de Medios de Pago Electrónico

Caseta: 1 Tlalpan

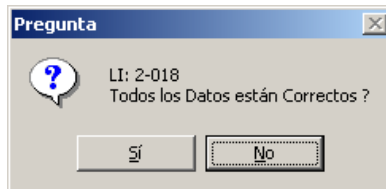
Fecha Operación: 15/01/2006

Ubicación del archivo de Contingencia:  
w:\

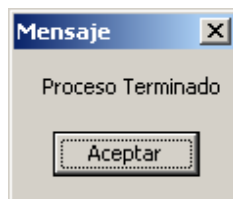
Ayuda Aceptar Salir



Antes de proceder se deberá confirmar a la pregunta "Todos los Datos están Correctos?"



El "Sí" ejecutará la generación del archivo a enviar de la fecha y plaza de cobro registrada y enviará el mensaje: "Proceso Terminado", de lo contrario la forma regresará a su estado inicial.



### **ANEXO I. Obtención del archivo de eventos conciliados por I+D para su importación al MLC.**

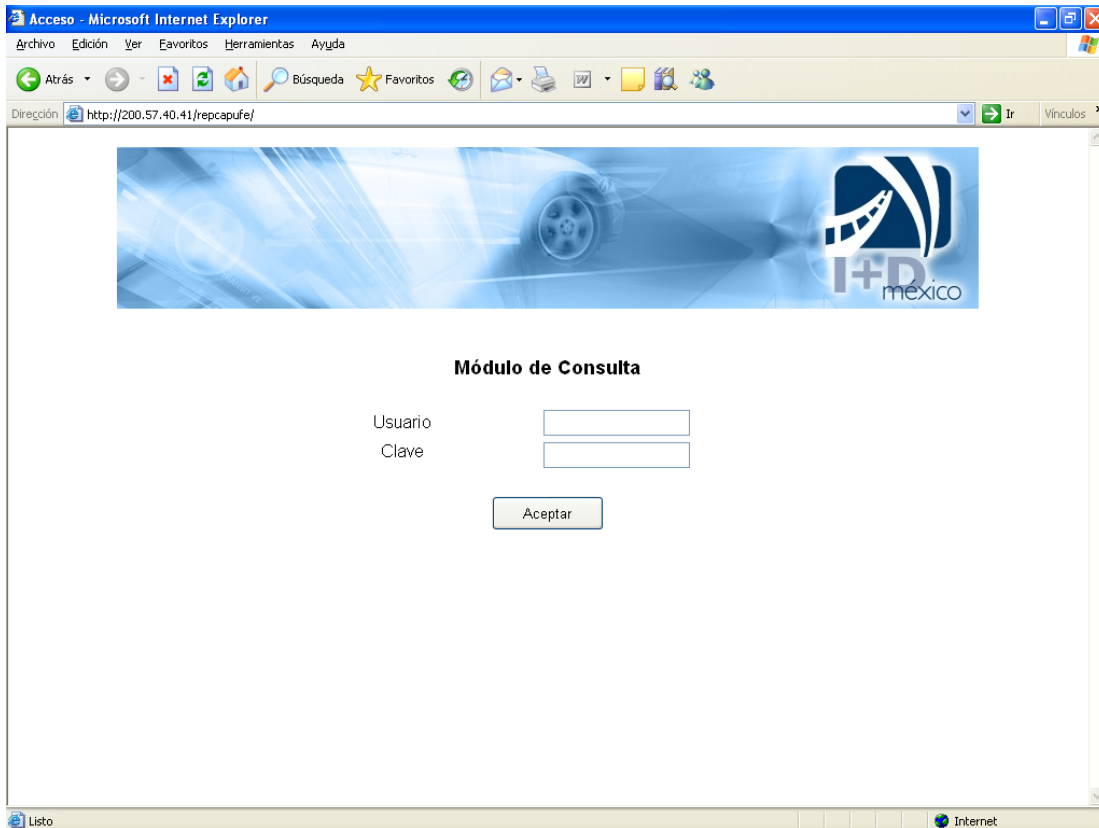
Para poder obtener el archivo que I+D genera para su importación y posterior conciliación en el Módulo de Liquidación de Casetas es necesario, desde una página web, ir a <http://200.57.40.41/repcapufe/> que mostrará la ventana de acceso al Módulo de Consulta:



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---



Es necesario en esta página teclear el nombre de usuario y password para poder entrar al menú que nos permitirá obtener el archivo I+D; las claves serán:

Usuario: capufe  
Clave: rep\_capufe

Una vez verificado el usuario y su clave, veremos la página Principal del Módulo de Consulta de I+D.

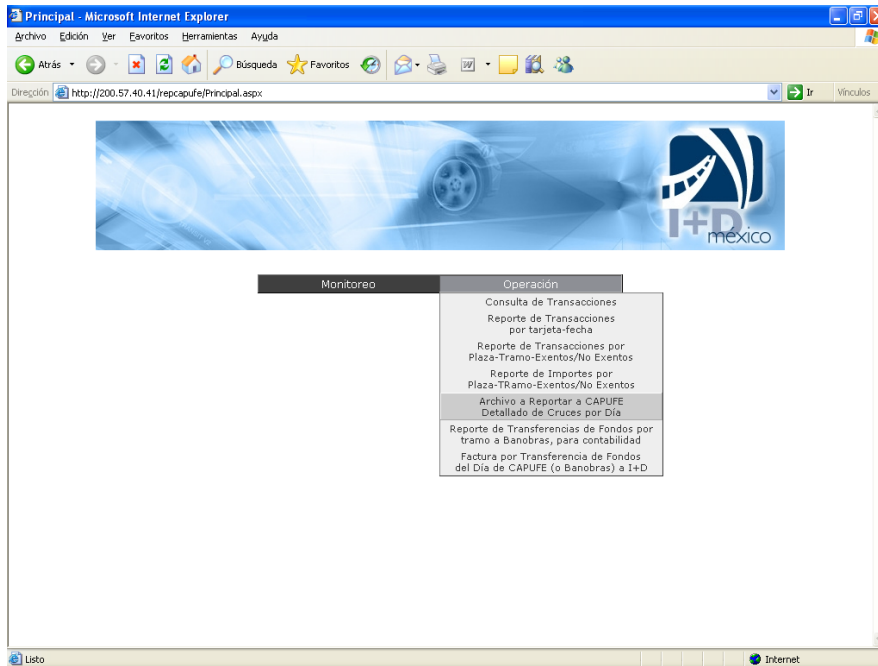
Ya dentro de la página Principal del Módulo, es necesario ir al menú de Operación donde optaremos por la opción:

Archivo a Reportar a CAPUFE

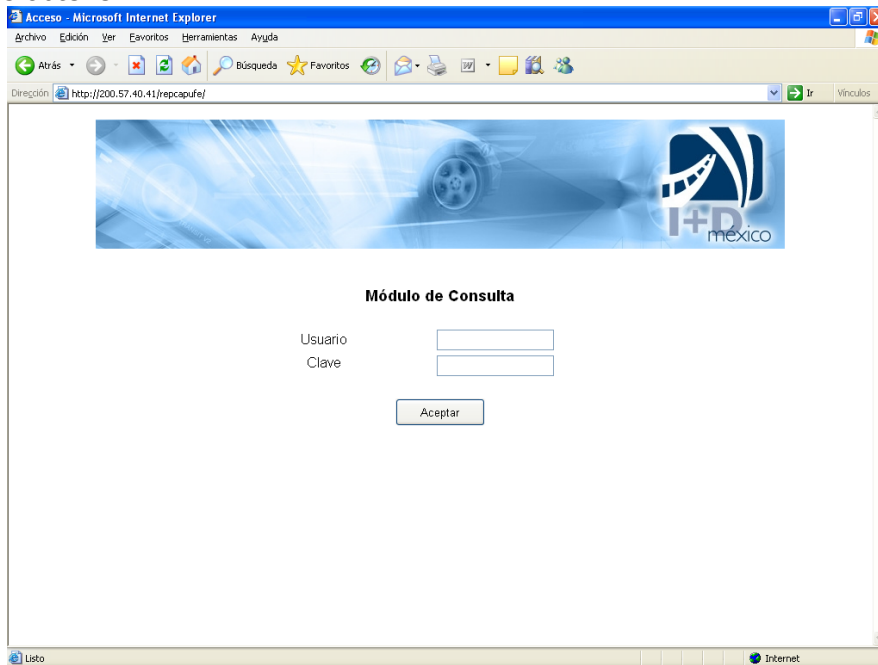
Detallado de Cruces por Día



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO



Al dar click en la opción antes mencionada, será requerida la Plaza de Cobro así como la fecha del archivo que requerimos obtener.



La opción de la fecha puede darse en forma manual o bien optando por el ícono de calendario a un lado que nos mostrará el mes en que se encuentra actualmente:

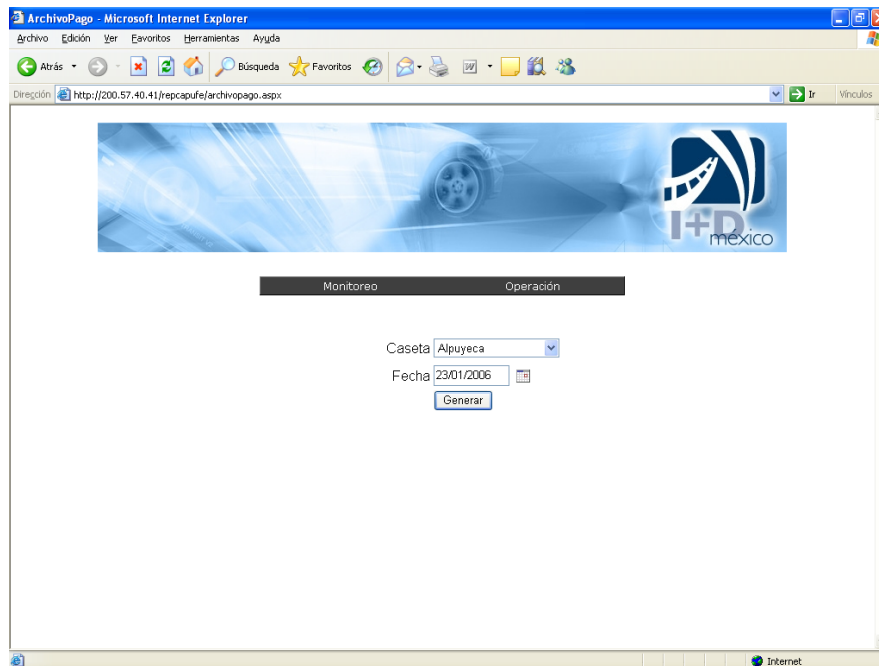
---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---



Al dar click en el día, se mostrará la fecha del archivo que se generará



Es necesario dar click en la opción de Generar para que la página de I+D no envíe el archivo que requerimos para su importación. Al terminar el proceso de generación, mostrará debajo del botón Generar el archivo que necesitamos. El nombre del archivo mostrará la siguiente nomenclatura:

Números de la posición 1 a la 4: Plaza de Cobro,  
Números de la posición 5 a la 8: Año del archivo,  
Números de la posición 9 y 10: Mes del archivo, y



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

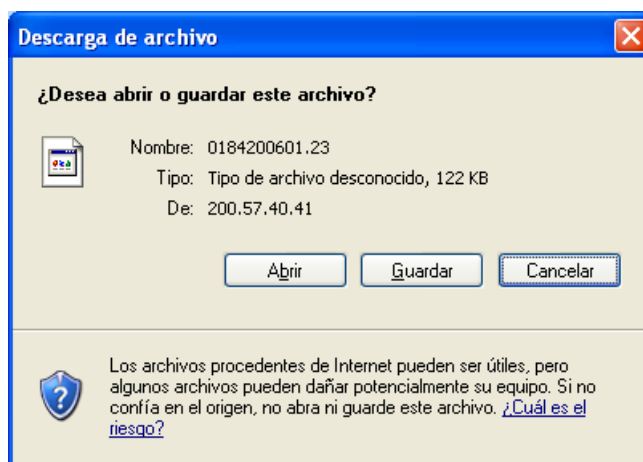
---

Extensión del archivo (después del punto): Día del mes del archivo.

Si se verifican esos datos, estaremos seguros que es el archivo que requerimos en la página.



Una vez mostrado el archivo generado, es necesario dar click sobre el nombre para empezar con el proceso de obtención, lo cual nos abrirá una ventana que nos dará las opciones de Abrir, Guardar y Cancelar.



Para poder obtener el archivo, es necesario optar por la botón de **Guardar**, donde tendremos que dar la ubicación física en nuestra computadora donde se grabará el archivo de I+D. La ubicación será en la unidad de disco de la computadora donde se encuentre la carpeta conciliaid.



---

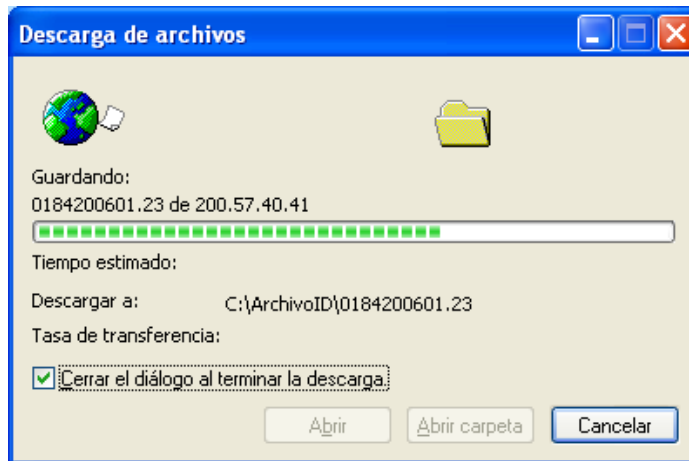
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

**IMPORTANTE: ANTES DE INICIAR LA DESCARGA DE ARCHIVOS DEBERÁ CREAR LA CARPETA conciliaid desde c:\**

Al dar click en la opción de Guardar empezará a depositarse el archivo en el directorio indicado.



Este será el último paso para obtener el archivo generado por I+D. Ahora ya lo tenemos en nuestra carpeta donde el Módulo de Liquidación de Casetas hará uso de él para su importación y posterior conciliación contra lo dictaminado por CAPUFE.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **IV.-CONTROL ADMINISTRATIVO DE USUARIOS RESIDENTES**

#### I.-OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II.-REGLAS DE OPERACIÓN

#### III.-MÓDULO DE ATENCIÓN A RESIDENTES (MAR)

- a) Horarios
- b) Captura de Solicitudes en el Portal de Control de Operación (PCO)
- c) Asignación y Registro de Medios de Control (Calcomanías, Tarjetas electrónicas)
- d) Cambios de Vehículo
- e) Refrendo Anual
- f) Empadronamiento
- g) Actualización de los padrones de residentes
- h) Inclusión de poblaciones en el padrón de usuarios residentes.
- i) Sanciones

#### IV.-RESPONSABILIDADES

- a) Del Subdelegado o Subgerente de Operación:
- b) Del Encargado del MAR:
- c) De la Gerencia de Normas y Servicios:
- d) De la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, cuando el medio de control sea tarjeta IAVE
- e) De la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, cuando el medio de control sea diferente a tarjeta IAVE

#### ANEXO

#### FORMATO A - PADRON DE RESIDENTES

### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

En cumplimiento a lo establecido en la normatividad emitida por la SHCP a través del oficio 320-A-00114 del 11 de mayo de 1999 para la administración y aplicación de los esquemas tarifarios que autoriza esta dependencia, con el objetivo de controlar y administrar por medio de procesos y procedimientos a los usuarios reconocidos como residentes proporcionando a la Dirección de Operación, a Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo los elementos necesarios para su control administrativo, y de los medios de control (tarjetas y/o calcomanías.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

Ningún servidor público del Organismo está facultado para otorgar el Esquema Tarifario para Usuarios Residentes sin autorización vigente, expedida por SHCP, el Comité Técnico del FNI, los concesionarios o fideicomisos que a cada caso correspondan.

Solo podrán ser registrados en el padrón de usuarios residentes aquellos casos en que los usuarios hayan cubierto alguna de las siguientes condiciones:

- Cuando la construcción de nuevos trazos carreteros y/o plazas de cobro afecte el paso de los pobladores aledaños.
- Cuando por motivo de reubicación de plazas de cobro y/o trazos carreteros se hubiera afectado el paso de pobladores que ya se encontraban asentados en el lugar.

El radio de distancia que se debe considerar para los dos casos señalados anteriormente será de 5 (cinco) kilómetros de la Plaza de Cobro como máximo.

- Cuando un conjunto de poblaciones hayan sido comunicadas a través de un puente de peaje, se considerarán como residentes de la Plaza de Cobro a las poblaciones menores que se encuentren obligadas a demandar servicios de las poblaciones mayores.
- En el caso de los usuarios que por su ubicación no cumplan con el radio de distancia de 5(cinco) kilómetros de la Plaza de Cobro como máximo y no cuenten con otra alternativa directa de comunicación, podrán ser considerados como residentes a una Plaza de Cobro en aquellos casos en que usen de manera parcial el tramo amparado por la cuota de peaje correspondiente, para lo cual la Subdelegación o Subgerencia de Operación realizará el Estudio Técnico-Operativo que sustente dicho trato de usuario residente.

### III.-MÓDULO DE ATENCIÓN A RESIDENTES (MAR)

#### a) Horarios

De 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes, o de acuerdo a la determinación de la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, previa notificación a la Gerencia de Normas y Servicios.

#### b) Captura de Solicitudes en el Portal de Control de Operación (PCO)

El personal del MAR deberá verificar que la solicitud que se le haga llegar para su registro venga acompañada de la siguiente documentación, en cuyo caso deberá conservar una copia simple:

- Credencial de Elector vigente (IFE), cuyo domicilio deberá corresponder a la población autorizada reportada, sólo para zonas fronterizas se aceptará pasaporte, en cuyo caso se deberá corroborar la residencia en el domicilio a través de una visita.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Carta de Residencia vigente expedida por el H. Ayuntamiento al que corresponda la población autorizada.
- Comprobante de domicilio (recibo de pago de servicio de energía eléctrica o recibo telefónico con un máximo de tres meses de antigüedad, o recibo de pago del impuesto predial con un máximo de un año de antigüedad), que deberá corresponder a la población autorizada.
- Factura y/o endoso (original para cotejo) del vehículo que se registrará y que deberá pertenecer a la categoría 1 (Automóvil, pick Up, Panel y/o motocicleta). Este documento deberá estar a nombre del solicitante.
- En el caso de los usuarios propietarios de vehículos que tengan una tarifa distinta a la mencionada en el punto anterior, CAPUFE deberá presentar al Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, el Estudio y Dictamen Técnico-Operativos sobre la factibilidad de hacer extensivo el descuento que aplique a este tipo de usuarios; El Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios son los únicos facultados para autorizar la inclusión de estos usuarios en el Esquema Tarifario para Usuarios Residentes.
- Para el caso de que la persona que realiza la solicitud no sea el titular interesado, el personal del MAR verificará que la solicitud venga acompañada de carta poder y copia de la credencial de elector del apoderado, además de la del solicitante.
- Tarjeta de Circulación vigente o equivalente del vehículo presentado.
- Sólo se registrarán las solicitudes (tanto para nuevos usuarios como nuevos vehículos) de aquellos usuarios residentes que pertenezcan a poblaciones autorizadas y su solicitud y anexos estén completos.
- La captura de solicitudes en el PCO será realizada una vez que ha sido validada por el personal designado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación para la operación del PCO, .Dicho personal deberá capturar diariamente en el PCO las solicitudes validadas, no deberán permanecer solicitudes sin capturar, cerrando diariamente un corte entre solicitudes recibidas y capturadas..
- Es responsabilidad de la Subdelegación Subgerencia de Operación del tramo informar a la Gerencia de Normas y Servicios, los cambios de personal y usuarios del PCO para la operación del MAR.
- La Gerencia de Normas y Servicios asignará o llevará a cabo la baja correspondiente, a petición de la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, el usuario con los privilegios informáticos correspondientes en el PCO al personal de captura.

El Esquema Tarifario para Usuarios Residentes no es transferible entre usuarios.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Para el caso de nuevos usuarios, se generará un expediente con el número de residente que el sistema haya arrojado.

El registro de una solicitud no implica su autorización, ya que ésta será sometida a consideración del Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios, según corresponda, para su posible autorización.

### c) Asignación y Registro de Medios de Control (Calcomanías, Tarjetas electrónicas)

Un vehículo puede contar con calcomanía y tarjeta no adherible a la vez.

El personal del MAR entregará a todo usuario que reciba un medio de control el documento denominado "Condiciones para el uso del medio de control".

Para los MAR donde CAPUFE vende el medio de control directamente al usuario, el precio del mismo será difundido por la Subdirección de Control de la Red Concesionada y Contratada previa autorización del Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios. En cualquier caso, el precio de los medios de control deberá ser del conocimiento público en las instalaciones del MAR.

Previo a la entrega de medios de control, el personal del MAR verificará a lo siguiente:

- Que exista el respaldo de la documentación vigente.
- La existencia en el PCO del registro con autorización vigente. Es necesario se capture en el mismo su periodo de vigencia que no deberá ser mayor a un año, y deberá corresponder a la fecha de vigencia de los medios de control, lo anterior con el fin de facilitar la depuración anual. El registro de estas vigencias deberá realizarse al momento de la entrega del medio de control, tanto en el PCO como ante el proveedor del medio, esto último es llevado a cabo invariablemente por el proveedor a través de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para IAVE y la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones para otros tipos de medios de control.
- Que haya sido cubierto el precio del medio de control, y en su caso generará y entregará el comprobante fiscal correspondiente. Lo anterior no aplica para aquellas Plazas de Cobro donde el proveedor vende el medio de control directamente al usuario sin la configuración para el descuento correspondiente.
- Para el caso de los medios de control no adheribles, el personal del MAR entregará éste al usuario, mientras que los medios de control adheribles deberán ser colocados en los parabrisas de los vehículos por el personal autorizado.

Los procesos de control de vigencias no son actualmente uniformes por lo que gradualmente se incorporarán los diferentes padrones a tales controles.

Seguimiento al control de vigencias.- La Dirección de Operación llevará a cabo un seguimiento permanente al control de vigencias, mismo que se ejecutará de la siguiente forma:



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Una vez transcurridas setenta y dos horas desde su vencimiento y para el control anual de la vigencia asociado al periodo de refrendo, las Gerencias de Sistemas Electrónicos de Pago y de Mantenimiento e Instalaciones deberán reportar, vía correo electrónico al Encargado del MAR con copia a la Gerencia de Normas y Servicios, todo medio electrónico cuya vigencia aparezca vencida sin previa gestión del Encargado del MAR para su inhabilitación.
- La Gerencia de Normas y Servicios será responsable de monitorear el término de las vigencias de los medios de control, reportando vía correo electrónico a los responsables del MAR correspondientes y a las Gerencias respectivas del incumplimiento de las activaciones y/o desactivaciones que resulten de dicho seguimiento.

**d) Cambios de Vehículo.-**

Para los casos en que el usuario autorizado como residente realice un cambio de vehículo, se podrá continuar aplicando el Esquema Tarifario autorizado por el Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, siempre y cuando conserve la misma clasificación vehicular. El personal del MAR verificará los documentos que acrediten la baja y alta de los vehículos sin que se modifique el padrón de usuarios residentes nominal autorizado para cada Plaza de Cobro.

**e) Refrendo Anual.-** A efecto de seguir considerando a un usuario como residente a una Plaza de Cobro, el personal a cargo del MAR verificará anualmente la existencia de documentación de conformidad con el calendario autorizado por cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo, a efecto de realizar la renovación.

El proceso de refrendo anual no es actualmente uniforme por lo que gradualmente se incorporarán los diferentes padrones a este control.

De no tener conocimiento del trámite para la renovación anual de residencia, el Encargado del MAR dará de baja el registro y gestionará la invalidación del medio de control correspondiente en un plazo no mayor de 24 horas posteriores al cumplimiento de la vigencia anual.

**f) Empadronamiento.-**

El padrón se integrará única y exclusivamente con los usuarios que cumplen con la categoría de residentes a una Plaza de Cobro y deberá contener la siguiente información,: nombre completo del usuario, dirección, población, municipio al que pertenece, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), teléfono, tipo de Vehículo, marca, modelo, placas, folio de la solicitud y folio del medio de control.

Para el caso del número telefónico y las placas se deberán asentar el dato solo en el caso de contar con él.

**g) Actualización de los padrones de residentes**

La Gerencia de Normas y Servicios de la Dirección de Operación, a petición de la Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria o cuando lo estime conveniente, descargará del PCO los padrones



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

actualizados, mismos que serán sometidos por esta última a la aprobación del Consejo de Administración del Organismo, el Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios, según corresponda.

La Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria remitirá las autorizaciones de actualización al padrón de residentes recibidas por parte del Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios, a la Dirección de Operación, la cual, a través de la Gerencia de Normas y Servicios habilitará los registros correspondientes en el PCO, y notificará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones y Subdelegaciones o Subgerencias de Operación de Tramo..

La Gerencia de Normas y Servicios, es la responsable de conciliar la información de los padrones autorizados con el contenido del PCO, distinguiendo los registros autorizados de los que no lo están. Lo anterior, derivado de la naturaleza dinámica del proceso donde los usuarios residentes pueden actualizar sus datos o los de sus vehículos.

El Encargado del MAR reportará de inmediato en el PCO los casos de bajas de vehículos de usuarios residentes y solicitará las inhabilitaciones de medios de control correspondientes ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones según sea el caso, para la gestión correspondiente ante el proveedor.

Para cada nueva actualización de Padrones, la Gerencia de Normas y Servicios no considerará en la gestión de la nueva autorización, los registros del PCO correspondientes a las solicitudes aprobadas de usuarios que no se hayan presentado a recoger el medio de control autorizado, requiriendo su baja vía correo electrónico al Encargado del MAR.

### **h) Inclusión de poblaciones en el padrón de usuarios residentes.**

Las solicitudes de usuarios habitantes de una población no autorizada serán recibidas por la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación de Tramo quien deberá remitirlas a la Dirección de Operación para su valoración, en caso procedente la Dirección de Operación solicitará a la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación de Tramo un Estudio Técnico Operativo y su Dictamen correspondiente, que será enviado a la Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria para su gestión ante el Consejo de Administración del Organismo, el Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, para su consideración y posible autorización. Los responsables del MAR no podrán capturar solicitudes de habitantes de una población no autorizada.

El Estudio Técnico Operativo deberá contener los siguientes elementos:

- Antecedentes
- Solicitud de trato de residentes
- Situación actual y problemática, si la hubiere.
- Situación financiera del camino o puente del que se solicita el trato de residentes.
- Proyección del Esquema Tarifario propuesto.
- Esquema operativo con el cual se prevé registrar y controlar los cruces vehiculares.
- Análisis y evaluación financiera por la implantación del Esquema Tarifario para Usuarios Residentes.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Esquema de localización de la infraestructura y las poblaciones a las que se otorgará el Esquema Tarifario para Usuarios Residentes.
- Padrón preliminar de usuarios propuestos para ser residentes en el formato solicitado. (ANEXO A) .
- Análisis origen – destino de los usuarios sobre el tramo que es necesario recorrer y la Plaza de Cobro que deben utilizar.

### i) Sanciones

Toda infracción o incumplimiento a lo estipulado en el presente, deberá hacerse el conocimiento del Órgano Interno de Control y de la Subdirección de Recursos Humanos e Innovación Gubernamental, la cual la remitirá al ente fiscalizador para que determinen lo procedente, independientemente de la responsabilidad pecuniaria del infractor.

## IV.-RESPONSABILIDADES

### a) Del Subdelegado o Subgerente de Operación:

1. Instalar los MAR necesarios en Plazas de Cobro y/o Delegación, determinándolos en función de la situación geográfica, del control y/o de volumen de los padrones.
2. Nombrar, ratificar o remover anualmente y cuando sea necesario a los Encargados previa notificación a la Gerencia de Normas y Servicios.
3. Asegurar la integridad del contenido, en expedientes y electrónico (PCO) de los padrones de residentes.
4. Verificar y validar que el Encargado del MAR de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo, registre diariamente en el PCO las solicitudes de las personas que requieran ser consideradas como usuarios residentes a una Plaza de Cobro.
5. Gestionar la invalidación de todo medio de control reportado como robado, extraviado o dañado en un plazo máximo de 24 horas.
6. Gestionar la adquisición de medios de control (tarjetas electrónicas y/o Calcomanías).
7. Apoyar al personal del MAR cuando éste lo requiera.
8. Instrumentar y vigilar la aplicación anual de los programas de refrendo de la condición de residente, con el propósito de que el padrón esté actualizado.
9. Vigilar que el padrón sea confiable, actualizado y sustentado con la información necesaria.
10. Coordinar la elaboración de nuevos padrones de usuarios residentes de una Plaza de Cobro, la verificación de la autenticidad de los datos, así como la actualización del mismo.
11. Verificar la correcta aplicación de los descuentos a usuarios residentes autorizados por las instancias correspondientes.
12. Vigilar la asignación y destino de los medios de control que les sean otorgados a los usuarios residentes. Para el caso de IAVE, asegurarse que sea adherido el medio de control al vehículo correspondiente.
13. Supervisar de manera permanente los inventarios de medios de control así como su activación y desactivación ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones.
14. Vigilar la venta de medios de control, facturación, depósitos bancarios y reporte de este proceso a la Subdelegación de Administración, a excepción de los MAR operados con IAVE.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

15. Reportar de manera inmediata a la Gerencia de Normas y Servicios, la recepción de toda remesa de medios de control.
16. Elaborar, cuando sea necesario, el Estudio y Dictamen Técnico-Operativos.
17. Custodiar y distribuir a los MAR los medios de control adquiridos.
18. Supervisar los inventarios de los medios de control, y dar aviso al Órgano Interno de Control y seguimiento hasta su conclusión en caso de detectar irregularidades.
19. Supervisar que se lleven a cabo los procesos de facturación y depósitos bancarios derivados de la venta de medios de control.

b) Del Encargado del MAR:

1. Custodiar el contenido documental en expedientes y electrónico (PCO) de los padrones de residentes.
2. Proporcionar información a los usuarios para incorporación, nuevas solicitudes, cambio de vehículo, reposición, extravío y/o robo de medios de control.
3. Proporcionar y recibir del interesado la solicitud debidamente llenada y acompañada de la documentación solicitada en la misma.
4. Cotejar la documentación entregada por el usuario y validar los casos que se consideren procedentes.
5. Registrar de manera inmediata a la recepción de documentación, las solicitudes en el PCO, Sección Residentes.
6. Informar a los interesados sobre el avance de su solicitud.
7. Entregar al usuario o adherir al vehículo autorizado, el medio de control que lo acredite como usuario residente cuando se presente a recibirlo, absteniéndose de hacer entrega alguna cuando no se encuentre habilitado su registro en el PCO con el folio que refiera al Oficio de Autorización.
8. Comunicar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, cuando sean recibidos dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, los reportes escritos de robo, extravío o daño de medios de control de usuarios residentes, y gestionar, dependiendo del medio de control, ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones la cancelación de los mismos.
9. Recibir de los usuarios residentes notificación de cambio de vehículo.
10. Ingresar en el PCO los movimientos correspondientes a cambio de vehículo, baja, alta y/o modificación a partir de la recepción de la solicitud del usuario.
11. Dar de baja en el PCO los registros correspondientes a usuarios que reciben el beneficio y no presenten la documentación comprobatoria correspondiente al refrendo anual en un plazo máximo de 24 horas posteriores al vencimiento de tal vigencia, así como la gestión para la desactivación del medio de control, ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones según corresponda.
12. Realizar anualmente los programas de refrendo del trámite de residente, de manera que exista una depuración del padrón.
13. Solicitar a la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación del Tramo la provisión de medios de control.
14. Contar con un inventario físico de medios de control para su venta y/o reposición.
15. Recibir del usuario residente el reporte de cualquier cambio, omisión o error en los datos de su registro en el padrón, así como fallas en su medio de control.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

16. Cubrir el monto correspondiente a cruces vehiculares realizados con medios de control que haya asignado a usuarios que no cuenten con autorización para ello.
17. Ordenar los expedientes por apellido paterno o por el número de residente generado en el PCO y asegurarse de su coincidencia con los registros del PCO.
18. Registrar toda baja o cancelación de medios de control en el PCO y reportar la cancelación del mismo a la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación del Tramo, así como gestionar la inhabilitación de la misma a través de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones según corresponda.
19. Registrar toda entrega de medios de control en el PCO.
20. Dar aviso al Órgano Interno de Control en caso ser detectada alguna diferencia con el inventario de los medios de control por parte de alguna instancia auditora.
21. Resguardar de los medios de control recibidos, destinados al control de cruces de usuarios residentes.
22. Llevar a cabo los procesos de facturación y depósitos bancarios derivados de la venta de medios de control.
23. Verificar la residencia de los solicitantes mediante visita domiciliaria, cuando se anexe copia de pasaporte en la solicitud del interesado.

c) De la Gerencia de Normas y Servicios:

1. Administrar y gestionar el mantenimiento y mejoras al PCO.
2. Coordinar con la Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria la integración de los padrones, información y documentación relacionada con el control de usuarios residentes para su posterior envío a los grupos encargados de otorgar las correspondientes autorizaciones.
3. Recopilar, analizar y extraer desde el PCO, los padrones de usuarios residentes periódicamente, previos a su envío a la Dirección de Planeación y Desarrollo.
4. Brindar soporte técnico a usuarios del PCO y de los procesos de control de usuarios residentes.
5. Notificar mediante oficio a las Subdelegaciones de Operación, Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones y habilitar inmediatamente en el PCO, las nuevas autorizaciones una vez recibida la autorización correspondiente.
6. Monitorear y en su caso notificar a los responsables del MAR y a las Gerencias correspondientes, el puntual cumplimiento de las vigencias de los medios de control asociadas al proceso de refrendo anual.
7. Brindar asesoría para la generación de los Estudios y Dictámenes Técnico-Operativos a las Subdelegaciones de Operación o Subgerencia de Operación del Tramo, así como el envío de los mismos a la Subdirección de Análisis Estadístico y Política Tarifaria.
8. Monitorear la aplicación de movimientos en el PCO.
9. Analizar, mejorar y documentar los procesos de control de usuarios residentes.
10. Realizar supervisiones en los MAR
11. Brindar la capacitación necesaria a los responsables de los MAR en el uso del PCO.
12. Realizar modificaciones masivas a los registros del PCO, siempre y cuando exista una solicitud vía correo electrónico ú oficio del Encargado del MAR





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- d) De la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, cuando el medio de control sea tarjeta IAVE:
1. Verificar en el PCO el estado del registro y de la autorización, de toda solicitud de activación/desactivación de tarjeta que reciba por parte de los responsables de los MAR.
  2. Gestionar ante el proveedor del servicio la activación/desactivación de tarjeta que reciba por parte de los responsables de los MAR, así como la aplicación del descuento correspondiente.
  3. Registrar a través del procedimiento establecido, las actualizaciones a los catálogos de usuarios residentes recibidas de los MAR, en los servidores del área de Tecnologías de Información para los posteriores procesos de conciliación con el proveedor.
- e) De la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, cuando el medio de control sea diferente a tarjeta IAVE:
1. Verificar en el PCO el estado del registro y de la autorización, de toda solicitud de activación/desactivación de tarjeta que reciba por parte de los responsables de los MAR.
  2. Gestionar ante el proveedor del servicio la activación/desactivación de tarjeta que reciba por parte de los responsables de los MAR, así como la aplicación del descuento correspondiente.
  3. Registrar a través del procedimiento establecido, las actualizaciones a los catálogos de usuarios residentes recibidas de los MAR, en los servidores del área de Tecnologías de Información para los posteriores procesos de conciliación con el proveedor.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO

#### FORMATO A - PADRON DE RESIDENTES

##### PADRON DE RESIDENTES

Municipio: Relación de solicitudes del Municipio de \_\_\_\_\_

Residentes a la Plaza de Cobro: No. \_\_\_\_\_

Delegación: \_\_\_\_\_ ZONA \_\_\_\_\_

Consecutivo	NOMBRE	RFC	DOMICILIO	POBLACION	TELEFONO	TIPO.VEHICULO	MARCA	MODELO (AÑO)	PLACAS	fecha reg	autorizacion	status	clasificacion
-------------	--------	-----	-----------	-----------	----------	---------------	-------	-----------------	--------	-----------	--------------	--------	---------------



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### V.-OPERACIÓN CHAMAPA-LECHERIA

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

MANEJO, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE TARJETAS INTELIGENTES

CONCILIACIÓN DE INGRESOS DIARIOS

CONCILIACIÓN DE AFORO E INGRESO ENTRE AMBAS OPERADORAS

ACTIVIDADES DEL CAJERO RECEPTOR EN CABINA MÓVIL

ACTIVIDADES CAJERO RECEPTOR EN CABINA PRINCIPAL DURANTE CONTINGENCIA

LIQUIDACIÓN DE CARRILES EN CONTINGENCIA

OPERACIÓN EN CONTINGENCIA

CONTINGENCIA CON SISTEMA DE COBRO DINÁMICO (HAND-HELD)

ACTIVIDADES DEL CAJERO RECEPTOR EN SISTEMA DE COBRO DINÁMICO

ACTIVIDADES DEL CAJERO RECEPTOR EN CABINA PRINCIPAL DURANTE EL SISTEMA DE COBRO DINÁMICO

LIQUIDACIÓN DE CARRILES CON PLAN DE COBRO DINÁMICO

LIQUIDACIÓN EN EL CENTRO DE LIQUIDACIÓN REGIONAL DEL TRAMO CHAMAPA-LECHERIA TCH-L

PLAZOS DE OPERACIÓN (SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO)

- DE LOS CRITERIOS DE ANÁLISIS
- DE LAS DISCREPANCIAS
- DE LA CONCILIACIÓN
- DEL TRATAMIENTO DE TRANSACCIONES IDENTIFICADAS

CLASIFICACIÓN PARA EL REGISTRO EN EL ECT DE CADA EVENTO

POLÍTICAS PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TARJETAS



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

Proporcionar al personal de operación, del tramo carretero Chamapa – Lechería, un conjunto integral de políticas y lineamientos; que les permita desempeñar de una manera más eficiente sus funciones y su operación que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales de este descentralizado, con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de peaje con un mejor aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y humanos.

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### MANEJO, CONTROL Y DISTRIBUCIÓN DE TARJETAS INTELIGENTES

1. La Subdelegación de Operación, enviará mediante acta administrativa al Superintendente del tramo Chamapa-Lechería (TCH-L) la cantidad de tarjetas inteligentes a utilizar en base al requerimiento que la operación demande.
2. El Superintendente del tramo Chamapa-Lechería (TCH-L) mediante acta administrativa entregará a la persona que para tal efecto éste previamente designe, las tarjetas inteligentes, para su control y resguardo, a efecto de que sean distribuidas a las Plazas de Cobro de acuerdo a sus necesidades de operación.
3. El responsable de la distribución envía en bolsa de seguridad la dotación de tarjetas inteligentes a cada Plaza de Cobro.
4. El Encargado de Turno será el responsable de recibir las tarjetas inteligentes según corresponda la Plaza de Cobro, realizando el conteo de las mismas y firmando el formato-vale o acta, para su posterior distribución en los carriles de entrada, en los que el cajero receptor cargará los expendedores de tarjetas del carril o carriles que se encuentren en operación.
5. Una vez cargados los expendedores, el encargado de turno y/o cajero receptor tendrá la obligación de cerrar el expendedor de tarjetas inteligentes y sólo podrá abrirlo cuando sea necesario volver a cargar los despachadores de tarjetas.
6. El cajero receptor asignado a carril de entrada será responsable de vigilar que el equipo funcione adecuadamente, reportando de inmediato al encargado de turno cualquier problema que se suscite, además de proporcionar la información necesaria a los usuarios.
7. En caso de contingencia por afluencia vehicular o falla de expendedor, se podrá utilizar el grabador móvil en los carriles de entrada y emitir tarjetas, para lo cual se abatirá la barrera del carril de entrada.
8. El usuario en el carril de entrada al TCH-L deberá oprimir el botón del despachador de tarjetas, tomará su tarjeta y avanzará el tramo a recorrer, una vez en la plaza de cobro en el carril de



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

salida el usuario entregará la tarjeta al cajero receptor para su planchado y cobro correspondiente.

9. El cajero receptor una vez realizado el cobro, depositará la tarjeta inteligente en la canastilla concentradora de tarjetas.
10. Si el usuario no entrega al cajero la tarjeta inteligente, el cajero deberá requerir la presencia del encargado de turno a efecto de que le sea cobrado al usuario el costo del tramo completo, además del costo por reposición de la tarjeta inteligente, evento que deberá asentarse en el formato de conciliación de ingreso y formato de incidencias.
11. Si el usuario entrega al cajero la tarjeta inteligente pero ésta no se encuentra grabada, el cajero deberá requerir la presencia del encargado de turno a efecto de que le sea cobrado al usuario el costo del recorrido del tramo completo (según la concesionaria que emite las tarjetas), evento que deberá asentarse en el formato de conciliación de ingresos.
12. La totalidad de las tarjetas recibidas por el cajero receptor en carril de salida durante el turno, son entregadas al Cajero Receptor G, D y F, mismo que las cuenta y relaciona en el formato establecido, cotejándolas con el reporte de tránsito vehicular, debiendo corresponder con el total de aforo y desglose por concesionaria.
13. El Cajero Receptor G, D y F/jefe de operación será responsable del control de las tarjetas recibidas al final del turno, debiendo enviarlas al Centro de Liquidación Regional, para que proceda a la verificación del formato-vale o acta, el analista liquidador verificará aleatoriamente por lo menos un turno/carril por plaza de cobro al día, una vez terminada la revisión de las mismas el total de tarjetas de todas las Plazas de Cobro será entregado al responsable del control y resguardo de las tarjetas inteligentes, para el recuento y su posterior distribución.
14. En el carril de entrada se determina el total de tarjetas utilizadas con los folios iniciales y finales de los expendedores y equipos de grabación móviles.
15. Todas las diferencias en cantidades de tarjetas deben ser cobradas al responsable de la operación de los expendedores y grabadores móviles.

### **Conciliación de Ingresos Diarios**

1. El encargado de turno procederá una vez efectuada y contando con las preliquidaciones de los carriles en operación, a transcribir la información de las hojas de "comparativo preliminar de aforo e ingreso por cajero receptor", información preliminar que detalla el tránsito vehicular por tramo carretero.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. Como resultado de la captura de los reportes preliminares de aforo e ingreso por cajero receptor, se reflejan los ingresos correspondientes a cada operadora.
3. El encargado de turno una vez obteniendo el resultado de los ingresos correspondientes a cada operadora, elaborará el reporte y llenado de bitácora de ingresos, por turno y a su vez por día, a fin de elaborar las fichas de depósito correspondientes a las cuentas bancarias de cada operadora.
4. Una vez obtenido el reporte de ingresos del día/tramo, con los dictámenes correspondientes, se procede a conciliar lo depositado a cada una de las operadoras con el dictamen general de aforo e ingreso.
5. Con el dictamen general de aforo e ingreso, se elabora el reporte de concentrado diario de aforo e ingreso, en el que se identifica lo correspondiente a cada una de las operadoras.
6. Una vez liquidado el día, en el Centro de Liquidación Regional (CLR) se generará en el Módulo de Liquidación el archivo de aforo -ingreso tanto del tramo Chamapa-Lechería/Chamapa-La Venta para su revisión y un archivo para el intercambio de información con la operadora del Tramo Chamapa-La Venta/Chamapa-Lechería.

### **Conciliación de Aforo e Ingreso entre Ambas Operadoras**

1. El Centro de Liquidación Regional (CLR) al emitir la información de la liquidación de la plaza de cobro generará un archivo encriptado para realizar el intercambio de información con la otra operadora, esta última entregará la misma información, así como las fichas de depósito del día en cuestión y las tarjetas magnéticas.
2. Una vez recibida la información por parte de la otra operadora se verifica la misma y se elabora el reporte final del ingreso del día/tramo.
3. Los intercambios de información, se llevarán a cabo de lunes a viernes, tanto de tarjetas y fichas del día anterior, así como la liquidación definitiva de ambas operadoras.

### **Actividades del Cajero Receptor en Cabina Móvil**

1. Recibe la dotación de efectivo y rollo de comprobantes de auto-impresión así como dotación de tarjetas desechables de prepago (TDP)
2. Realiza la apertura del carril con su clave de acceso.
3. Esta operación es exclusivamente para vehículos T01 (autos, pick-up, moto)
4. Recibe del usuario la tarjeta inteligente.
5. Plancha la tarjeta magnética entregada por el usuario en el lector TAG IT de la cabina móvil, identificando el tramo, requiere al usuario el importe del pago de peaje y deposita la tarjeta magnética en la canastilla.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

6. Simultáneamente plancha la tarjeta desechable de prepago (TDP) en el grabador TAG IT de la cabina móvil.
7. Entrega al usuario el cambio (de existir), el comprobante de pago y la tarjeta desechable de prepago (TDP) (misma que entregara el usuario al cajero que se encuentra en la cabina principal).
8. Al finalizar el plan de contingencia, el cajero realizara el cierre de la cabina móvil, tecleando nuevamente su clave de acceso.
9. Se traslada a las oficinas administrativas para que le sea realizado su corte de efectivo y preliquidación, firmando el formato de entrega de recursos correspondientes y la preliquidación de carril así como la entrega de las tarjetas de prepago (TDP) sin utilizar.

### **Actividades del Cajero Receptor en Cabina Principal durante contingencia**

1. Se le informara que empezara a realizarse el plan de contingencia.
2. A los vehículos que presenten tarjeta blanca desechable de prepago, los clasificara y planchara la tarjeta en el lector TAG IT y la barrera se abrirá, así mismo depositara la tarjeta de prepago en la canastilla correspondiente.
3. Al termino de su turno se trasladara a las oficinas administrativas para que le sea realizado su corte y preliquidación, firmando el formato de entrega de recursos correspondientes y la preliquidación de carril, así mismo entregara todas las tarjetas al Cajero Receptor G, D y F, para que sean contabilizadas (los vehículos cobrados en la cabina móvil, se marcan en la preliquidación de este carril como tarjetas desechables de prepago, mencionando el numero de eventos e importe), las diferencias encontradas serán cobradas al momento.
4. La información generada por el Encargado de Turno y cajero receptor durante el turno (preliquidaciones, vales de cajero, incidencias, etc.), así como videocasete, será enviado al Centro de Liquidación Regional (CLR), para su análisis y dictamen.

### **Liquidación de Carriles en Contingencia.**

1. Obteniendo el resultado, se procede a liquidar el carril revisando las bitácoras de eventos (discrepancias, VSC, detecciones erróneas, IAVE, TDP) del carril contra el video.
2. Se realizan los ajustes correspondientes en el Modulo de liquidación después de la verificación en video de discrepancias de clase, VSC, detección errónea, aforo IAVE y TDP.
3. En cada detección errónea generada por vehículo se confirmara que solo exista un cruce de manos para dictaminar los eventos TDP que se tengan como diferencia entre el carril y los cajeros móviles.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Operación en Contingencia

1. Se señala como contingencia a las circunstancias de acumulación, asentamientos o congestionamientos excesivos de tráfico o aforo vehicular en las plazas de cobro del tramo Chamapa-Lechería en horas de máxima demanda en carriles de entrada y salida.
2. Por la colindancia del tramo con la zona metropolitana, se establece que las horas pico o de máxima demanda, se sitúan en el cuerpo A de las 06:00 a las 09:30 horas en turno matutino y de 18:00 a 22:00 horas en cuerpo B en turno vespertino.
3. El administrador de la plaza de cobro o en su ausencia el encargado de turno deberá realizar el operativo de contingencia, a fin de dar agilidad al cobro de peaje e ingreso a la autopista y disminuir el tiempo de espera de los usuarios.
4. El administrador de la plaza de cobro, en coordinación con la superintendencia del tramo preverán anticipadamente: personal, fondo de cambio, rollos térmicos institucionales, tarjetas y los recursos materiales necesarios.
5. Para el operativo en contingencia se instalará un segundo cajero receptor, quien realizará las funciones de cobro en línea o adelantado.

### Contingencia con Sistema de Cobro Dinámico (Hand-Held)

1. El administrador de la plaza de cobro o en su ausencia el encargado de turno, identificará la necesidad de implementar el "operativo de contingencias" por acumulación o congestionamiento excesivo de tráfico o aforo vehicular en horas de máxima demanda.
2. Identificada la necesidad de implementar el operativo de contingencia, el Cajero Receptor G, D y F, entregará una dotación de efectivo para cambios y rollo térmico institucional, al cajero asignado para realizar el cobro en línea o adelantado.
3. La apertura del "carril" de SCD será realizada por el encargado de turno, ingresando la clave del cajero receptor asignado y verificará que el nombre de la plaza de cobro y número de carril, sean los correctos en el sistema.
4. El cajero receptor con el SCD (ya iniciado) se ubicará al principio del carril, indicado por el encargado de turno, en la parte posterior al espolón, desplazándose a lo largo de la fila para realizar las actividades de cobro.
5. El sistema de cobro dinámico (SCD) para contingencia consta de "HAND HELD", impresora térmica y rollo térmico institucional, equipo que sirve para el registro y cobro de usuarios.
6. El cobro se realizará exclusivamente a vehículos con tarifa t1 es decir automóviles, pick-up y motocicletas.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

7. El personal de la cabina principal deberá registrar en el equipo de control de tránsito el evento, para cerrar el ciclo.
8. Es responsabilidad del encargado de turno el resguardo y custodia del equipo que compone el SCD, así como mantener permanentemente en condiciones optimas de operación el equipo

### **Actividades del Cajero Receptor en Sistema de Cobro Dinámico**

1. Recibe y verifica la dotación de efectivo y rollo térmico institucional.
2. Verifica que sea correcta su clave de acceso y número de carril.
3. Recibe del usuario la tarjeta inteligente, la coloca (plancha) en el lector del SCD y selecciona en el grabador (sistema) el tramo carretero de donde provenga el usuario (INBURSA o CAPUFE) de acuerdo al color de la tarjeta.
4. Indica al usuario el importe de la cuota de peaje que es desplegada en el sistema y recibe el efectivo.
5. Realizado el cobro, entrega al usuario, el cambio (de existir), comprobante de pago y la tarjeta magnética, misma que entregara el usuario al cajero que se encuentra en la cabina principal del carril.
6. Al finalizar el operativo de contingencia entregara el equipo al encargado de turno quien realizará el cierre del SCD (tecleando nuevamente su clave de acceso).
7. En la sala de operación, se realiza el corte de efectivo y preliquidación, firmando el formato de entrega de recursos correspondientes y la preliquidación del carril.

### **Actividades del Cajero Receptor en Cabina Principal Durante el Sistema de Cobro Dinámico.**

1. Se le informará que empezará a realizarse el plan de contingencia.
2. Los usuarios entregaran al cajero receptor la tarjeta magnética, este ultimo los clasificara y "planchara" la tarjeta en el lector dual, con esto la barrera se abrirá, así mismo depositará la tarjeta en la canastilla correspondiente.
3. Al término de su turno se trasladara a las oficinas administrativas para que le sea realizado su corte de efectivo y preliquidación, firmando el formato de entrega de recursos correspondiente y la preliquidación de carril. Se marcan en la preliquidación de este carril como RPA, mencionando el número de eventos e importe, las diferencias encontradas serán cobradas al momento.
4. La información generada durante el turno (preliquidaciones, vales de cajero, incidencias, etc.), así como videocasete, será enviado al Centro de Liquidación Regional (CLR) para su análisis y dictamen.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **Liquidación de Carriles con Sistema de Cobro Dinámico.**

1. Una vez identificado el(los) carril(es) en los cuales se implemento la contingencia, se concilia el acumulado de eventos RPA obtenidos en los SCD contra los registrados en el carril.
2. Obteniendo el resultado, se procede a liquidar el carril, revisando las bitácoras de eventos (discrepancias, VSC, detecciones erróneas, IAVE y TDP del carril contra el video.
3. Se realizan los ajustes correspondientes en el Modulo de liquidación después de la verificación en video de discrepancias de clase, VSC, detección errónea, aforo IAVE y TDP.
4. En cada detección errónea generada por vehículo se confirmará que solo exista un cruce de manos para dictaminar los eventos TDP que se tengan como diferencia entre el carril y los SCD.
5. El carril una vez analizado y dictaminado deberá contar con un total de TDP igual a lo acumulado entre los SCD.

### **Liquidación en el Centro de Liquidación Regional del Tramo Chamapa- Lecheria (TCH-L)**

1. La documentación soporte para poder realizar la liquidación definitiva deberá incluir: preliquidación (carátula y desglose de reportes comparativos de aforo e ingreso por tramo) de carriles normales y cajeros móviles, formatos de VSC, cuotas eludidas, cambios de selector a manual, aforo manual de eventos IAVE, boletos generados por error, vale de cajero, bitácoras de eventos y actas informativas en caso de existir necesidad por algún comportamiento del carril o error de captura, así como discos de formato DVD para la importación de la información al Modulo de Liquidación.
2. Verificar la correcta orientación de las cámaras de video en los carriles en los cuales se debe observar claramente:
  - Identificación del Cajero Receptor que opera el carril
  - Identificación del tipo de vehículo que cruza el carril
  - Intercambio entre el Cajero Receptor y el usuario (cruce de manos)
  - Referencia con carriles contiguos u objetos que permitan detectar posibles manipulaciones del equipo.
  - Rotulación en la cabina del número de carril
  - Titulación de carril (identificación de la plaza de cobro, fecha, hora, forma de pago y tarifa marcada)
3. Iniciar la revisión de los videos minuciosamente hasta no haber dudas sobre discrepancias, violaciones o irregularidades detectadas, tanto en carriles abiertos como cerrados.
4. Efectuar el recorrido total de las cinta de los videos a revisar diariamente, a la velocidad que permita detectar irregularidades, tomando como referencia folio inicial y final, informando de las anomalías derivadas de esta revisión.
5. Revisar los cambios del selector a manual debiendo estar plenamente justificados en formato correspondiente (video contra bitácora de alarmas).



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Plazos de Operación (Sistemas Electrónicos de Pago)

La conciliación de transacciones se llevará a cabo diariamente por Plaza de Cobro, a través del Módulo de Conciliación de Medios Electrónicos de Pago (MCMEP), para las Plazas de Cobro que dictaminan mediante el Módulo de Liquidación de Casetas (MLC) .

CAPUFE verificará que "EL PROVEEDOR" deposite a las 72 horas de la fecha de operación, el archivo detallado de transacciones del día, a efecto de que la Superintendencia, obtenga estos archivos para su importación en el Módulo de Conciliación, una vez concluida la Liquidación realizada por el Centro de Liquidación Regional (CLR).

CAPUFE entregará al "PROVEEDOR" los archivos resultantes de su proceso automático de Conciliación a las 72 horas de la fecha de recepción de los archivos detallados de transacciones del día.

El Proceso de "Conciliación" entre ambas partes (PROVEEDOR / CAPUFE) considera las siguientes actividades y tiempos para su desahogo:

Fase	Tiempo
Dictaminación e importación de archivos de información a conciliar del Centro de Liquidación Regional (CLR) y archivos detallados de transacciones del día.	Hasta 4 días posteriores a la fecha de operación.
Procesos de comparación (Archivos del PROVEEDOR vs archivos de transacciones dictaminadas CAPUFE)	1 día
Verificación de discrepancias por parte del PROVEEDOR.	3 días
Aceptación o rechazo de las evidencias presentadas por el PROVEEDOR para justificar discrepancias.	1 día
Generación de información en Cédulas de Conciliación	1 día
Firma por personal autorizado de CAPUFE y el PROVEEDOR en Cédulas de Conciliación	1 día
Envío de las Cédulas de Conciliación Definitivas a la Gerencias Sistemas Electrónicos de Pago y de Evaluación y Seguimiento y de Tesorería	1 día
<b>Total del proceso normal</b>	<b>12 días</b>

En caso de que CAPUFE no pueda importar al Módulo de Conciliación de Medios Electrónicos de Pago, el archivo detallado de transacciones del PROVEEDOR, por errores o inconsistencias en su información, CAPUFE notificará al PROVEEDOR a través del correo electrónico [monitoreo@idmexico.com.mx](mailto:monitoreo@idmexico.com.mx) y el PROVEEDOR dará respuesta en un máximo de 6 Hrs.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

En caso de alguna contingencia que afecte las comunicaciones o el equipo de piso que no permitiera a CAPUFE y al PROVEEDOR obtener información fidedigna de los aforos, la conciliación será suspendida hasta que se regularicen las condiciones para obtener dicha información, por lo cual el proceso se desfasará en el mismo número de días que dure la contingencia. Una vez terminada la contingencia se reanudará la conciliación diaria y se establecerá un plan de trabajo entre ambas partes para conciliar los días de contingencia.

En caso de captura alterna (cuando se conozcan estas transacciones), se someterán a conciliación y en consecuencia a pago al día siguiente. Sujeto a que los datos de CAPUFE sean oportunos con el fin de poder ejercer una buena acción de cobro al Usuario, de acuerdo a los tiempos establecidos en el tema "Aforo Manual".

### De los Criterios de Análisis

1. Únicamente serán materia para análisis y justificación aquellas transacciones que se identifiquen como discrepancias, tales como: diferencias de clase vehicular, diferencias de estado de tarjetas (Inválidas y Registros Duplicados), diferencias de origen y destino, transacciones que no se identifique el origen o el destino, y diferencias resultantes de la comparación automatizada entre las transacciones detectadas por el PROVEEDOR y CAPUFE (llámese transacciones detectados por Antena y no Piso).

Todas las transacciones que en su origen y destino, sean coincidentes en ambos sistemas (PROVEEDOR/CAPUFE), serán consideradas conciliadas y no serán motivo de análisis.

2. Para las discrepancias de turno, número de carril o tramo, el PROVEEDOR se apegará a la dictaminación efectuada por CAPUFE siempre y cuando el número de Tarjeta, número de carril, hora y tarifa, sean coincidentes.

### De las Discrepancias

- a) Clase Tarifaria - Cuando se registre una transacción tanto en equipo de piso como en antena con distinta tarifa a la dictaminada por CAPUFE (con importes de tarifas distintos) el PROVEEDOR deberá incorporar al MCMEP las evidencias en archivo, que correspondan para justificar el rechazo de las transacciones en cuestión
  - b) Registro en Antena y no en Piso - Cuando se registre una transacción en la antena y no en el equipo de piso el PROVEEDOR deberá incorporar al MCMEP las evidencias en archivo que correspondan para justificar que esa transacción se correlaciona con una detectada en piso y no en antena o con una transacción detectada en el mismo equipo de antena, que por algún error se hubiere duplicado.
3. Se considerará un cruce como duplicado de usuarios CANAPAT cuando en un lapso de 10 minutos:
    - a) Se registren dos o más lecturas consecutivas en un mismo carril y sólo una de ellas contenga número de evento, a menos que CAPUFE demuestre lo contrario.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- b) En carril adyacente, sólo una de las lecturas contenga un número de evento en el equipo de control de tránsito.
- 4. Se considerará un cruce como duplicado del resto de usuarios del PROVEEDOR cuando en un lapso de 90 segundos:
  - a) Se registren dos o más lecturas en un mismo carril y sólo una de ellas contenga número de evento.
  - b) En carril adyacente, sólo una de las lecturas contenga un número de evento en el equipo de control de tránsito.
- 5. No se considerarán registros duplicados cuando en un lapso de 10 minutos para usuarios CANAPAT y de 90 segundos para el resto de usuarios, se registren 2 o más lecturas en carriles de diferente cuerpo y 2 o más lecturas en el mismo carril en que el equipo de control de tránsito registre para cada una de ellas un número de evento no consecutivo.
- 6. Todo cruce efectuado con medios electrónicos de pago en los carriles exclusivos equipados con el Sistema de Telepeaje y Medios Electrónicos de Pago, será responsabilidad del PROVEEDOR, por lo que deberá contar con las evidencias y/o soportes que se requiera.

### De la Conciliación

- 1. NORMAL: CAPUFE realizará la conciliación de las transacciones propias del tramo y entregará las cédulas correspondientes al PROVEEDOR, según los tiempos establecidos en el punto número 3 del apartado "DE LOS PLAZOS".
- 2. MIXTA: CAPUFE realizará la conciliación de las transacciones que afectan los tramos carreteros de los distintos operadores involucrados y entregará las cédulas correspondientes junto con la conciliación normal, según los tiempos establecidos en el punto número 3 del apartado "DE LOS PLAZOS".

### Del Tratamiento de Transacciones no Identificadas

- 1. El proveedor dispersará a CAPUFE una vez que el recorrido de dichas transacciones sea identificado, no excediendo un plazo mayor de 48 horas del día de su operación.
- 2. Las transacciones a las que se refiere el punto anterior que no se identifiquen dentro del plazo establecido se dispersarán conforme a la tarifa vigente para el tramo completo y sujeto a cualquier aclaración por parte del usuario.

### CLASIFICACIÓN PARA EL REGISTRO EN EL ECT DE CADA EVENTO

A cada evento le corresponde: Clasificación, Número de entronque y Forma de pago.  
Esto se puede registrar de 2 modos: Modo Automático y Modo Manual.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Fórmula

EVENTO = CLASIFICACIÓN + No. DE ENTRONQUE + FORMA DE PAGO

### 1 NORMAL O AUTOMÁTICO

FORMA DE PAGO	EFFECTIVO
TARJETA INTELIGENTE	LEIDA CORRECTAMENTE

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Coloca la tarjeta inteligente recibida del usuario en el lector de tarjetas
- Introduce la tarjeta inteligente en el depósito correspondiente
- Observa el monitor para saber el importe a cobrar
- Recibe el efectivo de parte del usuario y le asigna la forma de pago (botón rojo)
- El Cajero Receptor le proporciona al usuario el comprobante fiscal y su cambio (si fuera necesario).

### 2 MANUAL CON TARJETA

FORMA DE PAGO	EFFECTIVO
TARJETA INTELIGENTE	NO LEIDA O DAÑADA

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Coloca la tarjeta inteligente recibida del usuario en el lector de tarjetas.
- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón.
- Cambia el selector de AUTOMÁTICO / MANUAL
- Con el teclado del ECT inserta el número de entronque (ya sea 98 o 99 según sea el cuerpo) tomando en cuenta el color de las tarjetas para determinar el cobro
- Con la tecla vacía deberá confirmar el número de entronque.
- Introduce la tarjeta inteligente en el depósito correspondiente
- Observa el monitor para saber el importe a cobrar
- Recibe el efectivo de parte del usuario y le asigna la forma de pago (botón rojo)
- El Cajero Receptor le proporciona al usuario el comprobante fiscal y su cambio (si fuera necesario).
- Cambia el selector de Manual/Automático

### 3 MANUAL SIN TARJETA

FORMA DE PAGO	EFFECTIVO
TARJETA INTELIGENTE	PERDIDA O NO ENTREGADA

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón.
- Cambia el selector de AUTOMÁTICO / MANUAL



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Con el teclado del ECT inserta el número 98 ó 99 según sea el cuerpo, éste número calcula el tramo completo.
- Con la tecla vacía deberá confirmar el número de entronque.
- Observa el monitor para saber el importe a cobrar
- Informa al usuario el importe del peaje más el valor de la tarjeta inteligente (perdida o no entregada)
- Recibe el efectivo de parte del usuario y le asigna la forma de pago (botón rojo)
- El Cajero Receptor le proporciona al usuario el comprobante fiscal emitido por el equipo de control de tránsito y recibido por pago de tarjeta extraviada y su cambio (si fuera necesario).

### **4 MANUAL – VSC CON TARJETA NO LEIDA O DAÑADA**

FORMA DE PAGO	VSC
TARJETA INTELIGENTE	NO LEIDA O DAÑADA

- Identifica el vehículo.
- Lo clasifica en el teclado del ECT.
- Coloca la tarjeta inteligente recibida del usuario en el lector de tarjetas.
- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón.
- El encargado de turno autoriza el cruce y asigna folio de VSC
- Cambia el selector de AUTOMÁTICO / MANUAL.
- Con el teclado del ECT inserta el número de entronque (ya sea 98 o 99 según sea el cuerpo) tomando en cuenta el color de las tarjetas para determinar el cobro.
- Introduce la tarjeta inteligente en el depósito correspondiente.

### **5 NORMAL – VSC CON TARJETA LEIDA**

FORMA DE PAGO	VSC
TARJETA INTELIGENTE	LEIDA CORRECTAMENTE

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Coloca la tarjeta inteligente recibida del usuario en el lector de tarjetas.
- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón.
- El encargado de turno autoriza el cruce y asigna folio de VSC
- Introduce la tarjeta inteligente en el depósito correspondiente.
- La forma de pago será asignada con la tecla VSC

### **6 NORMAL – CUOTA ELUDIDA CON TARJETA**

FORMA DE PAGO	CUOTA ELUDIDA
TARJETA INTELIGENTE	LEIDA CORRECTAMENTE

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Coloca la tarjeta inteligente recibida del usuario en el lector de tarjetas.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón.
- Introduce la tarjeta inteligente en el depósito correspondiente.
- Se identifica el vehículo, se toman todos sus datos.
- El Cajero Receptor le asigna la forma decon la combinación de las teclas 2 + SP

### **7 MANUAL – CUOTA ELUDIDA SIN TARJETA**

FORMA DE PAGO	CUOTA ELUDIDA
TARJETA INTELIGENTE	NO ENTREGADA

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Avisa al Encargado de Turno por medio del Interfón
- Cambia el selector de AUTOMÁTICO / MANUAL
- Con el teclado del ECT inserta el número 99, para contabilizar la tarjeta perdida.
- Con la tecla vacía deberá confirmar el número de entronque.
- Si se identifica el vehículo, se toman todos sus datos.

### **8 NORMAL – IAVE**

FORMA DE PAGO	IAVE
---------------	------

- Identifica el vehículo
- Lo clasifica en el teclado del ECT
- Espera a que la tarjeta IAVE sea validada en el Uticord.
- En caso de ser invalida aplicará el procedimiento 3
- El Cajero Receptor le asigna la forma de pago con la tecla IAVE

## **POLÍTICAS PARA EL MANEJO Y CONTROL DE TARJETAS**

### **I).- Grabado de Tarjetas**

Es responsabilidad de las Operadoras, el garantizar la correcta grabación de Tarjetas Inteligentes, a fin de mantener el estricto control de la Operación en el Sistema de Peaje Cerrado que se aplica en la Autopista.

En un esquema normal de Operación, esta grabación se realizara por medio de los "Expendedores" instalados en carriles de entrada. Para las situaciones de Contingencia (falla de equipo, saturación de tráfico, etc.) se contemplara la utilización de los dispositivos alternos (cabinas móviles de grabación), aplicando cada operadora las medidas necesarias para el seguro control en la expedición de las mismas.

### **II).- Entrega de Tarjetas**

Cada Operadora establecerá los mecanismos necesarios para garantizar que, sin excepción, todo tipo vehículo que se incorpore al circuito carretero (la Autopista), cuente con una Tarjeta Inteligente grabada, ya que esta será la única forma de determinar la tarifa de peaje que aplicara de acuerdo al recorrido realizado (origen-destino).



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### III).- Cobro de Tarjetas/Recorridos

#### 1.- Costos

a).- El Costo por reposición de una Tarjeta, se determina a razón del 60% del valor de la Tarifa Máxima aplicable en la Autopista (vehículo sencillo). Dicho costo se mantendrá actualizado al registrarse incremento en el esquema tarifario. La finalidad de este cobro es crear en el usuario la conciencia del cuidado y responsabilidad del manejo de la misma, así como evitar las posibles prácticas desleales con su sustitución (para manipulación de tarifas) y/o su recurrente pérdida.

b).- Tarifa Máximo Recorrido: Es el cobro del recorrido de mayor longitud, aplicable de acuerdo al Cuerpo en que se actúa, al punto máximo del Circuito Carretero, considerando la recuperación de la tarifa de los tramos (Operadores) que resulten afectados.

c).- Tarifa Tramo Completo: Es el cobro con tarifa de recorrido de mayor longitud, considerando el punto en que se ubica, al punto máximo del Tramo Carretero que representa la Tarjeta exhibida por el usuario.

#### 2.- Aplicación

a).- Omisión de Tarjeta/ Extravío.- Cuando el Usuario no presente, al momento del cobro, la tarjeta correspondiente, se le requerirá el pago del Costo por Reposición de Tarjeta + Tarifa Máximo Recorrido.

b).- Tarjeta Invalida/Caduca.- Son eventos en los que se cuenta con la tarjeta que identifica la Operadora, sin embargo, situaciones consecuentes, impiden su correcta lectura en el Equipo/Sistema instalado en carriles de salida, no especificando origen, por lo que se requerirá el pago de la Tarifa Tramo Completo.

c).- Daño Físico en Tarjeta.- En el evento que el usuario presente una tarjeta con evidente daño físico, que imposibilite su lectura y por consiguiente, determinar su origen, se le requerirá el pago del Costo por Reposición de Tarjeta + Tarifa Tramo Completo.

d).- Pago Electrónico Inválido.- Al registrarse la invalidez de la tarjeta de Pago Electrónico en carriles de salida, se requerirá al usuario el pago en efectivo, considerando la Tarifa Tramo Completo.

### IV).- Intercambio de tarjetas

Las Operadoras realizarán la devolución de las Tarjetas Inteligentes que no sean de su propiedad y que fueron captadas en el desarrollo de la Operación en las diferentes Plazas de Cobro, considerando:

a).- Se realizará de forma diaria en la Plaza de Cobro no. 138 "Lago de Guadalupe", considerando un desfase de 24 horas (Día sistema), que permitirá su cotejo contra la información ya validada por los respectivos centros de liquidación.

b).- La cantidad de Tarjetas Inteligentes se estipulará mediante documento de Entrega/Recepción, desglosándose en los siguientes conceptos: "LEIDAS", "NO LEIDAS" y "OTROS" (Tarjetas dañadas, recuperadas en cuotas eludidas).





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

c).- El personal responsable, firmara el documento de Entrega/Recepción, no obstante, las cantidades recibidas estarán sujetas a un recuento, en caso de existir posibles diferencias entre las cantidades plasmadas y las del recuento, se solicitara la justificación de las mismas, las cuales estarán acompañadas de un soporte documental.

d).- En caso de presentarse alguna contingencia en la que el sistema, impida determinar el total de Tarjetas Inteligentes a entregar de una Plaza de Cobro, se realizara una devolución "parcial" de las mismas, en la que se considerara el máximo de tarjetas existentes, esto con la finalidad de evitar la escasez en la otra Operadora, posteriormente se entregara el remanente, debiendo ser documentada esta situación.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **VI.-GRÚAS Y MECÁNICA MENOR**

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II.-REGLAS DE OPERACIÓN

DEL SERVICIO DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

DEL PERSONAL QUE OTORGA EL SERVICIO DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS UNIDADES DE  
SERVICIO Y EL EQUIPO

DE LAS UNIDADES DE SERVICIO DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

DE LA OPERACIÓN DE GRÚAS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE GRÚA AUTOMOTRIZ CON CAPACIDAD DE 3.63  
TONELADAS

#### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Proporcionar y apoyar oportunamente a los usuarios que utilizan los Caminos y Puentes de Cuota a cargo del Organismo mediante el servicio de grúa y mecánica menor, cuando los vehículos sufran desperfectos y coadyuvar con el servicio médico en accidentes dentro de la Red Carretera, así como brindar la información que se requiera de acuerdo a su ámbito de competencia.

#### **II. REGLAS DE OPERACIÓN**

1. El personal operador de grúas y mecánica menor, deberán prestar su servicio con oportunidad, honestidad y amabilidad a los usuarios y a toda persona que la requiera dentro de los sectores autorizados por el Organismo, en caso necesario o de emergencia que se necesite fuera del sector, deberá solicitar autorización del Administrador de la Plaza de Cobro, en su ausencia al Superintendente de Servicios, en el caso de que no exista el puesto anterior podrá ser solicitarse la autorización Superintendente de Operación, Superintendente de Supervisión o Subdelegado o Subgerente de Operación.
2. La labor principal de los elementos operativos es proporcionar de acuerdo a la capacidad disponible, las medidas de solución a cualquier tipo de problemática que se presente en los vehículos de los usuarios.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. El personal del servicio de grúas y mecánica menor, deberá brindar atención a toda persona que la requiera dentro de los sectores autorizados por el Organismo, en caso necesario o de emergencia que se necesite fuera del sector, deberá solicitar autorización del Administrador de la Plaza de Cobro, en su ausencia al Superintendente de Servicios en el caso de que no exista el puesto anterior podrá ser solicitarse la autorización Superintendente de Operación, Superintendente de Supervisión o Subdelegado o Subgerente de Operación.
4. La prestación del servicio llamado Mecánica menor, deberá entenderse como la ayuda que se le brinde al usuario en los siguientes casos:
  - a. Utilización del compresor de aire para servicio de llantas
  - b. Cambio de llantas.
  - c. Facilitar herramientas.
  - d. Proporcionar agua
  - e. Dar facilidades para que el usuario adquiriera directamente aceites o combustibles.
5. El Operador de grúa en ningún caso podrá realizar trabajos de mecánica diferente a lo anteriormente señalado.
6. Cuando se presenten descomposturas diferentes a las señaladas en el punto 4 anterior, el operador de grúa procederá a trasladar el vehículo a la Plaza de Cobro, o bien a un lugar seguro dentro del mismo tramo como pueden ser por ejemplo: la estación de servicios más próxima, gasolineras, vulcanizadoras, paraderos oficiales, hoteles o restaurantes, entre otros.
7. En la medida de lo posible, las grúas deberán coincidir en sitio de vigilancia con las unidades de servicio médico, para la correcta coordinación del servicio.
8. El servicio mecánico y de grúas debe proporcionarse en forma gratuita, como apoyo al usuario, las unidades deberán tener siempre los rótulos: "Servicio Gratuito a la Caseta más Cercana Quejas al 074 por lo que queda prohibido al personal operativo solicitar, sugerir o aceptar remuneración alguna por el servicio otorgado.
9. Las unidades de servicio y el personal operativo están destinados en forma exclusiva para la atención de los usuarios, esporádicamente y con la autorización de la Subdelegación o Subgerencia de Operación las Unidades de Grúa apoyarán los remolques de unidades del Organismo al Departamento de Maquinaria, en caso de desperfecto mecánico durante alguna comisión.
10. La Dependencia Operativa de seguimiento y control recaerá en el Subdelegado o Subgerente de Operación quienes delegaran la responsabilidad al Administrador de la Plaza de Cobro, sin que esto los exima.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

11. El Subdelegado o Subgerente de Operación a través del Superintendente de Operación o de Servicios y en Coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, serán los directamente responsables de girar instrucciones al personal operativo, debiendo apegarse en todos los casos a los lineamientos establecidos por la Dirección de Operación.
12. El personal operativo de auxilio mecánico y de grúa prestará el servicio a los usuarios permanentemente las 24 horas todos los días del año, el horario de operación deberá ser de tres guardias, con turnos de 24 horas de labores por 48 horas de descanso.
13. El Subdelegado o Subgerente de Operación a través del Superintendente de Operación o de servicios y en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, estará facultado para realizar un programa o rol de guardias diferente al previsto siempre que esto coadyuve al mejoramiento del servicio, evite el incremento excesivo en la generación de tiempo extra y/o evite el desgaste físico del personal de grúas que pongan en riesgo su integridad o la de los usuarios.
14. Con la finalidad de brindar el servicio al usuario con los estándares de calidad y eficiencia requeridos, deberá disponerse de un servicio mecánico y de grúa por cada 60 kilómetros de sector carretero. En los sectores con altos volúmenes de demanda, deberá considerarse la disminución de los rangos de cobertura para aumentar las unidades de servicio y mantener la atención al usuario en las mejores condiciones.
15. El servicio deberá brindarse exclusivamente a los vehículos con peso igual o menor a 1.5 toneladas.
16. Los vehículos con alto tonelaje deberán ser abanderados para no provocar un accidente, proporcionando apoyo mediante radio-comunicación para que el usuario solicite la ayuda necesaria.
17. Se consideran labores de apoyo de señalamiento y abanderamiento en los siguientes casos:
  - a. Accidentes carreteros con factores de riesgo (humo, neblina, encharcamientos, impregnación, tramos en reparación, derrumbes, o en aquellos que en su caso lo requieran.)
  - b. Movilizaciones de personas a través del sector (manifestaciones, peregrinaciones, eventos deportivos, etc.)
  - c. Retirar objetos ajenos a la superficie de rodamiento y que pongan en riesgo la seguridad de los usuarios; sobre todo en los casos en que no sea necesaria la intervención de la cuadrilla de mantenimiento.
18. El operador deberá establecer vía radio el enlace que requieran los usuarios para conseguir el apoyo externo y puedan resolver la problemática presentada.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DEL SERVICIO DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

1. Es obligación del operador de grúa permanecer en sus bases o sitios de vigilancia en las unidades de servicio, en alerta para garantizar una respuesta inmediata a la solicitud del servicio.
2. Los recorridos de sector, deberán ser autorizados por el Administrador de la Plaza de Cobro alternándose con la Unidad de Ambulancia en horarios debidamente establecidos por cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo.
3. La distribución de los sectores de cobertura permite determinar un nivel de servicio, consistente en que la atención del usuario solicitante debe otorgarse en un plazo que no exceda de 90 minutos a partir de la recepción de la solicitud de servicio, a menos que se esté prestando otro servicio.
4. Para efectos de localización inmediata, el operador de la grúa tiene la obligación de mantener comunicación permanente con la central de radio y/o con la Plaza de Cobro que le corresponda, permitiendo a los radio operadores de la central de radio conocer en todo momento la ubicación de la unidad de servicio, para estar en condiciones de informar al usuario con mayor exactitud el tiempo que tomará brindar el servicio en respuesta a su solicitud.
5. Si durante los recorridos de rutina detecta un vehículo, el personal del servicio de grúa y mecánica menor deberá aproximarse para verificar la necesidad en su caso, de un requerimiento de auxilio, informando previamente a la central de radio la posibilidad de un servicio.
6. Por cada servicio otorgado es obligatorio elaborar un informe en el formato correspondiente el cual indefectiblemente deberá contener los datos de nombre, dirección, teléfono y firma del usuario atendido.
7. Queda estrictamente prohibido trasladar en la cabina de la unidad a personal distinto del usuario al que se le proporciona el servicio.
8. El personal que emita la alerta al operador de grúa para dirigirse a brindar apoyo al usuario, deberá notificar cuantos pasajeros viajan en el vehículo averiado, en el caso de que viajen mas de dos pasajeros en el vehículo averiado, se deberá solicitar apoyo al administrador para que la pick-up o ambulancia traslade al resto de las personas a un lugar seguro.
9. En el caso de que un usuario solicite el servicio de arrastre y se encuentre dentro de los 10 últimos kilómetros del tramo cobertura y exista la posibilidad de acercarlo a un lugar seguro después del termino de cobertura pero dentro del mismo tramo, podrá efectuar el servicio; con el fin de evitar que tenga que regresar al usuario a la plaza de cobro anterior.
10. Llenar los formatos establecidos por la Subgerencia de Radio en el Instructivo de Trabajo Específico: Servicio de Arrastre de Vehículo y/o Apoyo vigente.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DEL PERSONAL QUE OTORGA EL SERVICIO DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

1. La Subdelegación de Operación en coordinación con los administradores de las plazas de cobro son los responsables de difundir al personal operativo del servicio, la Normatividad que emita el área central, así como de cumplir todos y cada uno de los lineamientos vigentes.
2. Los administradores de las plazas de cobro deberán Instruir a los operadores de grúas para que utilicen el formato "Reporte entrega recepción de grúa por turno" (SITE-GSO-751-10)
3. La tripulación mínima es de un operador de guardia que labora turnos de 24 horas, por 48 de descanso, a razón de 3 turnos de 24 horas, por lo que se requiere de 3 elementos
4. El operador de la grúa en turno tiene la obligación de registrar su asistencia en los formatos correspondientes o medio establecido, bajo la supervisión del Administrador de la Plaza de Cobro, el cual deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
  - a. Recibir la unidad bajo inventario detallado.
  - b. Verificar que los niveles (aceite, combustible, líquido de frenos, etc.) sean los indicados.
  - c. Llenar formato de entrega-recepción de la unidad.
  - d. Mantendrá la unidad debidamente aseada, así como para el relevo correspondiente.
  - e. Informar al Administrador de la Plaza de Cobro correspondiente por escrito del estado físico y operativo de la unidad.
  - f. Reacondicionar la unidad después de cada servicio.
  - g. Vigilar el cumplimiento de los mantenimientos correctivos y preventivos de la grúa.
  - h. Cuidará que su unidad opere correctamente.
  - i. Preparar la unidad y sus equipos complementarios para ser entregados al término de su guardia.
  - j. En caso de faltantes de bienes equipados para la grúa, procederá a informar de inmediato al administrador para que resuelva lo conducente.
  - k. Al término de su guardia el operador de servicio de grúa y mecánica menor, deberá de reportar al Administrador de la Plaza de Cobro, de las deficiencias de sus herramientas de trabajo.
  - l. Coordinarse con el Administrador de la Plaza de Cobro y el Superintendente de Servicios o su equivalente para elaborar el informe semanal de servicios, que comprende las 0:00 del lunes a las 24:00 horas del próximo domingo.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

5. Es obligación de los operadores de grúa presentarse a trabajar portando el uniforme oficial, cuidando la presentación y aseo personal, así como portar su gafete de identificación del Organismo en lugar visible.
  6. Para desarrollar la jornada laboral, cada trabajador deberá portar el siguiente equipo de protección personal:
    - a. Guantes de protección.
    - b. Chaleco en malla con tiras reflejantes al frente y espalda.
    - c. Impermeable, confeccionado en lona ahulada con las uniones de costura vulcanizadas.
    - d. Lámpara de mano tamaño grande.
    - e. Casco.
    - f. Overol de trabajo rotulado con la leyenda "Servicio Gratuito" "Quejas al 01800 990 29 00" con cintas reflejantes en brazos y piernas.
    - g. Gorra
    - h. Botas de seguridad.
  7. Es obligación de los elementos operativos anotar los datos realizados de cada servicio de grúa y mecánica menor considerándose los siguientes:
    - a. Nombre de Autopista o Camino Directo
    - b. Número Económico de Grúa
    - c. Placas
    - d. Nombre del Operador
- 7.1 Datos del Servicio Prestado**
- a. Fecha
  - b. Hora de Salida
  - c. Hora de Regreso
  - d. De Km./Odómetro
  - e. Servicio otorgado del Km al Km
  - f. Total de Kilómetros Recorridos
  - g. Causa de la falla



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### 7.2 Datos del Usuario Servicio Solicitado

- a. Nombre completo del solicitante
- b. Motivo
- c. Con domicilio en
- d. Estado
- e. Teléfono

### 7.3 Características del Vehículo

- a. Marca
- b. Modelo
- c. Placas
- d. Color

### 7.4 Opinión del Usuario

- a. Firma del Operador de Grúa
- b. Firma del Usuario

8. Para el desarrollo de la jornada laboral, el personal deberá presentarse en perfectas condiciones físicas, sin aliento alcohólico, drogado, resaca, etc. El Encargado de Turno, el Administrador de la Plaza de Cobro o el Superintendente de Servicios, están facultados para no permitir que el trabajador reciba en esas condiciones su turno, debiendo levantar acta administrativa en donde se hagan constar los hechos, la que deberá enviar al área jurídica para el deslinde de responsabilidad.
9. El Administrador de la Plaza de Cobro supervisará periódicamente que el personal que conduzca una Unidad de Servicio cuente con su licencia de chofer vigente para conducir.
10. El operador en turno tiene la responsabilidad de verificar que la unidad cuente con la tarjeta de circulación y la póliza de seguro vigente, comprobante de la verificación anticontaminante y bitácora de servicios.
11. El personal de operadores deberá recibir un curso de capacitación que lo conduzca al buen manejo del equipo de radiocomunicaciones, en el que aprenderá las claves y disciplina de este medio, el Jefe de quien dependa, vigilará este precepto.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LAS UNIDADES DE SERVICIO Y EL EQUIPO

1. La permanencia e integridad del servicio depende totalmente de la eficiencia y buen funcionamiento de la Unidad de Servicios. Por tal motivo el personal operador tiene la obligación de vigilar el óptimo rendimiento de las grúas a su cargo, realizando con la debida oportunidad los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.
2. Cotidianamente en el procedimiento de transferencia de la unidad de una guardia a otra, el Operador receptor deberá verificar los siguientes puntos:
  - a. Nivel de agua en el sistema de enfriamiento.
  - b. Nivel de aceite de motor.
  - c. Nivel de aceite de transmisión.
  - d. Nivel de líquido de frenos.
  - e. Presión y estado de las llantas (incluyendo la refacción).
  - f. Tensión y estado de bandas.
  - g. Funcionamiento del sistema eléctrico.
  - h. Estado del sistema de iluminación preventiva (torretas).
  - i. Estado del sistema de arrastre.
3. El mantenimiento preventivo de la Unidad de Servicio, deberá realizarse de acuerdo a la siguiente periodicidad, o antes si lo señala la revisión periódica:
  - a. Cambio de aceite de motor y filtro cada 3000 kilómetros.
  - b. Revisión del sistema de frenos cada 3 meses.
  - c. Servicio de lavado y engrasado cada 3 meses.
  - d. Afinación de motor cada 10,000 kilómetros.
  - e. Alineación y balanceo cada 10,000 kilómetros.
  - f. Revisión de suspensión cada 6 meses.
  - g. Cambio de amortiguadores cada 12 meses o antes si lo señala la revisión periódica.
  - h. Cambio de llantas cada 6 meses.
  - i. Revisión del sistema eléctrico cada 6 meses.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- j. Considerar el mantenimiento de tapicería y limpieza de las vestiduras cada año.
- 4. El personal operador tiene la obligación de proporcionar a la Unidad los trabajos de mantenimiento rutinario que se especifica a continuación:
  - a. Cambiar focos fundidos.
  - b. Ajustar tornillos que por la vibración se encuentren flojos.
  - c. Revisión y/o cambio de fusibles.
  - d. Pintar las piezas del sistema de arrastre que se dañen.
  - e. Reparación de neumáticos dañados.
- 5. Cuando el operador de turno detecte alguna falla en la unidad, tendrá la obligación de informar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia al Encargado de Turno, para lo procedente debiendo especificar la falla y la factibilidad de solución inmediata.
- 6. Las reparaciones que se requieran realizar en un taller, deberán solicitarse por escrito a través del Administrador de la Plaza de Cobro, para su trámite ante la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, de acuerdo a las disposiciones internas para la reparación de unidades al servicio de Capufe.
- 7. El Subdelegado de Administración o Subgerente de Administración proporcionará al Administrador de la Plaza de Cobro, los recursos necesarios para que los trabajos de reparación se inicien dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la solicitud escrita, así como realizar su seguimiento para su oportuna recepción.
- 8. El operador de la grúa informará al Administrador de la Plaza de Cobro o Superintendente de Servicios, el estado físico y operativo del equipo de radiocomunicación.

### EQUIPO MÍNIMO DE LAS UNIDADES DE GRÚAS Y MECÁNICA MENOR

- 1. Debido a que la mayor demanda de servicio por descompostura se presenta en Automóviles, Guayines, Camionetas Pick Up y Van, el servicio de atención a los usuarios se basará en unidades tipo grúa de 3.63 toneladas de capacidad, las cuales deberán cumplir con las siguientes características y contener como mínimo el equipo que se detalla a continuación:
  - a. Grúa automotriz, montada en chasis reforzado C-3500.
  - b. Capacidad de levantamiento máximo 7,248 Kilogramos con dos winches (para efecto de la tensión del cable de acero que tiene el winche).
  - c. Llave de cruz.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- d. Gato hidráulico de patín con capacidad de carga de 2 tons.
- e. Cables pasa corriente.
- f. 1 pinzas mecánicas.
- g. 1 pinzas de corte.
- h. 1 pinzas de punta.
- i. 1 pinzas de presión.
- j. 1 martillo de bola.
- k. 1 juego de 6 desarmadores de cruz.
- l. 1 juego de 6 desarmadores planos.
- m. Un juego de dados métricos desde 12mm. Hasta 30 mm. Con matraca y maneral.
- n. Un juego de dados estándar desde 5/16" hasta 1" con matraca y maneral.
- o. Un juego de llaves mixtas estándar desde 1/4" hasta 1".
- p. Un juego de llaves mixtas métricas desde 6 mm. Hasta 30 mm.
- q. Medidor de presión de aire portátil de 150 lbs.

### DE LA OPERACIÓN DE GRÚAS

1. Queda bajo la responsabilidad de la Delegación, Subdelegación Regional, Gerencia de Tramo o área a la cual pertenecen.
2. Funcionarios y operadores en turno tendrán presente que el servicio de grúa es exclusivamente para atención a usuarios, quedando restringida la aplicación en otras actividades que desvíen su finalidad, estando sujeto a las normas y disposiciones quien las contravenga.
3. Cuando se este remolcando un vehículo y el servicio requiera de pasar por los carriles de la Plaza de Cobro, será cubierta la cuota correspondiente al vehículo atendido, de lo contrario se le cargará este adeudo al operador de la grúa pagándolo de inmediato. Los casos especiales requerirán de la autorización del Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia del encargado de turno.

### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE GRÚA AUTOMOTRIZ CON CAPACIDAD DE

#### 3.63 TONELADAS

1. Grúa automotriz de la mejor calidad con sistema de plataforma deslizante de aluminio, de marca registrada, preconstruida sobre diseño de patente. Con apego a normas de calidad internacional en calidad de los materiales y diseño.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

2. Montada en chasis reforzado de 3.5 toneladas de capacidad mínima en un modelo que se adapte a la norma de tiempo de vida útil, con motor V8 de 350 pulgadas de desplazamiento mínimo, 4 velocidades al frente y reversa, dirección hidráulica y doble rodada. Tanque de gasolina con capacidad mínima de 94 litros.
3. Dos espejos retrovisores laterales grandes con dimensiones mínimas aproximadas de 0.45x0.23 metros.
4. Sistema eléctrico 12/16 volts con cableado especial para instalaciones mediante cable eléctrico con aislamiento plástico antinflama, cada terminal para instalación deberá contar con fusibles térmicos que tengan la capacidad correspondiente a la carga de consumo.
5. Baterías de 27 placas colocada en el interior del cofre, montada en una base especial para tal fin.
6. Dimensiones mínimas de plataforma:
  - a. Longitud de la plataforma: 5.34 metros (17.5 lbs.)
  - b. Ancho de la plataforma: 2.30 metros (9.5 pulgadas)
  - c. Capacidad de carga máxima de la grúa: 3,628.8 kilogramos. (8,000.13 lbs)
  - d. Capacidad mínima de carga: 1,542 kilogramos (3,399.63 lbs.)
  - e. Ángulo de inclinación de la plataforma para cargar: 10.5 grados
7. Piso y largueros: Construidos en Aluminio extraído con dimensiones mínimas de espesor de 4.7 milímetros (0.18504 pulgadas o 3/16 de pulgada) con características antiderrapantes, fabricado con placas de 76 milímetros 2.99213 pulgadas de ancho, suficientes para resistir las cargas determinadas por el factor estructural.
8. Distancia entre cabina y eje trasero: 2.74 metros (107.97 pulgadas)
9. Malacate hidráulico con capacidad mínima de 3,628.8 kilogramos (8,000.13 lbs.) con control de velocidad a través de generador de potencia.
10. Cable de acero con dimensiones mínimas de 15 metros de largo por 9.7 milímetros de diámetro, y con gancho de acero de 3 toneladas de resistencia, para jalar el vehículo y posicionarlo sobre la plataforma.
11. Seis cadenas de seguridad con eslabones de 7.9 milímetros (.31102 pulgadas o 5/16 de pulgada (0.0394) de espesor grado 30 con capacidad de trabajo mínima de 1,769 kilogramos 3,900 lbs. en el lado derecho y lado izquierdo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

12. Seis perforaciones especiales en la plataforma para fijar fácil y eficientemente las cadenas de seguridad. Las 2 perforaciones delanteras y las 4 traseras deberán colocarse de tal forma que se adapten a las distancias más convenientes con relación a las dimensiones de los vehículos que se vayan a cargar.
  - a. Dos cojinetes deslizables para plataforma de nylatron colocados a todo lo largo de los rieles de desplazamiento, de alta calidad de resistencia.
  - b. Dos pistones hidráulicos para accionar la plataforma.
  - c. Un pistón para extensión en la movilización de la plataforma.
13. Compartimiento para herramienta con chapa y llave, colocado en el costado izquierdo inmediatamente atrás de la cabina, con dimensiones mínimas de 90 centímetros de largo 45 centímetros de altura y 45 centímetros de profundidad, fabricado con lámina de acero al carbón No. 18, con tratamiento anticorrosivo, pintada en color negro.
14. Dos paneles de control con palancas de accionamiento de la plataforma, malacate y control de velocidad, colocados en los costados de la plataforma, inmediatamente atrás del eje trasero. Los paneles deberán contar con sistema de iluminación independiente.
15. En el extremo anterior de la plataforma queda instalado un marco metálico fabricado con aluminio troquelado con las siguientes dimensiones mínimas: Alto 1.60 metros ancho 1.70 metros, espesor 30 centímetros, con un travesaño de 2.20 metros de largo.

En este marco se colocarán:

16. Barra de torretas de 1.40 metros de largo con cubierta transparente de policarbonato color ámbar consta de dos lámparas giratorias con motor independiente y focos de halógeno de 55 Watts, con 380 destellos directos por minuto, sin obstáculos al centro a las orillas, de cada lado dos reflectores intermitentes de halógeno de 100 Watts color blanco orientados hacia atrás, dos reflectores de halógeno luz blanca orientados hacia el frente y dos reflectores intermitentes de halógeno de 100 Watts color rojo en los extremos de la barra.
17. En la superficie inferior contraria a la colocación de la barra de torretas se instalarán dos faros buscadores con estructura metálica con movilidad de 180 grados en los ejes horizontales y verticales.
18. Dos faros de trabajo a base de unidades de halógeno de 100 Watt de 10.16 centímetros (4 pulgadas) de diámetro, colocadas en la parte posterior de la plataforma, a un lado de la barra de levantamiento de llantas (Wheel-lift).
19. Barra metálica de accionamiento hidráulico con altura ajustable para remolcar un segundo vehículo (Wheel-lift) instalada en el extremo posterior de la plataforma y fija al chasis de la unidad.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- 20.** Loderas grandes.
- 21.** Juego de 6 cadenas de acero de uso rudo con dimensiones mínimas de 2.40 metros y 7.9 milímetros (.31102 pulgagas o 5/16 de pulgada) de espesor grado 30 con resistencia de 1,769 kilogramos para aseguramiento de los vehículos con ganchos integrados 7.9 milímetros (.31102 pulgagas o 5/16 de pulgada) de espesor con capacidad mínima de 1,769 kilogramos (3,900 libras) en el wheel lift.
- 22.** Guía de cable colocada en la base de malacate que facilita el acomodo del cable en el carrete.
- 23.** Luces de posición a base de plafones planos con cubierta transparente de lexan color ámbar, colocadas en los costados de la plataforma, 4 de cada lado.
- 24.** Las líneas hidráulicas del sistema deberán instalarse dentro de un ducto de protección especial colocado en la parte inferior de la plataforma.
- 25.** Estructura especial para la instalación de la plataforma, independiente del chasis con largueros de 12.7 centímetros (4.99 pulgadas) por 5 centímetros (1.95 pulgadas) por 6.3 milímetros 0.2457 o ¼ de pulgada de espesor y 4.2 metros (13.99 pies) de largo. Deberá contar con un reforzamiento con barras de 1.27 centímetros (0.5 o media pulgada) de espesor.
- 26.** Juego de cinturones especiales confeccionados en nylon de alta resistencia para fijar las llantas de los vehículos en el sistema Wheel-lift.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### VII.-SERVICIO MÉDICO

I. OBJETIVO ESPECÍFICO

II. REGLAS DE OPERACIÓN

ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE SERVICIO MÉDICO

PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO DE URGENCIA

ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR MÉDICO

PERFIL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA UMAP

CADENA DE MANDO PARA EL COORDINADOR MÉDICO Y TÉCNICO EN URGENCIAS MÉDICAS  
(Organigrama)

PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS

PERSONAL QUE OTORGA EL SERVICIO MÉDICO

ACTIVIDADES RUTINARIAS DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SERVICIO MÉDICO

COORDINADOR MÉDICO DE LA UNIDAD PREHOSPITALARIA

TÉCNICO EN URGENCIAS MÉDICAS (TUM "A" )

TÉCNICO EN URGENCIAS MÉDICAS (TUM "B" )

JORNADA DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL SERVICIO MÉDICO

III. TRANSFERENCIA DE AMBULANCIAS, UNIDADES DE RESCATE Y UNIDADES DE SEÑALAMIENTO  
DINÁMICO

IV. MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS VEHICULOS E INSTALACIONES

V. EQUIPAMIENTO DE AMBULANCIAS, UNIDADES DE RESCATE, UNIDADES DE SEÑALAMIENTO  
DINÁMICO Y UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA (UMAP)

VI. CUADRO BÁSICO DE MEDICAMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS MÉ  
DICOS

VI.1 UNIDAD DE RESCATE LIGERO

VII. UNIDAD DE SEÑALAMIENTO DINÁMICO

VIII. USO DEL RADIO TRANSMISOR

IX. USO DEL SEÑALAMIENTO VISUAL Y AUDITIVO DE LAS UNIDADES DE EMERGENCIA.

X .ATENCIÓN DE DESASTRES



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### I. OBJETIVO

Otorgar atención médica prehospitalaria de manera integral a los usuarios de las carreteras de cuota de la red operada por CAPUFE en caso de accidentes carreteros y/o urgencias médicas, además de otorgar seguridad a través de servicios preventivos específicos que eliminen o atenúen condiciones de peligro para los usuarios en sus bienes y sus personas.

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE SERVICIO MÉDICO

1. Vigilar el cumplimiento de la Normatividad aplicable a los Servicios Médicos de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo en las obras e instalaciones de su jurisdicción.
2. Evaluar periódicamente los estándares de eficiencia y calidad de las unidades médicas adscritas a una Delegación Regional o Gerencia de Tramo.
3. Integrar la información de observaciones y/o desviaciones detectadas durante la evaluación de estándares de eficiencia y calidad a los Servicios Médicos en Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.
4. Prever, planear y participar activamente en la instalación, ampliación, modernización y diversificación de los servicios médicos de los caminos y puentes del Organismo, así como en las obras contratadas y rescatadas que opere.
5. Establecer y verificar los perfiles que deban cubrir los candidatos a ocupar cualquier plaza vacante o de nueva creación, así como evaluar mediante examen de conocimiento a dichos elementos.
6. Asesorar a las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo sobre la elaboración del programa anual consolidado de necesidades de bienes e insumos necesarios, para el correcto funcionamiento de los servicios médicos.
7. Participar activamente, en coordinación con la Subgerencia de Adquisiciones de la Gerencia de Recursos Materiales y Servicios Generales, en el proceso de adquisiciones de unidades de servicio, uniformes, equipo de protección personal, materiales, equipo e instrumental médico.
8. Controlar la distribución, en coordinación con la Gerencia de Auxilio Vial, dependiente la Subdirección de Servicios al Usuario, de los productos médicos y activos fijos que el Organismo adquiera para las UMAP (equipo, ambulancias, herramienta, etc.).
9. Mantener estrecha comunicación con los Subdelegados o Subgerentes de Operación, para que los servicios médicos delegacionales se coordinen con las instituciones de salud, servicios de emergencia y demás entidades que participen en los dispositivos de seguridad que se establezcan en los caminos y puentes de cuota, en temporadas de alto aforo vehicular.
10. Participar en los programas de protección civil establecidos en el Organismo, así como en aquellos que se realicen fuera del mismo.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

11. Asesorar a las áreas del Organismo que lo requieran, en materia de Medicina Preventiva y Sanidad.
12. Elaborar, supervisar y evaluar los programas anuales de capacitación, adiestramiento y especialización del personal médico y paramédico, procurando que se apeguen a la temática de atención integral del trauma a los usuarios accidentados.
13. Participar activamente en los cursos de capacitación médica del personal, tanto de Oficinas Centrales como de los Servicios Médicos, ya sea impartiéndoos y/o promoviendo la participación de instructores especializados.
14. Mantener estrecha coordinación con las instituciones públicas y privadas de salud y educación, con objeto de que el personal médico y paramédico del Organismo participe en programas de capacitación y especialización del más alto nivel de calidad.
15. Realizar la difusión de las acciones y metas alcanzadas por los servicios médicos de CAPUFE, para que propicien mejor imagen y mayor prestigio de los servicios de urgencia.
16. Promover el desarrollo y la especialización del servicio médico de atención al usuario, mediante la adopción de equipo especializado con tecnología de punta, así como sistemas de operación actualizados y eficientes.
17. Supervisar la captura de información en el Sistema de Atención al Trauma de CAPUFE (SATRAC).  
\*RSC.
18. Monitorear en satrac el desempeño de las Unidades Médicas Prehospitalarias.
19. Analizar la información estadística de los índices de seguridad carretera y proponer medidas para desarrollar y mantener el Programa Institucional de Seguridad en Carreteras.
20. Verificar que la Delegación Regional o Gerencia de Tramo que cuente con Servicios Médicos, tenga contratada una empresa autorizada por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), para la recolección y transporte de residuos peligrosos, apegados a la Norma NOM-087-ECOL-SSA 2002.
21. La Dirección Técnica, la Dirección Operación, Dirección de Planeación y Desarrollo de CAPUFE deberán de colaborar multidisciplinariamente en el análisis de los puntos de alta siniestralidad, a fin de beneficiar la planeación y atención de los programas y proyectos de Seguridad Carretera.

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO DE URGENCIA

1. Todos los elementos del servicio médico tienen obligación de brindar atención esmerada, oportuna y cordial a las personas que soliciten el auxilio, con ética, oportunidad, confiabilidad y honestidad, siendo responsabilidad del personal operativo la integridad física y moral de los usuarios atendidos, así como la custodia de sus bienes, en tanto sean entregados a las autoridades competentes y/o familiares. En los casos en que la condición del paciente amerite el traslado urgente, no esperaran a que alguna autoridad o familiar se encuentre presente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. El personal asignado al servicio médico, así como las instalaciones, mobiliario y equipo, están destinados única y exclusivamente a la atención de accidentes o de cualquier eventualidad que ponga en peligro la integridad física de los usuarios de las carreteras.
3. El Servicio Médico de Urgencia será proporcionado por el Organismo en forma gratuita, por lo cual queda estrictamente prohibido solicitar o recibir remuneración alguna por cualquier atención otorgada a los Usuarios.
4. Para alcanzar el máximo control de los efectos del accidente vehicular sobre los usuarios y sus bienes, se deberán sistematizar las acciones de la forma siguiente:
  - a. Respuesta inmediata ante un llamado de auxilio.
  - b. Establecimiento del cerco de seguridad en torno a la ubicación del siniestro.
  - c. Rescate de las víctimas.
  - d. Atención médica prehospitalaria y estabilización a los lesionados.
  - e. Traslado de las víctimas a unidades hospitalarias.
  - f. Recabar partes prehospitalarios
  - g. Restablecimiento del servicio
5. Adicionalmente, en los casos en que surja cualquier otro tipo de circunstancias que ponga en riesgo la seguridad de los usuarios, la tripulación de las unidades de servicio (ambulancias, u. de rescate y unidades de señalamiento dinámico) deberá brindar protección y seguridad mediante labores de señalamiento y/o abanderamiento, enlace de radiocomunicación o el traslado de sus personas a la caseta de control de tránsito más cercana, siempre y cuando ello no interfiera con la atención médica que en ese momento requiera otro usuario.
6. Cuando se presenten eventualidades que alteren las condiciones de seguridad en el camino, tales como objetos sobre la carpeta, invasión de semovientes, deslaves, etc., el servicio médico deberá estar preparado para aplicar inmediatamente medidas que reduzcan al máximo el riesgo de accidentes carreteros, mediante labores de alertamiento por medio de abanderamientos y/o desplegando mensajes preventivos con las unidades de señalamiento dinámico.
7. Es responsabilidad del Coordinador Médico encargado del servicio médico, todas las acciones que el personal bajo su mando realice para la prestación de los servicios médicos de urgencia, en ausencia de éste el encargado de guardia asumirá la responsabilidad.
8. El servicio médico de urgencia debe operar bajo estándares adecuados de calidad, oportunidad y eficiencia, (20 minutos como máximo de tiempo de respuesta) para lo cual deberá contar con las siguientes unidades de servicio: Una ambulancia de urgencia, por cada 40 kilómetros de cobertura y una unidad de rescate para 60 km. de sector carretero. Esa estructura puede ser incrementada en tramos con alta demanda de servicios, adicionando unidades de señalamiento dinámico.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

9. Queda bajo la responsabilidad del Coordinador Médico o en ausencia de éste, el Técnico en Urgencias Médicas encargado de guardia la autorización de atender accidentes fuera del sector, exclusivamente ante las circunstancias siguientes:
  - a. Accidentes en los que sea confirmada la existencia de lesionados.
  - b. Sectores en los que no exista otro servicio de emergencia que resuelva la necesidad.
  - c. Accidentes cuya ubicación no sobrepase los 15 km. a partir del límite del sector a cargo del Organismo.
10. Queda prohibido la emisión de certificados de intoxicación etílica, médicos y/o de lesiones, únicamente se recabará el formato certificado de atención médica prehospitolaria.
11. El o los funcionarios que por sí o a través de terceros desvíen los recursos designados al Servicio Médico de Urgencia, para labores y tareas particulares u oficiales que interfieran con la función específica del área médica, incurrirán en la responsabilidad administrativa y penal correspondiente.
12. Está prohibido abandonar el sitio de guardia sin el conocimiento y autorización del Coordinador Médico responsable y/o jefe de guardia.
13. Cada una de las UMAP, ambulancias y Unidades de Rescate deberán contar con depósitos de residuos peligrosos biológico-infecciosos (R.P.B.I.) para la clasificación y manejo de materiales y residuos peligrosos, apegado a norma NOM- O87- ECOL-SSA 1- 2002.
14. Las Unidades Médicas de Atención Prehospitalaria (UMAP), que funcionarán como "Centros Operativos", deberán ubicarse en cada sector de acuerdo a la funcionalidad requerida, procurando contar cuando menos con una por cada 80 kilómetros de carretera
15. En cumplimiento al Programa de Protección Civil, implantado por el Gobierno Federal en mayo de 1986, así como en observancia a la Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004 (Regulación de los Servicios de Salud, Atención Prehospitalaria de las Urgencias Médicas) vigente, CAPUFE participará, cuando se requiera, con dependencias, entidades e instituciones en la atención de desastres, a través de sus servicios médico y de radiocomunicación, empleando para ello su personal, instalaciones y equipo.

### ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR MÉDICO

1. Vigilar que se cumpla la normatividad para el servicio médico y los procedimientos de operación correspondientes a los servicios de atención al usuario, a fin de que las actividades se apeguen a lo especificado en las normas respectivas.
2. Supervisar y validar el registro de puntualidad y asistencia del personal de la unidad médica, así como verificar que el control de permisos y periodos vacacionales, sea congruente con el objetivo de mantener la funcionalidad del servicio permanentemente.
3. Supervisar estrechamente el desempeño del personal operativo durante el desarrollo de actividades para el cambio de turno, entrega-recepción de bienes, control y abastecimiento de



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

medicamento e insumos médicos y revisión de la funcionalidad de unidades de emergencia, equipos médicos e inmuebles y la integración de los reportes de accidentes y servicios.

4. Vigilar estrechamente que se cumpla el programa de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades terrestres de servicio (ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento dinámico), así como de la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria, de acuerdo a las Bases Generales para la Asignación, Control, Uso y Mantenimiento de Vehículos propiedad de CAPUFE
5. El Coordinador Médico verificará que el TUM "A" lleve a cabo los procedimientos y acciones necesarias para la reparación de las unidades de rescate, ambulancias y de señalamiento dinámico, cuidando se realice en el menor tiempo posible y con la calidad requerida.
6. Controlar el consumo de los recursos materiales e insumos indispensables para el funcionamiento del servicio, vigilando su correcto aprovechamiento sobre la base de ingresos y egresos bien sustentados.
7. Establecer los mecanismos más adecuados para que se gestione con la debida oportunidad las dotaciones de recursos materiales e insumos para la unidad médica.
8. Deberá mantener resguardados estrictamente los medicamentos controlados mencionados en la Ley General de Salud para la secuencia rápida de inducción a la anestesia para pacientes con ventilación mecánica asistida, como son:
  - Estupefacientes: Sulfato de Morfina
  - Psicotrópicos: Propofol, Etomidato, Valium, Citrato de Fentanil, Ketamina, Pentotal Sódico.

Estos medicamentos deberán ser utilizados bajo estricta vigilancia médica con dosis autorizadas por un médico de acuerdo a la profundidad de sedación requerida.

9. Supervisar el manejo y llenado de los formatos certificados (ISO 9001:2000) informativos, de control y seguimiento, que rutinariamente tiene que emitir el personal operativo.
10. Supervisar la elaboración de bitácoras de consumo de combustible y vigilar que el consumo sea congruente con los recorridos autorizados a las unidades de servicio.
11. Solicitar oportunamente la dotación de combustible para las unidades de servicio, a fin de evitar que por deficiencias en las dotaciones de gasolina se presenten irregularidades en el servicio.
12. Otorgar apoyo a los programas de Protección Civil instrumentados por la Delegación Regional y/o Gerencia de Tramo.
13. Proporcionar apoyo y/o propuestas a la Subgerencia de Servicios Médicos para la integración y desarrollo de los programas de capacitación, adiestramiento y especialización que se promuevan para el personal técnico en urgencias médicas.
14. Participar en coordinación con la Subgerencia de Servicios Médicos en los procedimientos locales que se instrumenten para la adquisición de medicamentos, materiales de curación e insumos médicos para el servicio médico, de acuerdo a consumo promedio real.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

15. Elaborar los informes que requieran las autoridades en Delegaciones Regionales y/o Gerencias de Tramo, así como la Dirección de Operación.
16. Validación y captura de los reportes de accidente y servicio en el SATRAC (Sistema de atención al trauma Capufe) a través de la página web.
17. Seguimiento Intrahospitalario de Lesionados trasladados a hospitales de convenio a través del Sistema de Administración de la Atención del Trauma en CAPUFE (SATRAC), con el objetivo de conocer la oportunidad y calidad de la atención médica, respecto a los tratamientos especializados otorgados a los lesionados producto de accidentes automovilísticos en autopistas administradas por CAPUFE.
18. Promover a los candidatos idóneos para cubrir plazas operativas vacantes del Servicio Médico e integrar un expediente de cada candidato, en donde figuren los documentos que avalen el cumplimiento de los perfiles establecidos para los técnicos en urgencias médicas.
19. Desarrollar un sistema de evaluación de desempeño de cada trabajador, llevando un récord sobre puntualidad, cooperación, iniciativa, participación en cursos de capacitación, conducta y desempeño laboral.
20. El Coordinador Médico es directamente responsable de mantener la funcionalidad y óptima operación del servicio médico.
21. El Coordinador Médico gestionará ante la Delegación Regional o Gerencia de Tramo la contratación de una empresa autorizada por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales de cada entidad, para la recolección y transporte de residuos peligrosos, dando cumplimiento a la NOM-087-ECOL- SSA 1- 2002.

### PERFIL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA UMAP

1. Con la finalidad de mantener un alto nivel de calidad en el servicio de atención de urgencias y establecer un sistema continuo de especialización, se requiere contar con una plantilla de personal profesional especializado.
2. Los perfiles establecidos para cada categoría constituyen un requisito indispensable para todos los aspirantes a ocupar plazas vacantes o de nueva creación, y establecen, al mismo tiempo, una exigencia para que el personal en activo regularice y justifique su nivel de capacidad y conocimientos.
3. Los requisitos aquí señalados tienen un carácter obligatorio, por lo que incurrirá en responsabilidad administrativa aquel servidor público que permita la contratación de un empleado que no cubra el perfil correspondiente.
4. Perfil del Coordinador Médico :

Escolaridad	Licenciatura en Medicina
Promedio general de la carrera	8.0



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Edad límite para ingreso al Servicio	30 años
Experiencia laboral	Un año en servicios de urgencias
Cursos	Preferentemente con cursos de:  Soporte Vital Prehospitalario en Trauma (PHTLS) y/o Soporte Vital Avanzado en Trauma (ATLS) con certificación vigente.
Sexo	Masculino o Femenino
Complexión	Media
Estatura mínima	1.65 mts.
Disponibilidad de tiempo	Completo
Documentación	Acta de nacimiento  Comprobante de estudios (Título)  Comprobante de promedio  Cédula Profesional  Currículum Vitae  Certificación de los cursos  Cartilla del SMN liberada  Certificado de salud (Institucional)  Cédula de Registro Federal de Contribuyentes
<b>5. Perfil del Técnico en Urgencias Médicas (Paramédico)</b>	
Escolaridad	Preparatoria o equivalente concluida
Nivel de capacitación técnica	Paramédico (Técnico en Urgencias Médicas) Nivel A-1 con certificación vigente.
Curso (preferentemente)	Certificación en el curso de "Soporte Vital Prehospitalario en Trauma (PHTLS y/o BTLS) con certificación vigente



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Sexo	Masculino o Femenino
Edad límite para ingreso al Servicio	25 años
Experiencia laboral	Un año en servicios de urgencias y operación de unidades de emergencia.
Complexión	Media
Estatura mínima	1.65 mts.
Disponibilidad de tiempo	Completo
Documentación	Acta de nacimiento Comprobante de estudios (Certificado de secundaria) Currículum Vitae Certificación del curso PHTLS Certificado de salud (Institucional) Cédula de Registro Federal de Contribuyentes Licencia de chofer vigente. Cartilla del SMN liberada. (aplica varones)



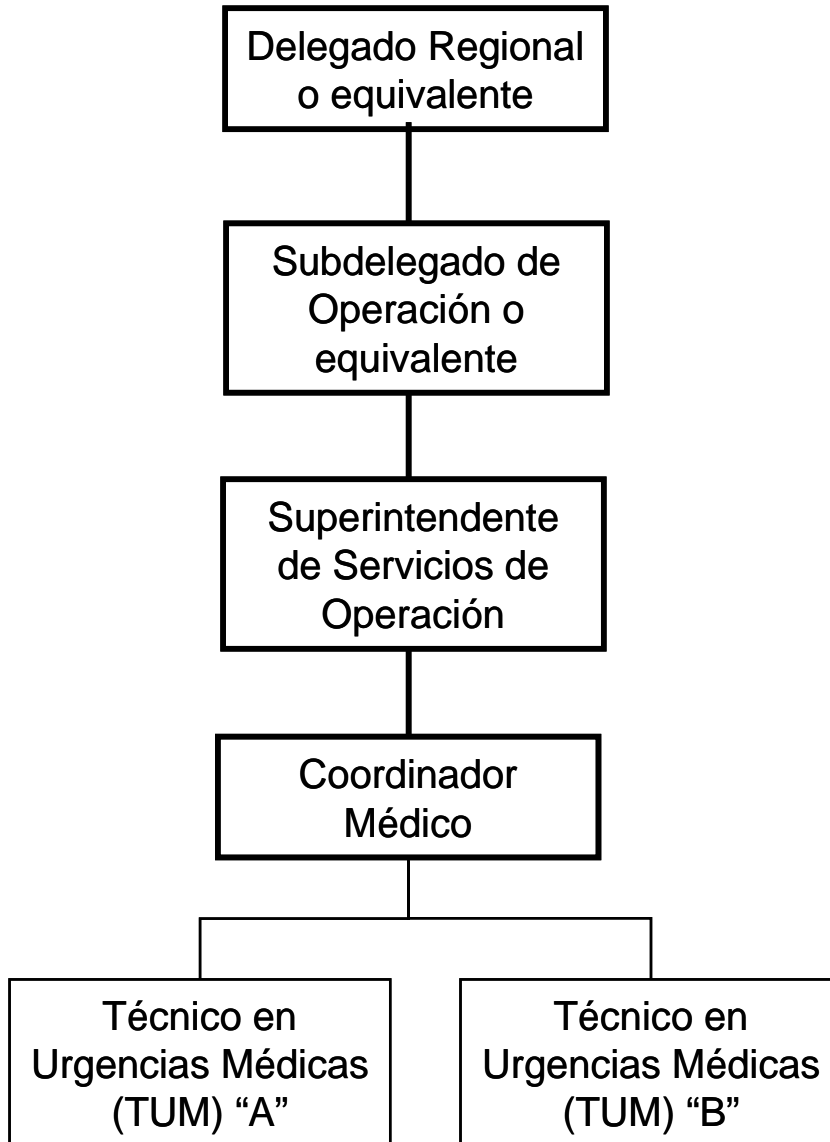
---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**CADENA DE MANDO PARA EL COORDINADOR MÉDICO Y TÉCNICO EN URGENCIAS  
MÉDICAS (Organigrama)**







---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS

#### Atención de accidentes de vehículos automotores y atención del trauma en carretera por parte de una UMAP

1. Los accidentes y urgencias médicas en carretera en su carácter de sucesos imprevistos, pueden presentarse en cualquier momento y lugar, por tal motivo, los servicios médicos deberán estar dispuestos y preparados para proporcionar permanentemente una respuesta inmediata y eficiente.
2. La intervención del servicio médico en caso de contingencia, debe dirigirse a controlar y minimizar los efectos de los accidentes vehiculares y atención del trauma sobre los usuarios afectados.
3. La permanencia de las unidades de servicio en la ubicación de vigilancia, que de acuerdo a la estrategia de servicio se haya determinado, deberá constituirse en una exigencia permanente y absoluta.
4. La calidad y suficiencia de los recursos humanos y materiales es otra exigencia de operación que debe prevalecer, ya que cualquier deficiencia afecta la funcionalidad del servicio.
5. El sistema de atención a urgencias se activa como respuesta inmediata a los llamados de auxilio que pueden provenir de diferentes fuentes: Central de comunicación 074, plaza de cobro o torres de auxilio vial; aviso directo de los usuarios; comunicación vía radio de la Policía Federal Preventiva. Por ello, es indispensable que el personal operativo se mantenga atento al sistema de comunicación en sus unidades de servicio, para otorgar inmediatamente la respuesta requerida.
6. En los sectores que cuenten con Unidad de Rescate Ligerero, la respuesta inmediata del sistema de atención a los usuarios deberá iniciarse con la intervención de este vehículo de servicio.
7. La tripulación básica de la Unidad de Rescate para el primer acercamiento al accidente, deberá conformarse con los siguientes elementos:  
  
TÉCNICO EN URGENCIAS MÉDICAS (TUM) "A" (2)  
TÉCNICO EN URGENCIAS MÉDICAS (TUM) "B" (1)
8. El personal operativo de la Unidad de Rescate, al hacer contacto con el accidente, deberá establecer de inmediato el "cerco de seguridad" en torno al sitio del percance.
9. El Técnico en Urgencias Médicas "A" de la Unidad de Rescate establecerá una valoración rápida de la magnitud del siniestro y la existencia de lesionados. Ante contingencias que excedan la capacidad de la unidad de respuesta inmediata, procederá a la solicitud de unidades de apoyo propias y externas.
10. El personal técnico en urgencias médicas deberán iniciar las acciones de rescate a las víctimas, teniendo la responsabilidad de la atención médica de las mismas a partir de este momento y en tanto no sean apoyados por una ambulancia de emergencias.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

11. Cuando la ambulancia llegue al sitio del accidente para el traslado de los lesionados, el personal técnico en urgencias médicas continuarán la atención de las víctimas hasta la derivación a un centro hospitalario, para lo cual el Coordinador Médico (en caso de encontrarse en horario de labores), deberá incorporarse a la ambulancia de urgencia que realice el traslado.
12. El TUM "A" de la Unidad de Rescate y Unidad de Señalamiento Dinámico deberán permanecer en el sitio del percance hasta que sean retirados los vehículos accidentados y el equipo de la unidad se haya resguardado.
13. En los casos en que se presente un accidente de gran magnitud y gravedad, que rebase la capacidad del sistema de atención de urgencia propio, el personal operativo asumirá el carácter de "Coordinador del Comando de Incidente", dando inicio inmediato a las acciones de coordinación que resulten necesarias para organizar la participación de unidades adicionales, tanto propias como externas.
14. Para los efectos de registro y seguimiento estadístico de accidentes de vehículo automotor en carretera, será necesario que el personal de la unidad de servicio que efectúe el primer contacto con el siniestro, elabore el "Parte de Accidente y Servicio Correspondiente", debiendo invariablemente consignar la totalidad de los datos requeridos en el formato correspondiente.

### Atención a usuarios lesionados

15. La atención médica de urgencia que se proporcione al lesionado deberá apearse a los lineamientos establecidos en el sistema de soporte vital prehospitalario:
  - Valoración primaria.
  - Fase de reanimación (abc).
  - Inmovilización de columna vertebral.
  - Extracción rápida o armada.
  - Valoración secundaria (si es posible).
  - Traslado de lesionados.
  - Comunicación con hospitales de convenio.
  - Integrar los registros prehospitalarios.
16. El traslado de los lesionados para recibir el tratamiento definitivo, deberá hacerse exclusivamente a los centros hospitalarios autorizados por el seguro de gastos médicos que otorga el Organismo al usuario y, en su defecto, a aquellas unidades hospitalarias del Sector Salud que cuenten con Agencia del Ministerio Público. En el caso de que el lesionado este conciente y decida ser trasladado a otra unidad hospitalaria distinta a la autorizada, el personal operativo podrá trasladarlo previa evaluación de las lesiones sufridas, debiendo levantar el reporte correspondiente y firma de aceptación del lesionado.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

17. Por cada lesionado atendido deberá elaborarse un parte de Atención Médica Prehospitalaria, independientemente que se traslade a un centro hospitalario, se atienda en la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria del sector o se dé de alta en el lugar del accidente.
18. En los casos en que el servicio médico traslade a lesionados inconscientes, además del Parte de Atención Médica Prehospitalaria, es indispensable que se elabore boleta que describa al detalle las pertenencias, vestimenta y objetos de valor que son transferidos a la responsabilidad del personal que recibe al paciente en un centro hospitalario o una ambulancia externa. Es imprescindible que en este documento se recabe el sello de la institución y/o la firma y nombre de la persona que reciba las pertenencias.
19. El personal paramédico tiene Prohibido Prescribir, Aplicar o Proporcionar Medicamentos a los pacientes que atiendan. En caso de requerirse la administración de cualquier fármaco, deberá contar con la autorización y supervisión del Coordinador Médico.
20. Las soluciones para restitución de volumen intravascular que se emplean en la estabilización prehospitalaria en trauma, están exentas de la restricción señalada.
21. Los medicamentos del cuadro básico deberán administrarse exclusivamente bajo el concepto de "urgencia", es decir, la dosis precisa en la cantidad necesaria para revertir la etapa aguda de un padecimiento o alteración (síntomas). Por esta razón no es aceptable otorgar tratamientos completos y de seguimiento (incluyendo al personal del servicio).
22. El manejo del material de curación debe apegarse a los lineamientos establecidos en el punto anterior.
23. Los medicamentos consumidos en la atención de cualquier paciente deberán justificarse con el registro en el parte de Atención Médica Prehospitalaria correspondiente y el visto bueno del Coordinador Médico. El parte del lesionado en el que se consigne la aplicación de medicamentos, deberá contener la firma de visto bueno del médico.
24. Queda terminantemente prohibido al personal manejar o trasladar pertenencias de los usuarios atendidos (excepto las que porten), aunque exista de por medio la petición expresa de los mismos para tal fin.
25. A los usuarios que fallezcan en accidentes vehiculares en carretera, deberá asignarse un parte de atención médica prehospitalaria, de acuerdo a lo especificado en el manual correspondiente.
26. No es permitido el traslado de cadáveres en la ambulancia, con excepción de los lesionados que fallecen durante el servicio de traslado a un centro hospitalario.

### **Servicios a usuarios y al camino**

27. La atención médica prehospitalaria y el traslado de enfermos y lesionados que no provengan de accidentes de vehículo automotor, deben etiquetarse como servicios al usuario.
28. La atención médica de enfermedades de aparición súbita, el agravamiento de un padecimiento crónico, parto prematuro o a término, deberá otorgarse bajo el mismo principio de urgencia.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

- 29.** En la medida de lo posible deberá evitarse establecer consultas de seguimiento.
- 30.** Por cada enfermo atendido en la UMAP o en las unidades de servicio, deberá elaborarse un Parte de Atención Médica Prehospitalaria.
- 31.** El procedimiento para la derivación de los enfermos en estado inconsciente a un centro hospitalario, deberá apegarse a lo especificado en el punto anterior número 18.
- 32.** En caso de solicitud de apoyo de otra ambulancia, no está permitido el traslado de pacientes con padecimientos infectocontagiosos.
- 33.** Las labores de apoyo para concluir el traslado de un paciente proveniente de una ambulancia descompuesta en el camino, deberán efectuarse bajo los siguientes lineamientos:
- Cuando el destino del traslado sea un centro hospitalario del Sector Salud (IMSS, ISSSTE, SSA) cuya ubicación exceda los 50 kilómetros de distancia, el servicio deberá efectuarse a un centro hospitalario afín a la institución de procedencia, que se encuentre más próximo al sector.
  - Es aceptable en estos casos la derivación a un centro hospitalario privado, siempre y cuando la ubicación del mismo no exceda los 50 kilómetros del límite del sector.
  - Para efectuar el traslado se requiere que personal médico o paramédico de la institución de procedencia, acompañe al enfermo hasta el centro hospitalario de destino.
- 34.** En los casos anteriores deberá elaborarse un parte de servicio y el parte de Atención Médica Prehospitalaria, según corresponda.
- 35.** En caso de averías a vehículos de usuarios, se autoriza a la tripulación de las unidades de servicio a realizar las siguientes acciones, siempre y cuando no se interfiera con la atención médica de urgencia:
- Solicitar el servicio de grúa, mecánico o cualquier otro a la central de comunicación más cercana, a través del equipo de radio de la unidad de servicio. De no surgir otra urgencia, la tripulación tendrá la obligación de esperar el resultado de la ayuda solicitada para el usuario.
  - Trasladar a los usuarios exclusivamente a la Plaza de Cobro más cercana o al límite del sector a cargo del Organismo.
  - El traslado a que se refiere la norma anterior será exclusivamente de las personas, quedando prohibido el remolque de los vehículos con las Unidades de Servicio.
  - Abanderar o señalar el vehículo averiado para prevenir posibles accidentes, estas labores se efectuarán con la unidad de señalamiento dinámico en caso de contar con ella.
- 36.** La función del servicio médico en cuanto a la prevención de accidentes, determina la necesidad de realizar servicios de atención al camino, sobre todo cuando existan factores de riesgo atribuibles a



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

la carretera, efectuando labores de señalamiento preventivo mediante la unidad de señalamiento dinámico alertando anticipadamente a los usuarios sobre factores de riesgo en tramos carreteros.

37. El personal operativo deberá estar pendiente de atender todos los requerimientos que en este sentido se generen y que con mayor frecuencia son:

- Retiro de semovientes
- Abanderamiento de sectores carreteros riesgosos (neblina, humo, deslaves, árboles caídos, piedras, carga proveniente de transportes, impregnación de la superficie de rodamiento con diesel o gasolina).
- Retiro de objetos peligrosos en la carretera.
- Abanderamiento o retiro de personas o contingentes que transiten sobre los carriles de circulación.
- Alertamiento mediante mensajes variables por parte de la unidad de señalamiento dinámico.

### PERSONAL QUE OTORGA EL SERVICIO MÉDICO

1. Es obligatorio para el personal que labora en las unidades médicas delegacionales y Gerencias de Tramo, conocer y cumplir con los lineamientos que emitan la Dirección de Operación.
2. Con la finalidad de mantener un alto nivel de eficiencia, la plantilla mínima funcional de cada servicio médico debe integrarse con los siguientes elementos por unidad de servicio

UNIDAD DE SERVICIO	CATEGORÍA	CANTIDAD POR TURNO	TOTAL
Unidad de Rescate	TUM "A"	2	6
	TUM "B"	1	3
Ambulancia	TUM "A"	2	6
	TUM "B"	1	1
Unidad de Señalamiento	TUM "A"	1	1
UMAP	COORD. MED.	1	1
<b>TOTAL</b>			<b>18</b>

3. La cantidad total de elementos del servicio médico de cada sector dependerá del número de unidades asignadas.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. El Coordinador Médico durante su horario de labores es directo responsable de la operación y óptimo desempeño de los elementos operativos en la atención de urgencias, para los siguientes turnos nombrará a un paramédico responsable que lo supla en cada una de sus funciones.
5. En ausencia de los dos técnicos en urgencias "A" entrantes a guardia, uno de los TUM "A" salientes deberá continuar cubriendo (doblando) previa aceptación por escrito, asimismo, en ausencia del TUM "B" entrante uno de los TUM "A" asumirá sus funciones.
6. Durante la atención de accidentes en el sector carretero, es indispensable que en la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria (UMAP) siempre permanezca un elemento designado por el Coordinador Médico o el TUM responsable de guardia, previendo la atención eficiente y oportuna a los lesionados que son trasladados en vehículos de otros usuarios.
7. Todos los elementos del servicio médico deberán presentarse a sus labores aseados y portando el uniforme reglamentario y los artículos que conforman el equipo de protección personal.
8. El Coordinador Médico y/o en su caso el TUM responsable de guardia está facultado a no permitir que cubra el turno el elemento que presente deficiencias en su presentación, hasta que se resuelva la anomalía.
9. Los uniformes del personal de servicio médico serán proporcionados gratuitamente por el Organismo y su uso será obligatorio. Cada elemento será responsable de mantener este implemento de trabajo en óptimas condiciones.
10. El uniforme reglamentario para el personal médico y paramédico se compone de:
  - CAMISOLA COLOR VERDE (CODIFICACIÓN PANTONE 3282 U, COMPOSICIÓN DE TONO 12 PTS. PANTONE GREEN 72.7; 4 PTS. PANTONE BLUE 24.3; ½ PTS. PANTONE BLACK 3.0), CONFECCIONADA EN TELA DE GABARDINA SATINADA 100% ALGODÓN PASADA POR EL PROCESO STONE WASH CON ENZIMA; DISEÑO CON AJUSTE SUPERIOR CON MANUFACTURA CON TRIPLE COSTURA, DELANTEROS CON 4 BOLSAS; 2 BOLSAS BASE OCULTAS CERRADAS A LOS LADOS LATERALES INTERNOS A BASE DE CONTACTEL Y REFORZADAS CON PRESILLAS, 2 BOLSAS COLOCADAS SOBRE LAS BOLSAS BASE TIPO PARCHE CON TABLÓN INVERTIDO AL FRENTE Y TAPAS FUSIONADAS Y ADHERIBLE A BASE DE CONTACTEL, EN COLOR NEGRO QUE CONTRASTA CON LA BASE, REDONDAS EN SU PARTE INFERIOR, CON LAS SIGUIENTES MEDIDAS 15 CM DE ANCHO POR 16 CM DE ALTO, CON TAPAS REDONDAS EN LA PARTE INFERIOR DE 15 CM DE ANCHO POR 6 CM DE ALTO UBICADAS Y CENTRADAS EN LÍNEA MEDIA SUPERIOR DE AMBOS DELANTEROS, EN BOLSA IZQUIERDA ESPACIO DE 2.5 CM COMO MÍNIMO QUE SIRVA COMO "GUARDA PLUMA", REFORZADA A BASE DE PRESILLAS, CUELLO FUSIONADO, LAS PUNTAS DEL CUELLO FIJADOS A LOS DELANTEROS MEDIANTE OJAL Y BOTÓN EN LA PARTE INTERNA, PIE DE CUELLO PARTE INTERNA DE COLOR NEGRO. DELANTEROS: CON CIERRE AL FRENTE DE PLÁSTICO DOBLEMENTE REFORZADO AL MISMO TONO DE LA TELA Y OCULTO POR ALETILLA ANCHA DE 1 ½ PULGADA COMO MÍNIMO CUBRIENDO EL CIERRE Y ADHERIBLE A BASE CONTACTEL (3 PUNTOS DE FIJACIÓN), MANGA CORTA CON DOS VIVOS NEGROS Y TELA REFLEJANTE CALIDAD 3M EN COLOR GRIS CON UN MÍNIMO DE 4.5 CM DE ANCHO EN MEDIO DE AMBOS VIVOS. EN MANGA IZQUIERDA A 5 CM DEL HOMBRO APLICACIÓN RECTANGULAR DE 10 X 8 CM., EN LA TELA DE LA MANGA EL SECTOR BORDADO DE SERVICIO MÉDICO EN FONDO BLANCO, CONTORNO CON DOS LÍNEAS PARALELAS BORDADAS CON UNA DISTANCIA DE SEPARACIÓN DE 0.5 CM, LÍNEA EXTERNA DE COLOR VERDE OSCURO CODIFICACIÓN PANTONE 348 C COMPOSICIÓN PRO. BLUE 60.6, YELLOW 36.4 Y BLACK 3.0 Y LÍNEA INTERNA VERDE CLARO CODIFICACIÓN PANTONE 3282 U, COMPOSICIÓN DE TONO 12 PTS. PANTONE GREEN 72.7; 4 PTS. PANTONE BLUE 24.3; ½ PTS. PANTONE



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

BLACK 3.0, LEYENDA BORDADA "SERVICIO MEDICO PREHOSPITALARIO" LETRAS VERDES CODIFICACIÓN PANTONE 348 C COMPOSICIÓN PRO. BLUE 60.6, YELLOW 36.4 Y BLACK 3.0, CARGADO DEL LADO SUPERIOR IZQUIERDO UNA CRUZ BORDADA CON DOS VIVOS SEPARADOS 0.2 CM, VIVO EXTERNO VERDE CLARO CODIFICACIÓN PANTONE 345 C, COMPOSICIÓN DE TONO 1. ¼ PTS. PRO BLU 7.8, ¾ PT YELLOW 4.7 Y 14 PTS., TRANS. WT.75.0 Y EL VIVO INTERNO VERDE CODIFICACIÓN PANTONE CODIFICACIÓN PANTONE 348 C COMPOSICIÓN PRO. BLUE 60.6, YELLOW 36.4 Y BLACK 3.0, EN EL VÉRTICE SUPERIOR DERECHO DE LA CRUZ EL LOGOTIPO DE CAMINOS Y PUENTES EN VERDE, PLATA Y ROJO ("NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL"); MANGA DERECHA A 5 CM DEL HOMBRO APLICACIÓN EN TELA DE LA MANGA EL ESCUDO NACIONAL BORDADO EN FORMA CUADRANGULAR CON LOS COLORES VERDE, BLANCO Y ROJO, ASÍ COMO LA LEYENDA MÉXICO. ESPALDA CON UNA CAPA O LIENZO DE LA MISMA TELA LA CUAL CUBRE UNA MALLA ANTIHUMEDAD DE MATERIAL DRILEX PARA EFICIENTAR LA VENTILACIÓN Y EVAPORAR LA HUMEDAD ALREDEDOR, ESTE LIENZO O CAPA CON UN DOBLADILLO DE 4.00 CM DE ANCHO EL CUAL LLEGA HASTA LA 5ª VÉRTEBRA LUMBAR O A 12 CM POR DEBAJO DE LA PARTE INFERIOR DE LA REGIÓN ESCAPULAR, TODAS LAS COSTURAS TERMINADAS CON DOBLE PESPUNTE Y CERRADO DE COSTADO DESDE MANGA CON MAQUINA DE CODO Y REFUERZO A BASE DE PRESILLAS EN BOLSAS Y TAPAS.

- Pantalón color verde (codificación pantone 3282 U, composición de tono 12 pts. Pantone Green 72.7; 4 pts. Pantone blue 24.3; ½ pts. Pantone black 3.0), confeccionado en tela de gabardina satinada 100% algodón tratada (para evitar que encoja); Traseros: con encuarte engargolado y 2 bolsas traseras con tapas adheribles a base de contactel, las tapas del mismo color adheribles a base de contactel. Delanteros: Cerrando al frente con cierre de plástico doblemente reforzado al mismo tono de la tela, con doble pespunte en todo el diseño reforzado con 3 presillas una superior y dos inferiores; 2 bolsas delanteras con corte diagonal, forro de bolsas de la misma tela; así como 2 bolsas laterales tipo parche colocadas en la parte media inferior del muslo con corte diagonal en extremos inferiores, tapas adheribles a base de contactel y corte diagonal en extremos inferiores, las tapas del mismo color adheribles a base de contactel, tablón invertido en línea media de la bolsa, con protección y refuerzo a nivel de rodillas; pretina fusionada y pegada con maquina pretinadora, así como 6 trabas para cinturón de la misma tela pegadas con precilladora. Largo del pantalón mínimo de 1.15 m sin considerar pretina de los cuales 45 cm a partir del tiro del pantalón deberán ser de color verde limón (codificación pantone 388 C, color del tono 12 pts. Pantone Yellow 46.9, ½ pt pantone green 3.1 y 8 pts. Pantone trns wt 50), dos cintas reflejantes debajo de la rodilla de color gris mínimo de 4.5 cms., de ancho, terminado el largo del pantalón en overlock.
- Pantalón Dama para Técnico en Urgencias Médicas  
PANTALÓN COLOR VERDE (CODIFICACIÓN PANTONE 3282 U, COMPOSICIÓN DE TONO 12 PTS. PANTONE GREEN 72.7; 4 PTS. PANTONE BLUE 24.3; ½ PTS. PANTONE BLACK 3.0), CONFECCIONADO EN TELA DE GABARDINA SATINADA 100% ALGODÓN TRATADA (PARA EVITAR QUE ENCOJA); TRASEROS: CON ENCUARTE ENGARGOLADO Y 2 BOLSAS TRASERAS CON TAPAS ADHERIBLES A BASE DE CONTACTEL, LAS TAPAS DEL MISMO COLOR ADHERIBLES A BASE DE CONTACTEL. DELANTEROS: CERRANDO AL COSTADO CON CIERRE DE NYLON REFORZADO AL MISMO TONO DE LA TELA, CON DOBLE PESPUNTE EN TODO EL DISEÑO REFORZADO CON PRESILLAS EN LA PARTE INFERIOR; 2 BOLSAS DELANTERAS CON CORTE DIAGONAL, FORRO DE BOLSAS DE LA MISMA TELA; ASÍ COMO 2 BOLSAS LATERALES TIPO PARCHÉ COLOCADAS EN LA PARTE MEDIA INFERIOR DEL MUSLO CON CORTE DIAGONAL EN EXTREMOS INFERIORES, TAPAS ADHERIBLES A BASE DE CONTACTEL Y CORTE DIAGONAL EN EXTREMOS INFERIORES, LAS TAPAS DEL MISMO COLOR ADHERIBLES A BASE DE CONTACTEL, TABLÓN INVERTIDO EN LÍNEA MEDIA DE LA BOLSA CON PROTECCIÓN Y REFUERZO A NIVEL DE





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

RODILLAS, PRETINA FUSIONADA Y PEGADA CON MAQUINA PRETINADORA, ASÍ COMO 6 TRABAS PARA CINTURÓN DE LA MISMA TELA PEGADAS CON PRECILLADORA. LARGO DEL PANTALÓN MÍNIMO DE 1.15 M SIN CONSIDERAR PRETINA DE LOS CUALES 45 CM A PARTIR DEL TIRO DEL PANTALÓN DEBERÁN SER DE COLOR VERDE LIMÓN (CODIFICACIÓN PANTONE 388 C, COLOR DEL TONO 12 PTS. PANTONE YELLOW 46.9, 1/2 PT PANTONE GREEN 3.1 Y 8 PTS. PANTONE TRNS WT 50), DOS CINTAS REFLEJANTES DEBAJO DE LA RODILLA DE MÍNIMO DE 4.5 CMS., TERMINADO EL LARGO DEL PANTALÓN EN OVERLOCK.

### 11. El equipo de protección personal consiste en:

- Chaleco de Protección para Técnico en Urgencias Médicas

Chaleco confeccionado en Nylon 100% "piel de tiburón" color verde limón (codificación pantone 388 C, color del tono 12 pts. Pantone Yellow 46.9, 1/2 pt pantone green 3.1 y 8 pts. Pantone trns wt 50), cerrando al frente con cierre de plástico doblemente reforzado al mismo tono del color del chaleco. En la parte anterior cuenta con 6 bolsas; delantero izquierdo 3 bolsas, una en la parte inferior de color verde (codificación pantone 3282 U, composición de tono 12 pts. Pantone Green 72.7; 4 pts. Pantone blue 24.3; 1/2 pts. Pantone black 3.0), con dos reflejantes paralelos de color gris de aproximadamente 3 cm de ancho colocados de forma horizontal en todo lo ancho de la bolsa, con las siguientes dimensiones de la bolsa, ancho 20 cm por 16 cm de alto y 5 cm de abolsamiento con cierre de plástico doblemente reforzado, en la parte superior de la bolsa, 2 bolsas del mismo tono del chaleco centradas en la parte superior, bolsas abolsadas con tapa para cerrarse a base de velcro, medidas de la bolsa de 10 de ancho por 15 cm de alto. Delantero derecho con tres bolsas, una de color verde (codificación pantone 3282 U, composición de tono 12 pts. Pantone Green 72.7; 4 pts. Pantone blue 24.3; 1/2 pts. Pantone black 3.0) con 2 reflejantes paralelos de color gris de aproximadamente 3 cm de ancho colocados de forma horizontal en todo lo ancho de la bolsa, colocada en la parte inferior con las siguientes dimensiones 18 cm de ancho x 29 cm de largo y 4.5 cm de abolsamiento, con cierre doblemente reforzado del mismo tono de la tela en la parte superior 2 bolsas del mismo tono del chaleco centradas, bolsas abolsadas con tapa para cerrarse a base de velcro, medidas de la bolsa de 10 de ancho por 15 cm de alto. En la parte trasera del chaleco lleva una bolsa oculta a todo lo ancho de la espalda con cierre del mismo tono de la tela de plástico doblemente reforzado. Dos tiras de material reflejante en la parte trasera como continuación de los reflejantes de las bolsas delanteras del chaleco.

- Overol para Técnico en Urgencias Médicas

Overol amarillo fluor, confeccionado en tela de gabardina satinada 100% algodón, con cuello fusionado tipo mao con doble pespunte y tira pegada al cuello del lado izquierdo de 25 cm de largo por 4 cms. de ancho que se fije al lado derecho a base de contactel; 2 cierres de plástico frontales al mismo tono de la tela doblemente reforzados que inician desde la base del cuello con una separación entre si de 10 cm, dirigiéndose a la parte inferior terminando a 25 cm por arriba del dobladillo del pantalón de ambas piernas, con abertura lateral para tener acceso a las bolsas del pantalón, reforzada con presillas en los extremos laterales; dos bolsas laterales con tapa colocadas a nivel del muslo medio inferior tablón invertido en línea media de ambas bolsas, manga larga desmontable, con





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

opción a manga corta a base de cierre de plástico doblemente reforzado, del mismo tono de la tela. Elástico trasero de 7 cm. de ancho a nivel de la cintura pegado con maquina resortera y una bolsa tipo parche trasera con tapa fusionada y adherible a base de contactel.

Tira reflejante color blanco de 4.5 cm de ancho en mangas alrededor de ambos brazos a 20 cms. del hombro; 2 tiras reflejantes color blanco alrededor de ambas piernas de 4.5 cm de ancho a nivel del muslo medio, así como en delanteros parte superior centrados en línea media con un mínimo de 20 cm de longitud y 4.5 cm de ancho, En manga izquierda a 5 cm del hombro aplicación rectangular de 10 x 8 cm., en la tela de la manga el sector bordado de servicio médico en fondo blanco, contorno con dos líneas paralelas bordadas con una distancia de separación de 0.5 cm, línea externa de color verde oscuro codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0 y línea interna verde claro codificación pantone 3282 U, composición de tono 12 pts. Pantone Green 72.7; 4 pts. Pantone blue 24.3; ½ pts. Pantone black 3.0, leyenda bordada "SERVICIO MEDICO PREHOSPITALARIO" letras verdes codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0, cargado del lado superior izquierdo una cruz bordada con dos vivos separados 0.2 cm, vivo externo verde claro codificación pantone 345 C, composición de tono 1. ¼ pts. Pro blu 7.8, ¾ pt yellow 4.7 y 14 pts., trans. Wt.75.0 y el vivo interno verde codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0, en el vértice superior derecho de la cruz el logotipo de caminos y puentes en verde, plata y rojo ("NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL"); manga derecha a 5 cm del hombro aplicación en tela de la manga el escudo nacional bordado en forma cuadrangular con los colores verde, blanco y rojo, así como la leyenda México.

- Chamarra para Técnico en Urgencias Médicas

Especificaciones del Producto

Material - EN 471

Poliéster de alta tecnología con un alto índice de respiración color amarillo fluorescente RAL 3024, con azul en hombros, mangas y orilla inferior. Protección contra aceite y agua.

DIN 66083 clase de quemado Sd

Protección al clima – EN 343 Clase 3

Protección al estado de tiempo con forro interior para proveer de protección contra el frío. La chamarra tiene protección contra el viento e impermeable.

Actividad de respiración de la tela: clase 3 alta

Reflejantes - EN 471 Clase 3

Cintas reflejantes 3M color plateado Reflex 9910.

Aditamentos



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Brazos fijos, con forro interior desmontable con cierre, 2 bolsillos en el pecho, 2 bolsillos laterales en diagonal para su fácil acceso, 1 bolsillo interior con cierre especial contra la humedad. Banda con fijación de velcro para ajustar las mangas. Cuello alto, gorra extraíble en el cuello. Cordón para ajuste en la cintura. Zona en la espalda de velcro de 340 x 80 mm, para adherir nombre, cargo, etc.

Espalda: Bordado con la leyenda "Servicio Médico", con letras no menor a 8 cm., de ancho. En manga izquierda a 5 cm del hombro aplicación rectangular de 10 x 8 cm., en la tela de la manga el sector bordado de servicio médico en fondo blanco, contorno con dos líneas paralelas bordadas con una distancia de separación de 0.5 cm, línea externa de color verde oscuro codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0 y línea interna verde claro codificación pantone 3282 U, composición de tono 12 pts. Pantone Green 72.7; 4 pts. Pantone blue 24.3; ½ pts. Pantone black 3.0, leyenda bordada "Servicio Medico Prehospitalario" letras verdes codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0, cargado del lado superior izquierdo una cruz bordada con dos vivos separados 0.2 cm, vivo externo verde claro codificación pantone 345 C, composición de tono 1. ¼ pts. Pro blu 7.8, ¾ pt yellow 4.7 y 14 pts., trans. Wt.75.0 y el vivo interno verde codificación pantone 348 C composición Pro. Blue 60.6, Yellow 36.4 y Black 3.0, en el vértice superior derecho de la cruz el logotipo de caminos y puentes en verde, plata y rojo ("Nueva Imagen Institucional"); manga derecha a 5 cm del hombro aplicación en tela de la manga el escudo nacional bordado en forma cuadrangular con los colores verde, blanco y rojo, así como la leyenda México.

- Casco de protección Técnico en Urgencias Médicas

Casco para rescatista, para labores de salvamento y rescate, en estructuras colapsadas, espacios confinados, incendios forestales, y diferentes eventos naturales. Fabricado con fibra de vidrio y resina de poliéster especial, adicionando materiales auto extingüibles, con un nuevo y moderno diseño de la carcasa. Cuenta con cuatro sistemas de suspensión interna y materiales aislantes al impacto, de cuero y tela, asimismo cuenta con un ajuste automático de la cabeza. Ventilación natural de la cresta con perforaciones que permiten mantener fresco al rescatista. Sistema de sujeción tipo Ratchet, con dos dedos se ajusta rápidamente el casco. Goggles ajustables con mica de policarbonato resistente a la abrasión, con antifog, humos y neblinas. Cintas reflejantes de 11/2" a los costados y al frente en color amarillo limón. Orificio para colocar lámpara de alta luminosidad. Certificado de resistencia que exceda los 420 Kg / cm<sup>2</sup>. Peso total de 820 +- 30 grms, incluyendo los goggles. Debe tener visor de policarbonato transparente para casco de 20 cms., en ambos lados el logotipo de CAPUFE de la nueva imagen Institucional del Servicio Médico.

- Fornitura

Fornitura de Nylon en color negro, con hebilla de broche plástico altamente resistente, de 6 cm. mínimo de ancho, adaptable a diferentes medidas por medio de velcro. (Mediana y grande), la cual deberá incluir un estuche porta instrumental médico el cual tendrá espacio suficiente para contener en su interior una lámpara para pupilas, navaja, pinzas y



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

tijeras quirúrgicas, tijeras para trabajo pesado, porta lámpara pequeña, porta radio ajustable, así como una hebilla extra.

- Guantes de protección para Técnico en Urgencias Médicas

Guante para extracción vehicular, útil en cualquier tipo de operación de rescate, fabricación anatómica para que ofrezca excelente resistencia al corte y la penetración. Fabricado con refuerzo especial en la palma de la mano de alastano y poliamida para proporcionar protección contra la abrasión y vibraciones. Puño elástico que impida la penetración de vidrios y residuos. Refuerzos en dedos y nudillos con material reflejante. Colores negros o negro con amarillo.

- Botas para Técnico en Urgencias Médicas

Bota de tipo alta montaña

Piel: box.calf flor hidrofugado color negro

Acolchado interior. Forrado en piel nappa hidrofugada

Montada sobre plantilla bontex, culotte y cambrillón

Piso: montado urbana de caucho nutrilite con eva de 4 mm y con resaltes antideslizantes

Forro interior. Membrana Gore-tex Duracom MS Sportive

Topes y contrafuertes: Duroterm

Plantilla interior: preformada recubierta cambrelle gris

Cierre: ganchos/anillas y cordón encerado

- Impermeable para Técnico en Urgencias Médicas

Equipo de agua en color verde limón (codificación pantone 388 C, color del tono 12 pts. Pantone Yellow 46.9, 1/2 pt pantone green 3.1 y 8 pts. Pantone trns wt 50), compuesto de dos piezas, fabricado mediante sellado de alta frecuencia, con cuatro broches de latón y cubrebotonera, capucha grande para ponerse con casco protector, pantalón con elástico en la pretina con triple costura, con broches en valenciana para ponerse con calzado, cinta reflejante a la altura del tobillo en color verde metalizado de 700 candelas mínimo, confeccionadas ambas prendas con poliuretano en color amarillo, con soporte de poliéster confeccionada con manga ranglán con franja reflejante en color verde metalizado alrededor del brazo a la altura del Bíceps. Y circundante a la altura del pecho. Espalda: sector vulcanizado con la "NUEVA IMAGEN INSTITUCIONAL" del servicio médico de 20 cm. como mínimo de diámetro.

- Gorra para Técnico en Urgencias Médicas

Gorra tipo beisbolista, confeccionada en gabardina afelpada 100% algodón, en color negro, ajuste con broche metálico y cinturón de la misma tela, de 6 gajos con ojillos



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

bordados y al frente el sector del servicio médico bordado con las siguientes características: fondo blanco con letras en color negro, el perímetro de la cruz delineada en color negro (externo), color rojo (interno); al centro de la cruz emblema de caminos y puentes en color verde, blanco y rojo; con un diámetro de 7 cm.

12. El casco de protección paramédico es de uso obligatorio, no sólo al abordar el vehículo de servicio o durante las maniobras de rescate o abanderamiento, sino en todo tipo de desplazamiento en la unidad de servicio.
13. Debido a que es indispensable proyectar la mejor imagen al usuario y propiciar la inmediata y fácil identificación de la institución que proporciona la atención, queda prohibido portar prendas que no estén especificadas en la presente normatividad, así como el uso de gafetes, logotipos, insignias, escudos, etc., que no correspondan al Organismo.
14. Durante el desarrollo de la jornada laboral, todo elemento del servicio médico deberá portar una libreta de apuntes, bolígrafo y credencial de identificación expedida por el Organismo.
15. Los Técnicos en Urgencias Médicas que conduzcan los vehículos de servicio en la periferia del Distrito Federal deberán portar licencia especializada de manejo tipo "E", emitida por la Secretaría de Transportes y Vialidad del D.F.; el resto del personal deberán presentar licencia de "Chofer" vigente, expedida por la autoridad competente.
16. Todo el personal de servicio (médico y paramédico) deberá participar obligatoriamente en los cursos de capacitación y actualización médica y de urgencias que promuevan el Organismo, las instituciones de salud, servicios de emergencia y demás entidades afines.
17. El personal técnico en urgencias médicas (paramédicos) deberá acreditar el grado de Competencia Laboral proporcionado por el Organismo, así como demostrar anualmente haber recibido capacitación y actualización de sus conocimientos en urgencias médicas, mediante certificación oficial de las instituciones autorizadas para tal fin.
18. Es obligatorio para todo el personal médico y paramédico, acreditar el curso de Soporte Vital Prehospitalario en Trauma (PHTLS y/o BTLS) y recertificar en los periodos que marca el mismo.
19. Es obligatorio para el personal médico contar con la certificación de los cursos: Soporte Vital Avanzado en Trauma (ATLS) y Soporte Vital Avanzado en Cardiología (ACLS), y recertificar en los periodos que marcan en particular cada curso.

### ACTIVIDADES RUTINARIAS DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SERVICIO MÉDICO

#### Coordinador Médico de la Unidad Prehospitalaria

##### Recepción de guardia.

1. El Coordinador Médico deberá vigilar el correcto registro de las entradas y salidas del Técnico en Urgencias Médicas (paramédico).



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. Cuando el control de asistencia y puntualidad no sea por registro biométrico (hand key), es decir por chequeo manual de tarjetas o listas de asistencia, el Coordinador Médico es el responsable de su uso correcto y control del mismo.
3. En ausencia del Coordinador Médico, el Técnico en Urgencias Médicas "A" (TUM) asume la responsabilidad y facultades de este.
4. Revisar la presentación del personal (uniforme, aseo general, identificación, equipo y material de trabajo, etc.) al momento del registro de asistencia. El Coordinador Médico tiene la facultad de exigir el cumplimiento de las disposiciones relativas a la presentación y aseo del personal.
5. Efectuar la recepción de la dotación de vales de combustible de la guardia saliente así como la revisión de la bitácora la cual debe amparar el consumo de combustible en base a los recorridos de las unidades de emergencia (ambulancias, unidades de rescate y de señalamiento dinámico).
6. Supervisar la recepción de ambulancias, unidades de rescate, unidad de señalamiento dinámico y la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria (UMAP), firmando de visto bueno en las actas de entrega y recepción correspondientes.
7. Bajo inventario efectuará la validación de la recepción de la UMAP, mediante la revisión directa y personalizada de los bienes transferidos por la guardia saliente, al concluir la transferencia y recepción deberá llenar el formato para tal fin, firmando de conformidad los TUM responsables de guardia con Visto Bueno del Coordinador Médico.
8. En los casos en que el personal a su cargo detecte faltantes o daños a las unidades y a los equipos que las conforman, intervendrá para que el personal responsable elabore el vale correspondiente que ampare los faltantes o daños.
9. Verificará que se hayan registrado en el formato correspondiente los materiales y medicamentos consumidos por la guardia saliente, así como los vales de reposición que amparen el consumo registrado, y en caso de faltantes recabara el vale de reposición.
10. Entregará la dotación de combustible para cada una de las ambulancias, unidades de rescate y de señalamiento dinámico.
11. Validará los partes de accidente y/o servicio, así como los partes de atención médica prehospitalaria de la guardia saliente, dicha validación consistirá en verificar la clasificación adecuada de accidentes y/o servicios y su correcto llenado.

### **Establecimiento del servicio**

12. De acuerdo a los roles previamente establecidos, deberá instrumentar lo necesario para que las unidades de servicio queden instaladas en los sitios estratégicos de vigilancia y estar en condiciones de que el servicio sea prestado a partir de los siguientes 30 minutos a la recepción del turno.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

13. El Coordinador Médico se responsabilizará del control de las dotaciones mínimas funcionales de materiales de curación, medicamentos, papelería y material de limpieza, correspondientes a la UMAP, previendo la suficiencia de material para 24 hrs.
14. Dispondrá lo necesario para que las áreas de atención del puesto se encuentren en condiciones óptimas de limpieza, orden y funcionalidad.
15. Rutinariamente deberá evaluar en forma particular la funcionalidad de las ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento dinámico, así como de la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria (UMAP).
16. Esta evaluación se llevará a cabo conjuntamente con el personal responsable de cada unidad, verificando los datos consignados en los reportes de recepción.
17. Deberá verificar que los servicios de mantenimiento preventivo a las unidades, las dotaciones de medicamentos, material de curación y papelería, se efectúen oportunamente.
18. Será responsable de emitir los siguientes reportes:
  - Solicitudes de abastecimiento de medicamentos, material de curación, papelería, material de limpieza, etc. sobre la base de consumos reales promedio.
  - Solicitud escrita de mantenimiento preventivo y correctivo a las unidades de rescate ligero, ambulancias y en su caso unidades de señalamiento dinámico.
  - Solicitud para la recarga de tanques de oxígeno medicinal y extintores.
  - Solicitud de reparaciones y mantenimiento preventivo a la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria.
  - Reporte diario de novedades.

\*SATRAC

### **Prestación del servicio**

19. A efecto de que la atención a los usuarios se realice con alto nivel de calidad y eficiencia, el Coordinador Médico regulará las actividades de los Técnicos en Urgencias Médicas.
20. Propiciará las condiciones de funcionalidad y operación necesarias para que la totalidad de las solicitudes de servicio a los usuarios sean atendidas con la oportunidad y eficiencia requeridas.
21. Deberá proporcionar atención médica de urgencia a toda persona que se presente en las unidades de servicio durante su jornada de trabajo.
22. Deberá brindar asesoría en materia de atención médica prehospitalaria al personal que integra su equipo de trabajo.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

23. Desarrollará periódicamente reuniones de trabajo para evaluar el desempeño del personal, revisando los partes de servicio/accidente y de atención médica prehospitalaria, planteando en cada caso las modificaciones pertinentes.
24. Verificar que la entrega de información de los accidentes atendidos, se haga en forma oportuna. En este mismo sentido será necesario que se compruebe la firma del administrador de la Plaza de Cobro que confirma el cumplimiento de este trámite.
25. En caso de sucesos relevantes que ocurran en el camino (cierres de sector, derrame de sustancias peligrosas, deslaves, etc.) deberá recabar por los medios disponibles, todos los datos necesarios para informar inmediatamente a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo o en su defecto al radio de Oficinas Centrales, procediendo a instalar el "Comando de Incidente" necesario para el manejo de dicha eventualidad o accidente, a fin de agilizar la solución del mismo.
26. Deberá verificar que el radio de la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria, así como cualquier otro medio de comunicación que se disponga, se mantenga atendido en todo momento, para lo cual deberá establecer turnos de guardia para contestar oportuna y eficientemente cualquier solicitud mediante esta vía.
27. Estar al tanto de la ubicación exacta de las unidades de servicio asignadas a su sector de competencia, así como de todos los movimientos que tengan fuera de su sitio de guardia.
28. Asistir a todos los servicios, debiendo prever, cuando sea posible, que al desplazarse las unidades de servicio, se disponga de un elemento (TUM) que permanezca en la UMAP para atender cualquier eventualidad.

### **Cambio de guardia**

29. En preparación a la transferencia de las unidades de servicio y sus equipos, deberá supervisar que el personal a su cargo realice las rutinas establecidas para que los bienes sean transferidos en óptimas condiciones de limpieza y funcionalidad.
30. Verificará que se mantengan las dotaciones mínimas de combustible en las unidades de servicio. Asimismo comprobará que no existan carencias de medicamentos, material de curación, papelería y formatos.
31. Auxiliará a los TUM en la reposición de materiales y medicamentos consumidos, previa comprobación de acuerdo a lo establecido en el manual de procedimientos.
32. Deberá consignar globalmente el consumo de materiales, medicamentos y papelería correspondiente a la guardia saliente. Este formato deberá presentarse debidamente llenado al cambio de guardia.
33. Tendrá la obligación de revisar que se manejen de acuerdo a los instructivos los siguientes formatos:
  - Formato de Inventario de la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Formato de Gasto de Material y Medicamentos.
- Formato "Bitácora de Ambulancia, Unidad de Rescate y de Señalamiento Dinámico".
- Formato "Reporte de Accidente y Servicio".
- Formato "Atención Médica Prehospitalaria".

34. Participará en los procedimientos para entrega de guardia, fomentando el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente.

### Técnico en Urgencias Médicas (TUM "A")

#### Recepción de guardia.

1. Inmediatamente a su llegada a las instalaciones, deberá registrar su asistencia en el formato o en los dispositivos dispuestos por la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para tal fin.
2. La recepción de la ambulancia, unidad de rescate o la unidad de señalamiento dinámico asignada debe efectuarse con el detenimiento establecido en la normatividad y apegado al formato correspondiente, requiriéndose obligatoriamente la presencia de los técnicos en urgencias médicas que transfieren los bienes.
3. Deberá verificar que la recepción realizada por el TUM "B" se apegue a los lineamientos establecidos.
4. Una vez finiquitada la revisión de la unidad, deberá recabar la firma del personal que transfiere la unidad, firmando conjuntamente (TUM "A" y "B") el documento. Este procedimiento establece la conformidad de ambas partes sobre la información especificada en el formato.
5. En los casos que se detecten faltantes o daños a la unidad, deberá recabar del TUM que entrega el vale de responsabilidad correspondiente.
6. Deberá informar inmediatamente al coordinador médico las anomalías detectadas en la recepción de las unidades de emergencia.
7. Será responsable de verificar que la información consignada en la "Bitácora de Ambulancia, Unidad de Rescate y de Señalamiento" de la guardia saliente, sea congruente con las lecturas del odómetro y marcador de gasolina.
8. Cuando el TUM "B" no se encuentre presente, el TUM "A" será directamente responsable de la recepción integral de la unidad de servicio.

#### Establecimiento del servicio.

9. Con el objeto de establecer el estado de vigilancia en el menor tiempo posible, una vez concluida la recepción de la unidad asignada, informará al Coordinador Médico las





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

novedades derivadas del procedimiento de recepción y solicitará la dotación de gasolina correspondiente.

10. Auxiliará al Coordinador Médico en la elaboración oportuna de las solicitudes de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las unidades de emergencia.
11. Cuando la ubicación para la guardia sea fuera de la UMAP, deberá dirigirse de inmediato al lugar determinado, previendo que el tiempo de traslado no deberá ser mayor a 30 minutos.
12. Una vez establecido el estado de vigilancia del sector asignado, deberá reportarlo inmediatamente a la central de radio y a su base operativa (UMAP).
13. En ausencia del Coordinador Médico asumirá todas y cada una de las actividades del médico, para garantizar la eficiente coordinación operativa.

### **Prestación del servicio.**

14. El radiotransmisor de la ambulancia, unidad de rescate y de señalamiento, o cualquier otro medio de comunicación disponible para el servicio, deberá estar atendido permanentemente, por lo tanto deberá participar en el rol de vigilancia que se establezca.
15. Con la periodicidad necesaria mantendrá el motor de la ambulancia, o unidad de rescate y unidad de señalamiento en condiciones de funcionamiento.
16. Deberá atender toda solicitud de servicio a los usuarios dentro del sector correspondiente.
17. Además de la conducción de la unidad de servicio, deberá participar en las labores de rescate y atención médica prehospitalaria de los lesionados y enfermos. Cuando no haya lesionados en un accidente realizará, en coordinación con el TUM "A" de la unidad de señalamiento dinámico, labores de alertamiento mediante la exhibición de mensajes preventivos y/o informativos en la pantalla de su unidad, así como el abanderamiento para los usuarios que se aproximan al lugar.
18. El TUM "A" tendrá la responsabilidad directa de recabar los datos que se requieran para la elaboración del Reporte de Accidente y /o Servicio.
19. Al término de las labores de atención integral de los accidentes y servicios, tendrá la obligación de reportar los datos a la Central de Radio y a su centro operativo (UMAP), en un plazo que no exceda a 30 minutos.
20. Los sucesos extraordinarios que se atiendan o bien sean detectados en la carretera, deberán comunicarse inmediatamente vía radio, a la Plaza de Cobro que corresponda y en su caso a la Central de Radio y/o Delegación de Zona.
21. Después de cada atención al usuario, el TUM "A" es responsable del reabastecimiento a la unidad de servicio. Conjuntamente con el TUM "B" deberá asear, desinfectar y reacondicionar el área de atención a lesionados.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

22. Colaborar en todas las actividades que el Coordinador Médico instrumente para hacer óptima la atención al usuario.
23. Tiene la obligación y responsabilidad de reportar al centro operativo de su sector (UMAP) y a la Central de Radio, todos los movimientos que lleve a cabo la unidad que opere.
24. Captura de los reportes de accidente y servicio, en el SATRAC (Sistema de atención al trauma capufe) a través de la página web, teniendo para ello, 30 minutos posteriores al reabastecimiento de la unidad de emergencia después de cada servicio.

### **Cambio de guardia.**

25. Con el objeto de facilitar la entrega de la unidad, deberá verificar que la misma se encuentre en perfecto estado de limpieza, funcionamiento y orden. Asimismo comprobará que el TUM "B" cumpla con el mantenimiento del área de atención de lesionados.
26. Cooperará con el coordinador médico en las labores de preparación para la entrega de la unidad de atención prehospitalaria.
27. Será responsable del llenado de la Bitácora de Ambulancia, y Unidad de Rescate y de Señalamiento Dinámico, cuidando que se registren todos los datos de servicios atendidos y los movimientos de las unidades de emergencia que justifiquen los recorridos efectuados.
28. Deberá participar activa y directamente en la entrega de la unidad de emergencia a su cargo, para establecer, en coordinación con el TUM que recibe, las condiciones en que se realiza la transferencia de los bienes.
29. Tendrá la obligación de expedir un vale de responsabilidad sobre daños y pérdidas que presente la unidad de servicio durante su guardia.
30. Será responsable de informar al TUM receptor, con detalle, las fallas que detecte en la unidad que transfiere.
31. Participará en las actividades de preparación y limpieza de la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria.
32. En ausencia del Coordinador Médico, deberá efectuar la transmisión de la información diaria sobre siniestralidad carretera y servicios preventivos, así como asumir todas y cada una de las actividades del médico, para garantizar la eficiente coordinación operativa.

### **Técnico en Urgencias Médicas (TUM "B")**

#### **Recepción de guardia.**

1. Inmediatamente a su llegada a las instalaciones, deberá registrar su asistencia en el formato o en los dispositivos dispuestos por la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para tal fin.
2. Con la finalidad de facilitar la instalación del servicio, revisará conjuntamente con el TUM "B" que entrega la guardia, el área de atención de lesionados de la ambulancia y los compartimientos en caso de la Unidad de Rescate.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. Deberá reportar al TUM "A" las anomalías detectadas en la recepción.
4. Cuando resulte necesario auxiliará al TUM "A" en la recepción de la ambulancia, e unidad de rescate y unidad de señalamiento según sea el caso.
5. En caso de que se detecte daño o pérdida de alguna pieza de los equipos de rescate, y médicos y de la pantalla de señalamiento, deberá recabar el vale de responsabilidad al TUM que entrega.
6. Cuando el TUM "A" no se encuentre presente en el cambio de guardia, con el visto bueno del coordinador médico, deberá efectuar la recepción integral de la unidad de servicio que le corresponda.
7. Auxiliará al Coordinador Médico en la elaboración oportuna de las solicitudes de abasto de medicamentos e insumos médicos de las unidades de emergencia.

### **Establecimiento del servicio.**

8. Será responsable de que el área de atención de lesionados se encuentre en condiciones óptimas de limpieza, presentación y funcionalidad.
9. Auxiliará al TUM "A" en cualquier actividad que resulte necesaria para la instalación del servicio.
10. En los casos excepcionales en que los contenidos de material de curación y medicamentos se encuentren incompletos, deberá solicitar la reposición de los mismos de acuerdo al procedimiento establecido.
11. Preparará el material de curación estéril necesario para las ambulancias, unidades de rescate y UMAP con procedimientos de manejo de CEYE con protocolos básicos de lavado, desinfección y esterilización de material y/o equipo.

### **Prestación del servicio.**

12. Deberá asistir a todo servicio de atención a usuarios.
13. Será responsable de las acciones de rescate y atención médica prehospitalaria de los lesionados y enfermos.
14. En los accidentes en que no haya víctimas, tendrá a su cargo las labores de abanderamiento y señalamiento del accidente o servicio.
15. Tendrá la responsabilidad de recabar los datos necesarios para la elaboración de los formatos "Reporte de Atención Médica Prehospitalaria".
16. Será responsable de levantar la "Boleta de pertenencias del lesionado", al momento de que éste sea entregado a una unidad hospitalaria.
17. El TUM "B" tiene la obligación de participar activamente con el TUM "A" en las actividades de reacondicionamiento de la ambulancia y unidad de rescate después de cada servicio.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

18. Deberá participar en la atención permanente del radiotransmisor, y medios de comunicación utilizados rutinariamente para la atención de emergencias, de acuerdo al rol establecido.
19. Participará activamente auxiliando al Coordinador Médico en las labores de atención médica a los usuarios durante su horario de labores.
20. Será responsable de recabar los datos necesarios para elaborar el "Reporte de Atención Médica Prehospitalaria" a los pacientes atendidos en la UMAP durante su horario de labores.
21. Una vez concluida la atención del o los pacientes, efectuará el reacondicionamiento del consultorio y/o del área de curaciones.

### **Cambio de guardia.**

22. Para poder proceder a la entrega del área a su cargo, verificará que ésta se encuentre en condiciones óptimas de limpieza, orden e integridad.
23. Llevará a cabo el reabastecimiento del material de curación y medicamentos consumidos en su guardia.
24. Reportará oportunamente al TUM "A" las carencias y fallas del área bajo su responsabilidad, debiendo estar atento a que se elaboren las solicitudes de reparación o reabastecimiento, según el caso.
25. Participará activamente con el TUM "A" en la limpieza de las unidades de emergencia y en la preparación de la UMAP para su entrega.
26. Captura de los reportes de accidente y servicio, en el SATRAC (Sistema de atención al trauma capufe) a través de la página web, teniendo para ello, 30 minutos posteriores al reabastecimiento de la unidad de emergencia después de cada servicio.
27. Deberá realizar la entrega directa del área a su cargo, reportando al TUM "A" las anomalías derivadas de este procedimiento.

### **JORNADA DE TRABAJO DEL PERSONAL DEL SERVICIO MÉDICO**

#### **Asistencia**

1. El personal adscrito a las unidades médicas delegacionales y de gerencia de tramo deberá presentarse a laborar en los centros operativos de cada sector (UMAP).
2. El personal adscrito al servicio médico de urgencia, tendrá la obligación de registrar su asistencia en los formatos y/o dispositivos destinados para ello. Con la finalidad de llevar un mejor control, el registro en las listas de asistencia deberá hacerse con puño y letra del propio trabajador. Una vez concluido el registro de todos los empleados, el coordinador médico validará el documento con su firma.
3. Para los Técnicos en Urgencias Médicas la duración de los turnos de guardia deberá ser de 24 horas de trabajo por 48 de descanso, el coordinador médico laborará turnos de 8 hrs. en horario matutino de lunes a viernes. La hora de inicio de cada turno podrá ser determinada por el



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Subdelegado o Subgerente de Operación, de acuerdo a las circunstancias propias de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

4. El diseño de las guardias y la determinación de cualquier cambio en la duración de los turnos de trabajo, es facultad exclusiva del Director de Operación.
5. Las faltas de asistencia injustificadas se registrarán de acuerdo a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo. Cuando algún elemento no justifique oportunamente (120 minutos posteriores a la hora de entrada) la falta del primer turno, a criterio del coordinador médico se le permitirá incorporarse a sus actividades a partir de las 15:00 horas del mismo día, con igual tolerancia que la del inicio de labores.

### **Licencias, permisos y vacaciones**

6. El disfrute de licencias con y sin goce de sueldo, así como los permisos económicos y los períodos vacacionales, se registrarán por lo dispuesto en el Contrato Colectivo de Trabajo.
7. Los períodos vacacionales del personal de servicio médico se programarán en una sola quincena y bajo calendario que previamente elabore el coordinador médico y autorice el Subdelegado o Subgerente de Operación.
8. El calendario vacacional deberá apegarse a las necesidades de operación y funcionalidad del servicio, por lo cual no deberán autorizarse vacaciones en el mismo período a dos elementos de la misma categoría y guardia.
9. Durante los días festivos y períodos vacacionales oficiales, en los que se dicten dispositivos de seguridad, no se autorizarán vacaciones o permisos al personal operativo.

### **Condiciones de la Jornada de Trabajo**

10. Durante la jornada de trabajo, que comprende 24 horas de labores por 48 de descanso, el personal de servicio médico deberá permanecer en estado de vigilancia permanente dentro de su área de trabajo que le corresponda, por ello queda prohibido abandonar o descuidar las instalaciones médicas y las unidades de rescate, ambulancias y unidades de señalamiento sin autorización del responsable de las mismas.
11. Las unidades de servicio (ambulancias, unidades de rescate, unidades de señalamiento y las UMAP) deberán permanecer atendidas permanentemente, para lo cual es necesario establecer turnos de vigilancia y atención en los que participen todos los elementos que conforman el equipo de trabajo en turno.
12. Al término de la jornada laboral, el personal operativo no podrá retirarse de sus actividades y sitio de adscripción, sin haber entregado la unidad a su cargo, documentación e informes en forma completa y exacta.
13. El personal que se encuentre de guardia en la Unidad Médica de Atención Prehospitalaria (UMAP) deberá tomar sus alimentos en la misma.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

14. En los casos en que no existan instalaciones proporcionadas por el Organismo para preparar y consumir alimentos, se autoriza el desplazamiento del personal para alimentarse fuera de su ubicación de guardia. Esta facilidad se limita a un solo desplazamiento para prever la alimentación del día (desayuno, comida y cena), debiendo apegarse estrictamente a los siguientes lineamientos:
- No deberá exceder de 60 minutos el periodo de ausencia del sector.
  - Los establecimientos comerciales en los que el personal operativo concurra para tomar alimentos deberán ser conocidos y autorizados por el Coordinador Médico. La ubicación de los mismos no deberá exceder de 10 kilómetros del límite del sector asignado.
  - El Coordinador Médico deberá prever que un elemento permanezca siempre en la Unidad Medica de Atención Prehospitalaria.
  - El TUM "A" de la unidad de servicio reportará con exactitud a la central de radio o plaza de cobro correspondiente, la hora de salida para tomar alimentos y la hora de regreso a su base.
  - En el sitio donde consuman los alimentos deberán estar atentos de contestar el radio de comunicación.
  - Si la unidad desplazada es la única responsable de atención en el sector, no es aceptable omitir la atención de accidentes y servicios por el hecho de estar consumiendo alimentos.
15. El Coordinador Médico programará los descansos del personal durante el horario nocturno, con el objeto de que un elemento permanezca alerta y atento a activar el servicio ante cualquier eventualidad; el resto del personal podrá descansar, invariablemente, dentro de las instalaciones adecuadas para tal fin.
16. De acuerdo a la cláusula 132 Contrato Colectivo de Trabajo vigentes, se sancionará al elemento que duerma durante la jornada diurna y durante el turno de vigilancia nocturna que se le haya asignado.
17. Queda prohibido permanecer en las instalaciones fuera del horario de trabajo, salvo que lo autorice el Coordinador Médico.

### III.-TRANSFERENCIA DE AMBULANCIAS, UNIDADES DE RESCATE Y UNIDADES DE SEÑALAMIENTO DINÁMICO

1. La entrega-recepción de las ambulancias, unidades de rescate ligero y unidades de señalamiento deberán efectuarse indefectiblemente al inicio de cada guardia. A fin de evitar retrasos en la capacidad de respuesta del sistema de atención de urgencias, no son aceptables dilaciones en la ejecución de este procedimiento.
2. El acto de entrega-recepción de las unidades de servicio deberá llevarse a cabo en los centros operativos autorizados para tal efecto, por lo que queda prohibido realizar desplazamientos de las mismas para tal fin.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. En los casos en que el cambio de guardia coincida con la atención de un accidente, el personal saliente no podrá retirarse hasta que se concluyan las labores de rescate y atención, salvo que el personal entrante ya lo hubiera relevado.
4. Bajo la circunstancia anterior y por acuerdo de los interesados, se obviarán los trámites del acto de entrega-recepción, sin que ello signifique la liberación de responsabilidad sobre los bienes transferidos.
5. Dado que mediante el acto de entrega-recepción se transfieren bienes propiedad del Organismo, cuya responsabilidad recae en ambos participantes (personal que entrega y personal que recibe), es obligatoria la mutua cooperación de los servidores involucrados en dicho acto.
6. Los documentos denominados "formato de entrega-recepción de ambulancia" y "formato de entrega-recepción de unidad de rescate ligero" así como el "formato de entrega-recepción de la unidad de señalamiento dinámico, legalizan el acto de transferencia de bienes propiedad del Organismo a cargo del personal que opera las mismas, motivo por el cual deberán evitarse las omisiones, enmendaduras y alteraciones al mismo, ya que constituyen un acta de entrega-recepción.
7. Las unidades de emergencia se deberá transferir en perfectas condiciones de limpieza, tanto interior como exterior, asimismo el material, equipo y medicamentos, en perfecto orden y completos de acuerdo a los inventarios y "stocks" correspondientes.
8. Es obligatorio que los TUM "A" entreguen las unidades de emergencia con el tanque de gasolina abastecido con la cantidad cercana al 100%.
9. En el acto de entrega-recepción de la unidad, será responsabilidad del TUM que la reciba, verificar:
  - Niveles de aceite de motor, agua, líquido de frenos, etc.
  - Estado físico general de la unidad (cabina, vidrios, ventanillas, puertas, carrocería, etc.)
  - Presión de neumáticos (incluyendo refacción)
  - Sistema eléctrico y de iluminación en general.
  - Sistema de señalamiento visual y auditivo (torretas, códigos, sirena, pantalla de mensajes variables, etc.).
  - Herramientas (gato, llaves, etc.).
  - Registros en odómetro, marcador de la capacidad del tanque de combustible.
  - Revisión de la bitácora de la unidad
  - Tarjeta de circulación, póliza de seguros vigente.
10. El TUM "B" que recibe, tendrá la obligación de revisar:



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Estado físico del área de pacientes.
  - Orden y limpieza en la caseta.
  - Dotaciones completas de medicamentos y material de curación.
  - Estado físico y funcionamiento del equipo médico.
  - Funcionamiento del sistema de iluminación de la caseta.
  - Funcionamiento de extractores, ventiladores y aire acondicionado.
  - Funcionamiento de la pantalla de señalamiento dinámico.
11. Los botiquines de medicamentos y materiales deberán recibirse en perfecto estado de limpieza y orden. Al término de cada guardia se deberán reponer los materiales utilizados, con el objeto de que la entrega se haga de acuerdo a los "stocks" establecidos como máximos y mínimos para cada uno de ellos, de acuerdo con la presente normatividad.
  12. Es obligación del TUM "B" revisar la carga de los extintores para verificar que siempre estén en condiciones de uso. Asimismo deberá revisar la carga de los tanques de oxígeno, verificando la limpieza y el cambio de agua a los humidificadores de los propios tanques de oxígeno.
  13. Al término de la recepción, los participantes deberán firmar de conformidad el documento respectivo, recabando el visto bueno del Coordinador Médico, haciendo de su conocimiento, en su caso las anomalías detectadas, para que se lleven a cabo las acciones que correspondan y dar solución oportuna al problema.
  14. En los casos en que durante el desarrollo de una guardia ocurran daños o pérdidas en la unidad y su equipo, el TUM "A" está obligado a formular el acta administrativa de los hechos, inmediatamente después de ocurridos, a efecto de deslindar responsabilidades.
  15. Una vez levantada el acta administrativa por daño o extravío, el TUM que recibe la unidad tiene la obligación de recabar inmediatamente el vale que ampare la reposición o reparación del daño en un término no mayor de 8 días.

### IV.-MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS VEHICULOS E INSTALACIONES

1. Dada la importancia que representa la prestación integral del servicio médico de urgencia en los caminos que opera el Organismo, es necesario que las ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento se mantengan en perfectas condiciones de funcionamiento, por lo cual, es responsabilidad exclusiva de los Técnicos en Urgencias "A" el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo.
2. El mantenimiento preventivo de las ambulancias unidades de rescate y unidades de señalamiento, debe realizarse en los talleres que determine el área administrativa de cada Delegación de Zona y con la frecuencia siguiente:
  - Cambio de aceite y filtro cada 3,500 km.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Afinación mayor cada 10,000 Km. o lo que determine el manual del fabricante.
  - Servicio de lavado y engrasado cada 10,000 km.
  - Alineación de la dirección y balanceo de ruedas cada 10,000 km.
  - Revisión de suspensión cada 3 meses.
  - Revisión de frenos cada 3 meses.
  - Revisión de sistema eléctrico y batería cada 15 días.
3. El mantenimiento y conservación rutinarios de las unidades de emergencia serán realizados por la tripulación, programándose equitativamente para los tres turnos las siguientes acciones:
- Pintura de las herramientas y equipo de rescate, cada 15 días o antes si lo requiere.
  - Pintura a tumbaburros y estribos, cada mes o antes si lo requiere.
  - Pulido y encerado de la unidad, cada 6 meses.
  - Limpieza y desinfección del carro camilla, camillas marinas y de columna vertebral, taburetes, dos veces por semana.
  - Fumigación y desinfección del área de atención a lesionados, una vez por semana.
  - Limpieza exterior e interior de la pantalla de señalamiento cada 3 meses
  - Revisión del sistema de sujeción de la pantalla (estado de la tornillería, engrasado y ajuste) una vez al año.
4. Las fallas mecánicas y/o eléctricas de la unidad deberán ser reportadas de inmediato al Coordinador Médico, para que inicie oportunamente las gestiones que conduzcan a la reparación en el corto plazo.
5. El TUM "A" tiene la obligación de corregir las fallas y anomalías menores que estén al alcance de sus posibilidades, las que no, reportarlas al Coordinador Médico para que se gestione la reparación correspondiente.
6. Será responsabilidad del Coordinador Médico el seguimiento a las solicitudes de reparación hasta que queden finiquitadas y la unidad se reincorpore al servicio.
7. El TUM "A" tiene la obligación de anotar cada reparación efectuada en la bitácora de las unidades de emergencia y en el formato de entrega recepción.
8. El mantenimiento y conservación de las Unidades Médicas de Atención Prehospitalaria deberá realizarse con la frecuencia necesaria. El Coordinador Médico generará las reparaciones a través de oficio dirigido a la Delegación de Zona correspondiente.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

9. Durante la jornada de trabajo, todo el personal deberá colaborar en las labores para mantener el orden y el aseo de las instalaciones y el área exterior del centro operativo correspondiente.

### **V.-EQUIPAMIENTO DE AMBULANCIAS, UNIDADES DE RESCATE, UNIDADES DE SEÑALAMIENTO DINÁMICO Y UNIDADES MÉDICAS DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA (UMAP)**

#### Ambulancias Equipadas

#### **Descripción técnica de ambulancia de urgencias equipada (Apegada a Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004)**

##### Chasis y cabina

Acorde a las necesidades técnicas de la conversión.

#### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA CONVERSIÓN**

(Apegado a Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004, que se detallan a continuación)

##### **1.- Defensa de empuje o tumba burros**

Defensa de empuje o tumba burros fabricado en tubo de acero al carbón con tratamiento anticorrosivo, con sistema de anclaje al chasis por medio de bracks de acero de alta resistencia al impacto y sujetado firmemente a la defensa metálica delantera, y cubriendo a todo lo ancho y alto la parrilla con acabado en pintura electrostática color negro.

##### **2.- Instalación eléctrica**

###### **2.1.- Sistema eléctrico**

Se instalará un sistema "dual battery" con una batería adicional de 17 placas, en la cual se cargarán todas las conexiones, componentes eléctricos y electrónicos de la ambulancia, evitando sobrecargar al sistema original del vehículo protegiendo de esta manera la computadora del mismo, de igual manera aunque se descargue la batería adicional por el uso continuo del equipo la unidad podrá ser puesta en marcha sin ningún contratiempo cargándose automáticamente la batería adicional por medio de un selenoide electrónico y Switch Master.

###### **2.2.- Componentes eléctricos**

Los conductores eléctricos deberán ser antinflama (calidad NOM), en código de colores previamente entubados y de acuerdo a la siguiente tabla:

- |           |         |
|-----------|---------|
| - 10 AMP. | CAL. 16 |
| - 15 AMP. | CAL. 14 |
| - 20 AMP. | CAL. 12 |
| - 30 AMP. | CAL. 10 |



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Modificación al sistema eléctrico con insoladores, relevadores y sistema Switch Master, todo deberá estar previamente protegido con relevadores, fusibles e interruptores térmicos, los cuales deberán soportar el 125% de su valor de diseño en amperaje mínimo, protegidos de contacto eléctrico accidental.

Se instalarán Gromets pasacables de material aislante a todos los conductores eléctricos independientemente de su forro protector, dichos Gromets deberán ser de calidad certificada y se instalarán de acuerdo a su trayectoria.

Deberán proporcionarse los diagramas de la instalación eléctrica y situación de los ductos, relacionándolos con los accesorios que correspondan, mismos que serán impresos en una calcomanía (s) autoadherible a la tapa del compartimiento interno que aloje los sistemas eléctricos.

Todas las líneas, sobre todo las que correspondan a dispositivos de señalamiento luminoso, requieren relevadores antes del interruptor y protectores térmicos específicos a la capacidad requerida en cada aditamento instalado, apagadores y contactos de primera calidad, luces de cortesía en todos los compartimentos.

### **3.- Caseta para atención de pacientes**

La caseta para atención de lesionados deberá tener las siguientes dimensiones: altura interior mínima de 1.62 metros del piso al techo, de largo la medida partirá del canto interior de las puertas traseras para llegar hasta la pared divisoria que da con la cabina de conducción, siendo de por lo menos 2.90 metros, el ancho podrá corresponder a las medidas naturales del chasis.

Elevación del techo original a una altura que se ajuste a la especificada (Norma Oficial Mexicana NOM 237-SSA1-2004) con un domo fabricado preferentemente en fibra de vidrio el cual debe ser armónico al diseño del chasis, integrándose al mismo las tomas de aire, lámparas de señalización exterior, plafones estroboscópicos rojos integrados en la parte trasera. El sobre techo de fibra de vidrio estará reforzado con una estructura interior tipo "rollbar" fabricado con perfiles metálicos tubulares.

El aislamiento térmico de la caseta, en paredes y techo deberá realizarse con una capa de cuando menos 40 mm de espesor de laminas de fibras minerales, no combustibles (retardante al fuego).

En el lado derecho de la caseta a partir de las puertas traseras se instalará un taburete construido en lamina de aluminio forrada de polímero de plástico (PVC) de 13 mm de espesor, con dimensiones 1.80 de largo, por 45 cm. de alto y 50 cm de ancho; con cubierta tapizada en vinilo color azul rey y relleno de hule espuma de cuatro pulgadas de espesor, debe contar con tres cinturones de seguridad de tres puntos para los socorristas y dos cinturones adicionales para sujetar al paciente, en los extremos del taburete se instalarán puertas de bandera con chapa embutida tipo automotriz. Se instalará en este taburete un dispositivo de sujeción para la camilla rígida de columna.

A 40 cm de la cabecera del taburete anteriormente señalado, se instalará un mueble construido en lámina de aluminio calibre 18 con las siguientes dimensiones: 1.20 m de alto, 0.50 m de ancho y 0.50 m de profundidad. Contará con un entrepaño a 0.60 m. a partir del piso con una puerta de bandera con cierre de resbalón para alojar el equipo hidráulico y conos de señalización.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

En el lado izquierdo de la caseta a partir de las puertas traseras hasta el límite de la cabina de conducción y de piso a techo se instalarán gabinetes y gavetas en polímero plástico (PVC) de 13 mm de espesor con puertas corredizas de acrílico con sistema de fijación para almacenamiento de insumos y una mesa de trabajo. Dos tomas de pared del oxígeno con fluxómetro y borboteador. Deberá alojar este gabinete un compartimiento para el tanque de oxígeno con conexión americana el cual deberá ser de cuando menos tres metros cúbicos con manómetro.

Una camilla rodante de aluminio telescópica, adaptable a diferentes alturas, que cuente con cuatro rodajas, barandales móviles, soporte y sistema de fijación a la parte baja del gabinete de fácil accionamiento. La camilla deberá tener adaptado un colchón de hule espuma, tapizado en vinilo de alta resistencia y con refuerzos en los ángulos del mismo. Contará con tres cinturones de seguridad instalados para la fijación del paciente, con las siguientes dimensiones: Largo 1.95 metros máximo, ancho 55 cm. mínimo, altura de 52 cm. máximo; 31 centímetros mínimo.

Una camilla marina la cual se almacenará plegada en un espacio del gabinete.

El recubrimiento del piso debe ser de una sola pieza, sin costuras sellado en los bordes para evitar filtraciones, tipo linóleo y vinil antiderrapante, de combustión retardada y lavable, en color gris oxford.

Barras laterales de protección acojinadas, colocadas al lado derecho (sobre el nivel del taburete) tapizadas con vinilo de primera calidad color azul rey así como en todas las aristas de la caseta de atención que puedan lesionar a los ocupantes.

Dos pasamanos en el interior de 0.50 m cada uno, colocados en la parte central del techo.

Dos ganchos porta sueros dobles.

Aire acondicionado automotriz de 28,000 BTU con ventilador de tres velocidades colocado en la parte superior y al centro del panel divisorio entre la caseta y la cabina, orientado hacia el área de atención.

Extractor de aire eléctrico, instalado en el interior de la caseta en el costado superior derecho.

En la parte trasera de la ambulancia se instalará un estribo metálico en lámina calibre no. 12, resistente a la colisión mediante sistema de amortiguación, con piso en lámina de aluminio antiderrapante.

Dos pasamanos colocados en la parte interior de las puertas traseras, de tubo calibre no. 14, cromado, de 40 cm. de largo.

#### **4.- Iluminación interior**

En la cabina del conductor: lámpara de cortesía en el techo, iluminación de cortesía en la parte baja de tablero, ambos accionados al abrir puertas y con control en el tablero.

En la caseta: En la caseta se instalarán cuatro plafones con medidas mínimas de 20 cm de largo por 15 cm. de ancho, de iluminación eléctrica blanca de cuarzo de por lo menos dos intensidades de 25 y 45 watts. Con control de encendido automático en puertas traseras así como control de encendido independiente.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### 5.- Señalamiento visual y auditivo

Sobre las salpicaderas hacia el frente de la unidad de ambos lados deberá llevar dos luces estroboscópicas de navegación, una blanca y una roja con pantalla de policarbonato.

Dos lámparas instalados en la parte trasera de la parrilla una blanca y otra roja que emitan luces hacia adelante de manera intermitente, visibles a una distancia de 150 mts.

Dos faros de penetración de halógeno con carcasa metálica y cristal blanco de alta penetración de 100 watts mínimo de potencia, instalados en el tumbaburros.

Sobre el techo de la cabina una barra de torretas con 4 luces giratorias de 360 grados que proyecten luz roja visible desde una distancia de 150 mts, foco de halógeno; luces callejoneas laterales y sirena electrónica de tres tonos con altoparlante y "horn"; la bocina deberá colocarse en la parrilla frontal. La sirena no debe generar más de 110 decibeles. Sobre la parte central y superior de la torreta se instalará una lámina de aluminio calibre 20 de 10 1/2 pulgadas por 6 pulgadas, para instalación de antena.

En la caseta: en ambos costados a 10 cm. del nivel del techo y en los ángulos superiores anterior y posterior, se colocaran dos juegos de dos luces de navegación color rojo y blanco estroboscópicas embutidas, de cuatro pulgadas de diámetro, en ambos costados, con pantalla de policarbonato. Al centro de estos juegos de luces se instalará un plafón con luz blanca de trabajo con pantalla de policarbonato en ambos costados.

En la parte posterior en el domo se instalará un aparato direccionador de tráfico secuencial con 5 patrones diferentes de luces de emergencia: izquierda a derecha, derecha a izquierda, del centro hacia afuera y dos patrones alternantes, provista de un módulo de control que tiene indicadores de leds, los cuales simulan el patrón de secuencia seleccionado, cuenta con control de velocidad de destello y control de intensidad luminosa; tamaño de 1.10 metros con 8 módulos de leds cada uno con pantalla en color ámbar y módulos de control.

Abajo del direccionador de tráfico serán colocadas al centro dos luces estroboscópicas color blanco de cuatro pulgadas de diámetro. En los extremos se instalarán dos luces estroboscópicas con mica de policarbonato color rojo de cuatro pulgadas de diámetro.

Dos calaveras originales de policarbonato con indicadores de parada, direccional y reversa con alarma audible además se instalará un sistema estroboscópico para calavera, con distintos modos de flasheo (cuando menos 3).

**6.- Equipamiento de la ambulancia**

DESCRIPCION	CANTIDAD
Gato hidráulico de patín de 3 toneladas de capacidad con maneral	1
Llave de cruz con cuatro medidas estándar	1
Faro buscador telescópico empotrado o instalado en la ambulancia con manejo desde dentro de la cabina, reflector de halógeno. Instalado en el lado del copiloto	1
Reflejantes de protección tipo triángulo	2
Juego de cables pasa corriente uso rudo	1
Extintores de polvo ABC de 1.5 Kg. cada uno	2
Conos de trafico de hule con base para mantener su estabilidad, de 60 cm alto	10
Pinzas de mecánico grandes	1
Desarmador punta de cruz	1
Desarmador plano	1
Juego de llaves mixtas medida básica	1
Martillo	1
Pinzas de electricista	1

**7.- Equipo médico**

DESCRIPCION	CANTIDAD
Estetoscopio de doble cápsula	1
Estetoscopio pinard de aluminio	1
Esfigno manómetro aneroide con brazaletes para adulto y pediátrico	1
Pinzas Kelly curvas 0.13 m de acero inoxidable	3
Pinzas de anillos, en acero inoxidable	2
Pinzas de Kelly rectas 13 cm de acero inoxidable	3
Tijeras de botón de acero inoxidable de 15 cm	2
Equipo Esterilizado p/ atención del parto:	1
Charola de mayo	1



CAPUFE

---



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Budinera	2
Pinza de anillo	1
Pinza Kelly curvas(2)	2
Pinza de disección s/dientes	1
Pinza de disección c/dientes	1
Onfalotomo	1
Tijera mayo	1
Porta agujas mayo Hegar	1
Cinta umbilical o similar	2
Perilla p/ aspiración	1
Campos quirúrgicos	6
Cánulas de guedel no. 1	4
Cánulas de guedel no. 2	4
Cánulas de guedel no. 4	4
Cánulas de guedel no. 6	4
Resucitador manual ambú adulto con mascarilla	1
Resucitador manual ambú pediátrico con mascarilla	1
Equipo alternativo de la vía aérea:	
Combitubo	1
Mascarilla Laríngea	1
Tanque de oxígeno portátil de aluminio tipo D de 415 litros a 2,000 lbs. conexión americana	1
Tanque aluminio de oxígeno de 640 lts a 2000 lbs con conexión americana	1
Regulador fluxómetro para tanque de oxígeno con humidificador	2
Mochila botiquín para rescatista fabricada en nylon 100%, resistente a la abrasión. Color azul marino. Medidas mínimas de 58.5 cm X 30.5 cm X 28 cm.	2
Ligaduras plásticas planas de fijación autoadherible contactel	2
Equipo de aspirador de secreciones portátil con motor eléctrico que funcione	1



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

con pila recargable integrada de fábrica, con verificador luminoso de carga. Equipo contenido en un estuche plástico rígido fácil de empotrar en el interior de la ambulancia	
Collarín cervical rígido de dos piezas con abertura al frente con sistema de fijación autoadherible contactel tamaño chico	6
Collarín cervical rígido dos piezas con abertura al frente, con sistema de fijación autoadherible contactel tamaño mediano	6
Collarín cervical rígido dos piezas con abertura al frente, con sistema de fijación contactel tamaño grande	6
Férulas neumáticas inflables con cierre de cremallera de plástico de pierna completa	6
Férulas neumáticas inflables con cierre de cremallera de plástico de media pierna	6
Férulas neumáticas inflables con cierre de cremallera de plástico de brazo completo	6
Férulas neumáticas inflables con cierre de cremallera de plástico de mano y muñeca	6
Termómetro oral.	2
Termómetro rectal.	2
Estuche de diagnóstico con otoscopio, oftalmoscopio con estuche de plástico rígido Mango laringoscópio standard metálico	1
Hoja laringoscopio metálica recta Miller no. 1	1
Hoja laringoscopio metálica recta Miller no. 2	1
Hoja laringoscopio metálica recta Miller no. 3	1
Hoja laringoscopio metálica recta Miller no. 4	1
Hoja laringoscopio metálica curva Macintosh no. 1	1
Hoja laringoscopio metálica curva Macintosh no. 2	1
Hoja laringoscopio metálica curva Macintosh no. 3	1
Hoja laringoscopio metálica curva Macintosh no. 4	1
Perilla aspiración para recién nacidos	1
Camilla rígida para columna de plástico con medidas mínimas de 1.90x0.65 m con juego de cuando menos tres cinturones de fijación	1







CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2	Neomelubrina tabletas (caja c/10).
1	Aspirina adulto tabletas (caja c/10).
1	Aspirina infantil tableta (caja c/10).
1	Tempra tabletas adulto (caja).
1	Tempra gotas (frasco).
1	Ketorolaco sol. Iny. 30 mg.

### Antiespasmódicos

2	Buscapina compositum ampolletas de 5 ml.
1	Buscapina compositum grageas (caja c/24).
1	Buscapina compositum gotas.
1	Buscapina grageas 10 mg.

### Anestésicos locales

1	Lidocaína al 2% sol. Iny.
---	---------------------------

### Antivertiginosos

3	Torecan inyectable ampolletas 1 ml.
1	Torecan grageas 6.5 mg. (caja).
3	Vontrol ampolletas 2 ml.
1	Vontrol tabletas 25 mg. (caja).
1	Bonadoxina gotas (frasco gotero).

### Antiácidos

20	Melox Plus tabletas.
----	----------------------

### Antialérgicos y antihistamínicos (No corticoesteroides).

3	Avapena ampolletas 2 ml.
1	Avapena grageas 25 mg. (caja).
3	Clorotrimeton inyectable ampolletas 2 ml.
1	Clorotrimeton jarabe 10 mg. (frasco).



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Antianginosos (Antihipertensión)

- 1 Adalat cápsulas 10 mg. (frasco).
- 1 Isorbid 5 mg (caja).

### Antiasmáticos (Broncodilatadores)

- 3 Alupent ampolletas.
- 1 Ventolín aerosol (frasco-dosificador).

### Normotensore

- 3 Effortil ampolletas 10 mg.
- 1 Effortil gotas (frasco).

### Antidiarreicos

- 1 Treda tabletas (caja).
- 1 Lomotil comprimidos 2 mg. (caja).

### Oftalmológicos

- 1 Neosporín oftalmológico gotas (frasco).
- 1 Nazil ofteno gotas (frasco)

### Oticos

- 1 Otorgramín gotas (frasco).
- 1 Synalar ótico gotas (frasco).

### Corticoesteroides

- 2 Decadrón frasco ampolletas 8 mg.
- 2 Flebocortid 500 mg. Ampolletas.
- 2 Flebocortid 100 mg. Ampolletas.

### Simpático miméticos

- 2 Adrenalina inyectable 1:1000.

### Diuréticos de asa

- 3 Lasix solución iny. 2 ml.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Soluciones cristaloides

- 5 Solución glucosada al 5% bolsa de 250 ml.
- 5 Solución salina isotónica bolsa de 250 ml.
- 5 Solución Hartman bolsa 250 ml.

### Psicotrópicos

- Propofol
- Etomidato,
- Valium,
- Citrato de Fentanil
- Ketamina
- Pentotal Sódico

### Estupefacientes

- Sulfato de Morfina

### Otros

- 5 Bicarbonato de sodio sol. Iny
- 5 Atropina sol. Iny.
- 2 Naloxona sol. Iny.
- 2 Sydolil tabletas (caja)

Nota: La adquisición de medicamentos por las Delegaciones y Gerencias de Tramo, deberá apegarse al listado de medicamentos anteriores, estos productos pueden substituirse por otros que contengan el mismo principio activo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### Contenido mínimo del botiquín de material de curación de la ambulancia:

CANT.	C O N C E P T O
5	Paquetes de gasa estéril con 5 pzas.
5	Paquetes de gasa estéril con 3 pzas.
5	Apósito estéril.
5	Guantes desechables de látex (par) estériles.
5	Venda de gasa de 10 cm.
5	Venda de gasa de 5 cm.
3	Venda elástica de 15 cm.
3	Venda elástica de 10 cm.
3	Venda elástica de 5 cm.
5	Equipo de venoclisis.
5	Angiocat calibre 14
5	Angiocat calibre 16
5	Punzocat calibre 17
5	Punzocat calibre 18
5	Punzocat calibre 19
2	Jeringa desechable 3 ml. aguja 20x32
2	Jeringa desechable 3 ml. aguja 22x32
2	Jeringa desechable 5 ml. aguja 20x32.
2	Jeringa desechable 5 ml. aguja 22x32.
1	Tela adhesiva 2.5 cm. (rollo).
1	Tela adhesiva 5 cm. (rollo).
4	Ligadura cordón umbilical de algodón.
8	Campos quirúrgicos desechables 60x60
2	Sábana desechable.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2	Retelast no. 1 tramos 50 cm.
2	Retelast no. 2 tramos 50 cm.
2	Retelast no. 4 tramos 50 cm.
2	Retelast no. 5 tramos 50 cm.
2	Retelast no. 6 tramos 50 cm.
1	Torundas con alcohol (recipiente 250 ml.)
1	Torundas con isodine espuma (recipiente 250 ml.)
2	Cánulas de guedel no. 1
2	Cánulas de guedel no. 2
2	Cánulas de guedel no. 4
2	Cánulas de guedel no. 6
2	Ligaduras de látex.
2	Mariposas para infusión no. 21
2	Mariposas para infusión no. 22
2	Mariposas para infusión no. 23
1	Pinzas de anillos.
1	Tijeras de botón.
1	Férula neumática de pierna completa.
1	Férula neumática de media pierna.
1	Férula neumática de brazo completo.
1	Férula neumática de antebrazo y muñeca.
1	Destroxtix tiras reactivas (frasco)

### VI.1 UNIDAD DE RESCATE LIGERO

#### Chasis

Acorde a las necesidades técnicas de la conversión.

#### Caja



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Caja de la unidad montada en el chasis seleccionado, debiendo cumplir como mínimo con las siguientes características:

### Dimensiones

Altura total de la caja:	1.75 m. +/- 5 cm.
Largo total de la caja:	3.70m. +/- 5 cm
Ancho total de la caja:	2.40 m. +/- 5 cm

Estructura en perfil metálico de acero calibre 16, con travesaños del mismo material calibre 14. Camas de madera de pino de primera, colocados sobre los largueros del chasis y atornillados a los patines del mismo, con soporte de 3/16; el piso en secciones troqueladas en lamina aluminio calibre 16, con cargadores o travesaños del mismo material, soldados eléctricamente.

Piso forrado con linóleum antiderrapante de uso rudo color negro con molduras de aluminio en los remates, con uniones de primera calidad en las esquinas a prueba de filtraciones.

El exterior acabado en lamina de aluminio calibre 18, fijada con remaches de expansión con traslape de 0.038 m, el interior forrado con linner panel, entre las paredes interior y exterior, se instalará un aislamiento a base de espuma de poliuretano, con un espesor de 0.038 m, con tratamiento antifuego.

Contará con seis compartimentos, los cuales deberán cumplir con las siguientes características:

### En general:

Acceso de cada compartimiento cubierto con puerta tipo cortina de aluminio, con sistema de amortiguamiento para facilitar la apertura y cierre y evitar accidentes por apertura o cierre bruscos.

El sistema de chapa será a base de dos vástagos que se aseguren a ambos lados de la puerta, la palanca de accionamiento deberá ser instalada de tal forma que no sobresalga a la superficie de la cortina.

Iluminación interior de cada compartimiento a base de cuatro plafones planos como mínimo, colocados en las paredes laterales de tal forma que proporcionen suficiente iluminación a todos los entrepaños o espacios interiores. Cada compartimiento contará con un interruptor independiente para la iluminación interior, el cual estará colocado en alguna de las paredes interiores.

No es necesario que se instalen interruptores automáticos que se accionen al abrir las cortinas de los compartimentos.

Todos los compartimentos deberán contar con aislamiento térmico. En su interior se colocarán de tres a cuatro entrepaños metálicos de lámina de aluminio, los cuales deberán estar reforzados en los bordes y con un travesaño transversal para evitar se deformen con el peso de las herramientas. Estos entrepaños deberán estar recubiertos con material antirruído (pasto artificial) en toda su superficie.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Cada compartimiento deberá contar con un sistema que evite las filtraciones de agua y polvo al interior, así como un sistema de drenaje para eliminar los líquidos que se acumulen en la limpieza de los mismos.

### **Descripción particular de cada compartimiento:**

Compartimiento No. 1. Ubicado en el costado derecho inmediato a la cabina; con dimensiones de .90 m de ancho por 1.40 m de alto y .60 m de fondo. En su interior se colocará la bomba aspersora de agua con sus implementos y mangueras, además de la toma de agua para el llenado del tanque de agua. En un lugar visible deberá colocarse un dispositivo que muestre a los operarios la cantidad de agua contenida en el tanque de agua.

La bomba aspersora deberá estar fija con cinturones metálicos de presión los cuales deben tener la facilidad de abrirse para movilizar la misma. Las mangueras y boquillas también deberán estar fijas con el mismo sistema a las paredes laterales del compartimiento.

Compartimiento No. 2. Ubicación central en el costado derecho; servirá para portar el equipo médico y camillas.

Se compone a su vez de dos espacios: Espacio 2A, el cual deberá tener las siguientes dimensiones de .64 m de ancho, 1,40 m. de alto y 1.07 m de fondo. En este espacio se requieren tres entrepaños con las características descritas los cuales tendrán la facilidad de colocarse a diferentes alturas.

Espacio 2B de .26 m de ancho por .70 m de alto y 2.0 m de fondo. Se colocarán en su interior dos camillas; una camilla de canastilla plástica con estructura de aluminio y una camilla larga para columna vertebral de material plástico de alta resistencia.

Compartimiento No. 3.- Colocado en la parte posterior de la Unidad; tiene cuatro accesos: dos laterales colocados en ambos costados y dos posteriores. En el costado derecho se instalará un espacio señalado como compartimiento 3A el cual servirá para portar herramientas manuales con las siguientes medidas: ancho .50 m, por 1.40 m de alto y .30 m de fondo, en la pared del fondo contará con abrazaderas para fijar las siguientes herramientas:

- Dos palas areneras planas,
- Dos barretas de acero de 1.0 m.
- Una barreta tipo pata de cabra
- Dos machetes con hoja de .60 m
- Un hacha tipo leñador grande
- Una maceta de 2 lbs.
- Un mazo grande con cabo largo

Al lado izquierdo se encuentra el acceso lateral al compartimiento 3, mismo que estará destinado a contener el equipo de rescate siguiente:





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- 15 Conos de plástico vinil color anaranjado para señalamiento de .60 m de alto
- 8 Visiflash con pantalla color ámbar.
- 10 Señalamientos cilíndricos estroboscòpicos 30 cm.
- Cable alpinista de perlón de 100 mts. ½ "
- Cables alpinista perlón 50 mts. ½ "
- 4 Cables alpinista perlón 100 mts. 3/8 "
- 4 Cables alpinista perlón 50 mts. 3/8 "
- 4 Ascensores para alpinismo
- 2 Equipo de respiración autónoma con tanque grande.
- 10 Polines de madera 4x4x18"
- 8 Cuñas de madera 4x4x18"
- Escalerillas de madera 18x18x20"
- 2 Cadenas de varias medidas eslabón grande (15 metros aprox.)

La cara posterior de la caja tendrá dos puertas: Una al lado derecho de tipo abatible fija con bisagra en el extremo inferior, la cual al abrirse mediante unos tirantes quedará como mesa para revisar los equipos de respiración autónoma.

La puerta del lado izquierdo será tipo cortina.

En la cara izquierda encontramos el acceso al compartimiento 3 y 3B.

El espacio 3B se destina para instalar en tres entrepaños el equipo de cojines neumáticos.

En la misma cara, el compartimiento 4 deberá ser de las siguientes dimensiones: .90 m de ancho, 1.4 m de alto y 1.7 m de fondo, en este se colocarán abrazaderas para portar las Herramientas de rescate hidráulico siguientes:

Una Herramienta combinada Quijada de Vida de .80 m de largo, de ancho .20 m y 17 m de espesor.

Fuente de poder para herramientas hidráulicas con las siguientes dimensiones .40 m de largo, .34 cm ancho y .44 m de espesor.

Cilindro expansor con las siguientes medidas .90 m de largo y .17 m de ancho.10 m de espesor.

En la misma cara izquierda inmediato a la cabina el compartimiento No. 5 tendrá las siguientes dimensiones: .90 m de ancho por 1.40 m de alto y .60 m de fondo, se colocará un entrepaño con las características descritas a un metro de altura, alojando en el espacio inferior la planta de luz de motor a gasolina con capacidad de 6000 watts continuos, encendido individual con interruptor de llave, sistema



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

de escape de gases conectado hacia la parte inferior del chasis (no se aceptará otro tipo de escape) teniendo estas las siguientes dimensiones: .80 m de largo, .60 m de alto y .60 m de ancho.

En el espacio superior sobre el entrepaño se colocará el inversor de corriente de 12 volts a 127 volts-1000 watts, el cual tiene las siguientes dimensiones: .20 m de largo, .15 m de espesor y .40 m de ancho.

El compartimiento No. 6 tendrá las dimensiones siguientes: .90 m de ancho, por 1.40 m de alto y .60 m de fondo quedando este entre los compartimientos 1 y 5 el cual alojará un tanque de agua con capacidad de 250 litros con un sistema de rompeolas interno para evitar problemas de estabilidad del vehículo debido al desplazamiento del líquido que contiene.

Instalación eléctrica con ductos en el cableado para garantizar la seguridad y facilitar su mantenimiento, llevara cable de calibres 14 y 12 con aislamiento antiflama, con código de colores, con relevadores antes de interruptores y protectores térmicos con capacidad de acuerdo al aditamento colocado en la línea, apagadores y contactos de primera calidad, relevadores e interruptores térmicos en todos los requerimientos eléctricos, luces de cortesía, en caseta,

Defensa trasera en estribo de lamina antiderrapante, dos pasamanos metálicos tubulares calibre estándar de 1 m. de longitud colocados a los lados del acceso posterior, toma corriente externo (CA), contacto tipo intemperie.

Deberá contar con ocho luces grandes de crucero colocadas estratégicamente en la carrocería. Reflejantes de norma para vehículos médicos y de rescate en la parte superior.

Sistema de señalamiento luminoso sobre el techo de la cabina a base de: barra de torretas luminosa delantera en lexán, sirena electrónica de tonos múltiples y bocina con megáfono de 100 watts de salida.

En el extremo posterior del techo de la caseta se colocará un direccionador de tráfico secuencial que provee de 5 patrones diferentes de luces de emergencia: Izquierda a derecha, derecha a izquierda, del centro hacia afuera y dos patrones alternantes, provista además de un módulo de control que cuenta con indicadores de LED, los cuales simulan el patrón de secuencia seleccionado, control de velocidad de destello y otro control de intensidad luminosa, tamaño 1.10 m. Con 8 lámparas de halógeno y módulo de control. A los lados del direccionador se colocarán dos torretas estroboscópicas para uso rudo, resistentes a la vibración para las más severas condiciones de uso 900,000 candelas de capacidad, cubierta de lexán color rojo altura 0.11 m.

En la parte superior trasera, luces laterales para maniobras a base de unidad sellada y luces en código rojo y blanco sobre salpicaderas.

Con los siguientes equipos y accesorios: Inversor de corriente de 12 volts a 127 volts - 1000 watts, sistema solenoide para carga de baterías, sistema dual de batería, con batería extra de 27 placas. Malacate con capacidad para 3.5 ton., instalado en la parte delantera sobre defensa mediante alargamiento desde punta de chasis y reforzamiento para colocación del mismo.

Sistema para extinción de incendios y lavado de la carpeta asfáltica que se compone de: tanque para agua con capacidad 250 litros cuyo diseño debe ocupar el menor espacio en el interior de la caseta y mediante rompeolas interno evitar los problemas de estabilidad del vehículo por el desplazamiento del



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

liquido que contiene. Este tanque deberá tener las mayores facilidades para llenado y drenaje del mismo. Deberá contar con un sistema de filtros para proteger el aspersor del sistema. Bomba de agua con capacidad de expulsión de chorro a presión de 297.458 kPa (3.0332 kgf/cm<sup>2</sup>) absoluta.

Planta de luz de motor a gasolina con capacidad de 6000 watts continuos, encendido individual con interruptor de llave, sistema de escape de gases conectado hacia la parte inferior del chasis.

Cuatro torres telescópicas plegables con reflectores de cuarzo de 200 watts. Con movilidad de 180 grados en los ejes horizontal y vertical, colocadas en los ángulos delanteros y traseros de la unidad.

Pintura general en laca automotriz color blanco de primera calidad.

### Equipo que debe contener la Unidad de Rescate Ligero

ARTÍCULO	CANTIDAD
Hacha tipo leñador cabo grande	1
Maceta de dos libras	1
Gato hidráulico de tres toneladas (de botella)	1
Barreta de acero de 1 metro	2
Barreta tipo "pata de cabra"	2
Pala plana con mango	2
Machete con hoja de 60 cm.	1
Conos para señalamiento de plástico vinil 60 cm.	10
Extintor de polvo químico de 4.5 kg.	2
Visiflash	8
Señalamientos cilíndricos estroboscopios 30 cm.	10
Cable alpinista de perlón de 100 mts. 1/2"	4
Cable alpinista perlón 50 mts. 1/2 "	4
Cable alpinista perlón 100 mts. 3/8 "	4
Cable alpinista perlón 50 mts. 3/8 "	4
Ascensores para alpinismo	4
Camilla tipo marina plegable 95x50 aprox.	4
Polines de madera 4x4x18 "	10



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Cuñas de madera 4x4x18"	8
Escalerillas de madera 18x18x20"	6
Cadenas de varias medidas eslabón grande (15 metros aprox.)	2
Botiquín tipo Trauma kit grande 45x 20x60	1
Camilla de canastilla 60x30x190 cm.	1
Chaleco de extracción 90x20x15 cm.	2
Camilla para columna vertebral completa con cinturones de fijación	1
Sujetadores de cráneo	1

### **VII. UNIDAD DE SEÑALAMIENTO DINÁMICO**

#### **Chasis**

Acorde a las necesidades técnicas de la conversión.

Características de la equipo de pantalla de señalamiento dinámico nuevo montado y equilibrado y demás equipos requeridos

- Montaje: sistema flexible de montaje que tenga la facilidad de poder modificarse de manera mecánica/manual el cual se pueda fijar en la parte superior y a lo ancho de la batea de tal forma que pueda cumplir los requisitos de los vehículos nuevos, sin adaptaciones que comprometan de manera estructural al vehículo. Instalación de dos estrobos color ámbar en la parte superior del gabinete con una capacidad de iluminación mínima de 100,000 candelas, los cuales se activarán con la pantalla.
- Poder: 12 vdc compatible con el sistema eléctrico del vehículo.
- Panel trasero: placa trasera de aluminio. Revestimiento con acabado en negro mate. de peso ligero y resistente al viento.
- Módulo de leds (panel delantero): conformado por unidades modulares autónoma, sellada de leds de alta densidad, con oblicuidad por módulo de al menos 30°,15°,70° (ángulo de visión) sin necesidad de viseras para la generación de sombra al arreglo de leds, con led color ámbar tipo 592 nm, con espaciado entre pixeles de 4.5 cm como máximo y con espaciado entre leds de 1.5 cm. como máximo con un total de al menos 384 leds por módulo, y al menos 96 pixeles, con 4 leds por pixel en arreglos de 8x12. Para la sustitución de cada módulo se deberá cambiar el módulo completo y no todo el panel, esto deberá ser posible sin la necesidad de trasladar el módulo a una ubicación especial para llevar a cabo dicha operación, de requerirse algún instrumento especializado para el cambio de dichos módulos esta deberá ser provista con el panel y el sistema que permita el retirar los módulos, deberán estar basados en el concepto de instálase y úsese "plug and play" por sus siglas en inglés.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

- Legibilidad: con capacidad de fácil lectura a distancias cortas, con ajuste automáticamente del brillo (intensidad de luminosidad) del led de 0 al 100% de luminosidad de acuerdo a condiciones ambientales legibilidad hasta 300 metros como mínimo (visibilidad).
- Exhibición del mensaje en el panel: del tipo matriz completa "fullmatrix". Fuentes variables en anchura y altura, con capacidad de mostrar gráficos dinámicos o predeterminados
- Control para operación del panel y publicación de mensaje en el mismo: con terminal tipo "handheld" funcionado dentro de la cabina, con la cual se corrige y exhibe/publica mensajes. Con posibilidad de almacenar al menos hasta 99 secuencias. Operación por medio de botones y flechas del dispositivo tipo "handheld". Con la posibilidad de crear mensajes en cualquier momento.
- Aplicación "software" en terminal tipo "handheld": terminal tipo "handheld" conectada con cable al "display"/panel. Funcionalidad completa: crear y corregir mensajes a exhibir con la posibilidad de texto, gráficos o ambos. Capacidad de almacenar al menos 99 secuencias. Cambiar fácilmente los mensajes en marcha. Advertencia baja del voltaje de la batería conectada al "display"/panel. Posibilidad de proteger por medio de contraseña.
- Configuración del "display" del panel: de al menos 48 x 24 pixeles con 3 (tres) líneas y como mínimo 10(diez) caracteres por línea
- Características importantes: marco de acero tubular soldado con autógena. Marco de aluminio para el "display" / panel. Posibilidad de fácil modificación mecánica/manual del marco para requisitos particulares de cualquier vehículo. Marco y estructura resistente a la interperie, al accionarlo, deberá poder exhibir los mensajes mientras que el vehículo se encuentre en movimiento o estacionado con dimensiones máximas de 225 cm. de largo y 105 cm de alto.
- Movilidad del panel: deberá contar con sistema automático operado desde la cabina para colocar el panel vertical cuando esté funcionando y horizontal cuando se encuentre fuera de operación, esto con la finalidad de proteger el panel y minimizar la resistencia del mismo al viento. Esta movilidad será dada por un brazo mecánico accionado por un motor eléctrico a 12 volts situado en la parte media superior del área de montaje.
- Luz de activación: podrá ser de arreglos de leds de tercera generación, que deberán encenderse cuando el panel se encuentre en operación.
- Sobre el techo de la cabina una barra de torretas de 4 lámparas de leds, mínimo de 3ª. generación, que proyecten luz roja visible desde una distancia de 150 mts.; luces callejeras laterales y sirena electrónica de tres tonos con altoparlante y "horn"; la bocina deberá colocarse en la parrilla frontal. La sirena debe generar sonido de 124 decibeles en promedio. Sobre la parte central y superior de la torreta se instalará una lámina de aluminio calibre 20 de 10 1/2 pulgadas por 6 pulgadas, para instalación de antena.

### Instalación para radio móvil o radio transceptor en la unidad

- Incluir antena vhf de alta ganancia (5/8 de onda, con conector pl-259 (macho), además incluir antena gps-gm158db9 con arnés modelo skrr180gpsdc.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Cable de alimentación con fusible de 15 amp.
- Las terminales de las antenas y cable de alimentación quedarán ocultas e instaladas donde se conectará el radio transreceptor.
- La ubicación de la antena del radio transceptor: en la unidad tipo grúa deberá ser instalada sobre el toldo de la cabina, cuidando que dicha perforación sea sobre la lámina de la unidad y no sobre los soportes estructurales de la misma, se recomienda por comodidad tomar como referencia la luz de frenado ubicada en la parte trasera superior de la cabina, partiendo de ese punto ubicar el centro del toldo y desplazarse hacia el frente aproximadamente 15 cm. para la perforación.

### Rotulación exterior:

- Todos los logos y franjeado en material reflejante grado ingeniería autoaherible.
- La unidad deberá ser rotulada y balizada de acuerdo a la imagen institucional que proporcione el organismo una vez que se realice el fallo de la misma.

### Equipo de abanderamiento

- Juego de dos luces auxiliares: con bases de imán, con capuchón de hule de 4.5" de diámetro interior y 4 7/8" al exterior, plafones en diodos de 18 luces, cable de uso rudo con 8 metros de cable y conector hembra de 4 puntas.
- Lámpara recargable tipo faro buscador.
- Lámpara recargable de mano con luz de leds.
- Convertidor de corriente de 12 v. dc a 127 v. CA con enchufe de tipo encendedor para carga de baterías de linternas.

### Equipo para operador:

- 10 conos para abanderamiento color naranja con reflejante grado ingeniería,
- Lámpara sorda recargable,
- Un par de guantes de piel para operador,
- Un impermeable con capucha para lluvia,
- Lentes transparentes de seguridad con recubrimiento de policarbonato,
- Chaleco sencillo con reflejante.

### **Unidad Médica de Atención Prehospitalaria (UMAP).**

La UMAP deberá reunir los contenidos mínimos, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

#### **Espacios físicos**



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Área total mínima	80 m <sup>2</sup>	
Área atención lesionados	6.0 x 4.0	24.00
Área consultorio	4.6 x 4.0	18.40
Cocineta	2.3 x 3.9	8.97
Baño	1.7 x 3.0	5.10
Área de descanso	3.9 x 4.0	15.60
Sala de espera	2.4 x 3.5	8.40

### Equipamiento del área de atención a lesionado

CANT.	C O N C E P T O
1	Mueble de madera con entrepaños, dos puertas de bandera 1.90x.75x.75 mts
2	Mesas de exploración metálicas con cabecera y piecera adaptables.
3	Vitrinas verticales metálicas con 1 puerta superior de cristal, 1 puerta inferior metálica, 1 cajón y 3 entrepaños de vidrio
2	Bancos cesto basura con tapa móvil accionada por pedal
1	Banco giratorio metálico adaptable a diferentes alturas
2	Bancos escalera metálicos con dos peldaños
2	Lámparas de chicote con pantalla grande
2	Porta sueros metálicos con tripie y rodajas
2	Mesas de mayo metálicas con rodajas, charola de acero inoxidable
2	Carros de curación metálicos con 2 entrepaños, lebrillo y cubeta de desperdicio integradas
2	Ventiladores eléctricos de pedestal
2	Tarjas metálicas con llave mezcladora 1.0x1.5

### Equipo e instrumental médico

CANT.	C O N C E P T O
2	Aspiradores de secreciones eléctricos con cánula de yankauer



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2	Tanques de oxígeno grandes 40 lts. con regulador de fluxómetro
1	Resucitador manual Ambú con mascarilla adulto
1	Resucitador manual Ambú con mascarilla pediátrico
6	Cánulas de guedel plástico desechable no. 1
6	Cánulas de guedel plástico desechable no. 2
6	Cánulas de guedel plástico desechable no. 4
6	Cánulas de guedel plástico desechable no. 6
1	Pinza de traslado con base
2	Cajas de Doayan de 20x20 cm.
2	Cajas de Doayan de 30x30 cm
1	Baumanómetro aneroide.
1	Estetoscopio doble cápsula
1	Estetoscopio Pinard
1	Estuche de diagnóstico (otoscopio y oftalmoscopio)
1	Electrocardiógrafo automático
1	Desfibrilador con electrocardiógrafo
1	Esterilizador eléctrico de calor húmedo (autoclave) con 3 charolas
2	Riñones de acero inoxidable 30 cm
2	Riñones de acero inoxidable 20 cm
3	Torunderos acero inoxidable con tapa 250 ml
3	Torunderos acero inoxidable con tapa 500 ml
2	Cajas para esterilizar en frío con tapa acero inoxidable
2	Pinzas de anillo de acero inoxidable 24 cm.
2	Tijeras de mayo rectas acero inoxidable 20 cm.
2	Tijeras de mayo curvas acero inoxidable 20 cm
2	Tijeras de Metzenbaum acero inoxidable 17 cm





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- 2 Tijeras de curación (botón) acero inoxidable 17 cm.
- 2 Mangos bisturí no. 4 acero inoxidable.
- 4 Pinzas de Allis acero inoxidable 15 cm.
- 4 Pinzas Hemostáticas curvas acero inoxidable 13 cm
- 4 Pinzas Hemostáticas rectas acero inoxidable 13 cm
- 2 Pinzas de disección con dientes acero inoxidable 18 cm.
- 2 Pinzas de disección sin dientes acero inoxidable 18 cm.
- 1 Porta agujas acero inoxidable 19 cm.

**CANT. C O N C E P T O**

- 4 Termómetros rectales
- 4 Termómetros orales
- 3 Jeringas asepto grande 100 ml. con perilla.
- 1 Mango de laringoscopio standard
- 1 Hoja laringoscopio curvas no. 1 Macintosh
- 1 Hoja laringoscopio curvas no. 2 Macintosh
- 1 Hoja laringoscopio curvas no. 3 Macintosh
- 1 Hoja laringoscopio curvas no. 4 Macintosh
- 1 Hoja laringoscopio rectas no. 1 Miller.
- 1 Hoja laringoscopio rectas no. 2 Miller.
- 2 Cánulas endotraqueal desechable con globo no. 6
- 2 Cánulas endotraqueal desechable no. 7
- 2 Cánulas endotraqueal desechable no. 8
- 2 Cánulas endotraqueal desechable no. 9
- 2 Cánulas endotraqueal desechable no. 10
- 3 Mascarillas de oxígeno desechable con bolsa reservorio.

### Equipamiento de la sala de consulta



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

<b>CANT.</b>	<b>C O N C E P T O</b>
1	Escritorio metálico tamaño secretarial con 3 cajones y cubierta de formaica.
4	Sillas metálicas con asiento y respaldo acojinado y tapizado en vinil color negro.
1	Archivero metálico de tres gavetas con llave.
1	Surtidor de agua eléctrico con garrafón de 20 lts.
1	Máquina de escribir secretarial mecánica con carro grande.
1	Cesto metálico para basura.
1	Sillón de dos plazas tapizado en vinil negro.
1	Papelera metálica de 3 charolas.
1	Pizarrón de 1.5 x 2.0 mts. marco de aluminio.

### Equipamiento de la sala de descanso

<b>CANT.</b>	<b>C O N C E P T O</b>
2	Literas metálicas plegables empotrables a la pared con colchón.
10	Lockers metálicos de 2 compartimientos.
1	Ventilador eléctrico pedestal.

### Equipamiento de la cocineta

<b>CANT.</b>	<b>C O N C E P T O</b>
1	Estufa de gas de 4 quemadores.
1	Mueble metálico con tarja y llave mezcladora.
1	Refrigerador tamaño servibar.
1	Antecomedor con 4 sillas.

## VIII. USO DEL RADIO TRANSMISOR

1. La función del radio transmisor de las unidades de emergencia es exclusivamente para la transmisión de asuntos oficiales, por lo cual queda prohibido su uso para asuntos particulares, exceptuando las transmisiones que soliciten los usuarios, mismas que deberán ser canalizadas a través de la central de comunicación que corresponda.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. Con la finalidad de hacer óptimo el tiempo de transmisión y expedita la comunicación, el personal operativo tiene la obligación de utilizar las claves móviles y el código alfabeto fónico que el Organismo tiene autorizados.
3. La responsabilidad del uso correcto del radio transmisor de la ambulancia o de la unidad de rescate, recae exclusivamente en el TUM "A", motivo por el cual deberá estar siempre enterado del uso que se le dé al mismo.
4. Todo el personal del servicio médico tiene prohibido el uso de sistemas de radiocomunicación y frecuencias ajenas al Organismo, salvo en los casos en que se cuente con la autorización expresa del Subgerente de Radio.
5. Cuando se presente la atención de un evento, el TUM "A" deberá comunicar a la central de radio inmediatamente la confirmación de localización, tipo de eventualidad, la magnitud y el número aproximado de vehículos involucrados. Cuando las circunstancias lo permitan, será necesario establecer contacto cada 15 minutos para actualizar la información sobre el desarrollo de las actividades.
6. Los datos del accidente serán transmitidos vía radio a la central de radio correspondiente, en un plazo que no deberá exceder de 30 minutos después de terminar las labores de atención al mismo.
7. Diariamente 15 minutos antes de su salida el TUM responsable de turno deberá corroborar con la central de radio, numéricamente y sin características especiales, la siguiente información, ordenada como a continuación se detalla:
  - Número de accidentes.
  - Falsas alarmas.
  - Servicios.
  - Total de salidas de ambulancias, unidades de rescate y de señalamiento dinámico.
  - Enfermos.
  - Muertos
  - Lesionados.
  - Total de personas atendidas.
8. La transmisión de los datos concernientes a los servicios atendidos, deberá ser con apego al orden y formato diseñado para tal efecto.
9. El radiotransmisor portátil de la unidad de urgencias, está destinado exclusivamente para la comunicación interna entre la unidad y el elemento rescatista que se encuentra alejado de la unidad por abanderamiento o por rescate fuera de la carretera. No deberá emplearse como sustituto del radio móvil de la unidad.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

10. Cuando el personal no se encuentre en funciones de atención a urgencias, el radio deberá permanecer apagado y resguardado a bordo de la unidad.
11. El personal del servicio médico no está facultado para efectuar reparaciones, revisiones, modificaciones, adaptaciones, desmontajes y montajes a los radios móviles. En casos de falla o necesidad de cambiar cualquier equipo, es obligatorio solicitar la intervención de personal autorizado de la Delegación Regional o Gerencia de tramo.

### IX. USO DEL SEÑALAMIENTO VISUAL Y AUDITIVO DE LAS UNIDADES DE EMERGENCIA.

1. Los equipos de señalamiento visual y auditivo de las unidades de urgencia, sólo podrán ser utilizados al acudir a un servicio o accidente, o durante el traslado de lesionados.
2. En todas las circunstancias, la utilización de las sirenas deberá ser moderada, limitándose exclusivamente a los casos en que transiten vehículos que obstruyan el paso de la ambulancia, cuando el tránsito sea fluido, no será necesario su uso, únicamente se indicará la presencia de la unidad por medio de las torretas, los códigos y luces de posición encendidos.
3. Queda prohibido circular con torretas y/o sirenas encendidas al regreso de servicios; únicamente está permitido que al circular de noche se utilicen los códigos de señalamiento encendidos.
4. Se deberá apagar la sirena de la ambulancia a una distancia de 150 mts. antes del arribo al hospital o centro de atención de urgencias al que se canaliza el lesionado.
5. Durante las acciones de servicio de atención de urgencias o abanderamiento de accidentes, las torretas y códigos de señalamiento de las unidades deberán permanecer encendidos y al término, se apagarán y retornarán a su base en la forma enunciada en la tercera disposición de este capítulo.
6. El equipo de señalamiento de las unidades de señalamiento dinámico se usará exclusivamente para alertar anticipadamente a los usuarios sobre factores de riesgo en tramos carreteros, derivado de condiciones climatológicas adversas (neblina, lluvia, hielo, granizo, etc.) condiciones del camino (deslaves, graneos, desviaciones por obras, etc.) accidentes o bien en los casos de aumento de aforo vehicular.
7. La circulación de la unidad de señalamiento dinámico será obligatoriamente con la pantalla electrónica en su posición transversal segura, esto es, contra el medallón de la unidad de lo contrario el peso del tablero y las ráfagas de viento pueden causar la volcadura de la unidad.
8. La unidad debe permanecer estática cuando se esté alertando a los usuarios especialmente cuando se despliegue la pantalla fuera de su posición transversal.
9. El alertamiento por medio de mensajes a usuarios será 750 a 1000 metros antes del tramo inseguro, colocando la unidad en un lugar seguro y visible a los usuarios (acotamiento).



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### X. ATENCIÓN DE DESASTRES

1. Será facultad exclusiva del Director General autorizar y apoyar en aquellos desastres en los que participará el Organismo asistiendo a los damnificados con su personal, equipos e instalaciones, que son ajenos porque no se presentaron en los caminos, puentes e instalaciones que opera y administra CAPUFE.
2. La coordinación y ejecución de las acciones de asistencia que el caso requiera, por acuerdo del Director General, corresponderá a la Unidad Interna de Protección Civil y a la Dirección de Operación.
3. La Dirección de Operación y la Unidad Interna de Protección Civil establecerán un programa de emergencia que contemple, entre otros, los siguientes puntos:
  - Las acciones de asistencia que se ejecutarán.
  - Los servicios que se brindarán (servicio médico, de radiocomunicación, etc.).
  - Las unidades delegacionales que participarán en la atención del desastre.
  - El equipo, instalaciones y demás recursos que se emplearán. El personal que participará.
- Cómo se cubrirá al personal y equipo comisionados, procurando, en la medida de lo posible, dejar una cobertura mínima de los servicios que ofrece el Organismo en sus caminos y puentes.
4. El programa de emergencia será de observancia general e inviolable, por lo cual toda acción contraria al mismo, será responsabilidad de quien la ordene o ejecute y sancionada de conformidad con la normatividad y legislación aplicables.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### VIII.-RADIO COMUNICACIÓN

#### I OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II REGLAS DE OPERACIÓN

DE LA SUBGERENCIA DE RADIO

DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS

DE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS SISTEMAS DE  
RADIOCOMUNICACIÓN

DEL PERSONAL, EQUIPO Y MOBILIARIO QUE INTEGRAN LOS CENTROS DE  
ATENCIÓN A USUARIOS Y DEL PERSONAL DEL LABORATORIO DE RADIO

DE LA JORNADA LABORAL DEL PERSONAL DE OPERADORES DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN A USUARIOS

DE LA ATENCIÓN DE DESASTRES EN CASOS FORTUITOS

#### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Establecer las reglas a que deberá de apegarse el personal involucrado en el servicio de radiocomunicación, con el propósito de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios de las autopistas, caminos directos y puentes operados por CAPUFE, en caso de urgencia, accidente o cualquier otro relacionado dentro del tramo carretero, permitiendo un aprovechamiento óptimo de los recursos materiales, económicos y humanos.

#### **II. REGLAS DE OPERACIÓN**

1. Conocer y cumplir con las presentes reglas, así como con las disposiciones legales aplicables en materia de Operación y de Radiocomunicación.
2. En el uso de los canales de Radiocomunicación, el lenguaje deberá estar siempre apegado al respeto, moral y buenas costumbres. En caso de incumplimiento a la presente regla dará lugar a sanciones económicas y/o cancelación del permiso de operación, así como de las demás que determinen las autoridades del Organismo.
3. Se deberán emplear las claves alfanuméricas y el código alfabeto fónico emitidos por la Dirección de Operación.
4. Queda prohibida la divulgación de las claves oficiales del Organismo y frecuencias de operación, sin contar con la autorización expresa de la Dirección de Operación, así como la operación



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

posesión o uso de radios o frecuencias de otras instituciones o entidades sin autorización correspondiente, en caso de incumplimiento a esta regla se sancionara al o los responsables de conformidad con la ley que regula la materia.

5. El cumplimiento de la regla anterior por parte de todo el personal del Organismo, estará supervisado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, quien en sus programas de regularización y vigilancia a los usuarios del espectro radio eléctrico, efectuará en forma constante e intempestiva inspecciones y monitoreos.
6. Sólo podrá hacer uso de los equipos de Radiocomunicación el personal autorizado, excepto en los casos de notoria urgencia justificada y fundamentada. Ningún usuario deberá permitir el uso u operación de los equipos de Radiocomunicación a su cargo a personas no autorizadas
7. Queda prohibida la transmisión total o parcial de programas emitidos por los sistemas radiofónicos comerciales, programas de televisión o música grabada y de cualquier otra índole ajena al objeto de este servicio.
8. Los comunicados de y para el personal del Servicio Médico, deberán recibir la máxima atención del Centro de Atención a Usuarios y de los Centros de Atención a Usuarios las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, aún aquellas que no tengan como destino los propios Centros. Estos comunicados tienen prioridad de atención, salvo aquellos que por su índole así lo ameriten.
9. El Operador del Centro de Atención a está obligado a dar prioridad de comunicación y apoyo a las comunicaciones del Servicio Médico, así como brindar la cooperación a las Instituciones Oficiales y Privadas del Servicio Médico de Urgencias, Policía Federal Preventiva, realizando las transmisiones de urgencia.
10. El personal del Organismo que cuente con Radiotransmisores, está obligado a prestar auxilio por medio de la Radiocomunicación, a los usuarios que transiten por los caminos y puentes que opera el Organismo y que se encuentren en dificultades o siniestros. En casos de desastres, deberá permanecer alerta a todas las comunicaciones, absteniéndose de usar radios, salvo indicación expresa de la autoridad del Organismo que esté a cargo de la coordinación de la ayuda a la que se está obligado a prestar.
11. Todos los operadores de los Centros de Atención a Usuarios que tengan a su cargo la atención de las Torres de Auxilio Vial, tienen la obligación de brindar una atención oportuna y eficaz a los usuarios que soliciten el auxilio.
12. El servicio de Radiocomunicación es -proporcionado en forma gratuita, por lo cual queda prohibido solicitar o recibir remuneración alguna por cualquier atención otorgada a los usuarios.
13. Durante toda la jornada de trabajo el personal de servicio deberá permanecer en guardia y alerta para atender las urgencias que se presenten, quedando prohibido el abandono de su sitio de adscripción sin causa que lo amerite debidamente justificada y fundamentada por niveles jerárquicos superiores.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

14. De conformidad con la disposición anterior, queda prohibido a los operadores de los Centros de Atención a Usuarios, operar fuera de su centro de trabajo, salvo por causas de demolición, modificación, fumigación, inundación, incendio u otras que pongan en peligro inminente la integridad de los operadores. En todos los casos se deberá reportar lo ocurrido a la Subgerencia de Radio en Oficinas Centrales, en las Delegaciones Regionales, a las Gerencias de Tramo y en la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
15. La labor del personal del servicio de Radiocomunicación y el empleo de sus instalaciones, mobiliario y equipo, estará encaminada exclusivamente a la atención por radio de las comunicaciones de los usuarios y del personal del Organismo, así como a la instalación y mantenimiento del equipo de Radiocomunicación. Queda prohibido al personal que presta el servicio realizar actividades distintas.
16. En cumplimiento de las Bases para el Establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil publicadas en el D.O.F. el 06 de mayo de 1986, de la Ley General de Protección Civil publicada en el D.O.F. el 12 de mayo de 2000, así como en observancia a la norma técnica no. 358 emitida por la Secretaría de Salud en junio de 1992, CAPUFE participará con las dependencias, entidades e instituciones en la atención de desastres naturales, a través de su Servicio Médico y de Radiocomunicación, empleando para ello, su personal, instalaciones y equipo, informando posteriormente sobre el particular, sin descuidar las propias labores del área.

### DE LA SUBGERENCIA DE RADIO

1. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio: conocer, aplicar y difundir al personal a su cargo, así como las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, las presentes reglas así como la Normatividad que regula este servicio.
2. El Titular tiene a su cargo la coordinación, supervisión y evaluación de la operación, instalación y mantenimiento de los equipos de Radiocomunicación del Organismo, debiendo supervisar constantemente el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de estos equipos, informando los resultados y en caso necesario solicitar la rehabilitación inmediata de los equipos que lo requieran, con la finalidad de ofrecer servicios óptimos, eficientes y de calidad a los usuarios y personal.
3. La Gerencia de Normas y Servicios supervisará cualquier asunto relacionado con este servicio, delegando al titular de la Subgerencia de Radio facultades para supervisar y evaluar el mantenimiento preventivo y correctivo dado por empresas contratadas por este Organismo a todos los Sistemas y equipos de Radiocomunicación, de conformidad con lo estipulado en los contratos correspondientes,
4. El personal de radio en Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo donde estén instalados equipos de señales de mensaje variables o VMS, será responsable de la transmisión de información, datos y cualquier otro mensaje que se le instruya, en coordinación con personal de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Servicio Médico, Grúas y de Plazas de Cobro.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

El correcto funcionamiento de los equipos de anuncios luminosos, dependen de la planeación, ejecución y seguimiento de los programas de Mantenimiento preventivo y correctivo, por tal motivo el personal a cargo del servicio está obligado a vigilar su funcionamiento, notificando periódicamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, las fallas e irregularidades del mismo.

El personal a cargo del servicio deberá verificar cada 8 (ocho) horas el estado del panel, en caso necesario deberá realizar pruebas de fallas (barrido de prueba en pantallas).

El Mantenimiento preventivo de las pantallas de señales de Mensaje Variable (VMS).d deberá realizarse conforme al programa establecido en los contratos respectivos, según cada Delegación Regional o equivalente.

5. Es responsabilidad de la Subgerencia de Radio supervisar que la Subdelegación o Subgerencia de Operación correspondiente mantenga, el correcto funcionamiento de la infraestructura o sistemas de Radiocomunicación a su cargo, comprendiéndose dentro de ésta: Centros de Atención a Usuarios, Radios base de Servicio Médico, Radio base de las Plazas de Cobro, Radios Base de Campamentos, radios móviles y portátiles, y Estaciones de Radio Repetición (Repetidores) y Torres de Auxilio Vial.
6. Es responsabilidad de la Subdelegación o Subgerencia de Operación correspondiente enviar con dos meses de anticipación a la licitación, las bases (especificaciones técnicas y sus anexos) del mantenimiento de los sistemas de radiocomunicación preventivo y correctivo a la Subgerencia de Radio, por correo electrónico así como la elaboración del programa de trabajo para la supervisión interna del mantenimiento que corresponda.
7. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio, establecer la coordinación necesaria con la Subgerencia de Adquisiciones perteneciente a la Gerencia de Recursos Materiales, con el objeto de participar como perito en el proceso de concurso de adquisiciones de equipo, componentes y refacciones de Radiocomunicación.
8. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio aplicar la Normatividad autorizada a la que deberán sujetarse las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo para la contratación del mantenimiento preventivo y correctivo de sus Sistemas de Radiocomunicación antes mencionados.
9. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio, realizar las gestiones necesarias en el caso de que alguna(s) refacción(es) adquirida(s) para los equipos de Radiocomunicación e instalaciones presenten deficiencia de cualquier índole, con el objeto de que sean substituidos por las mismas características técnicas por parte del proveedor a entera satisfacción del Organismo.
10. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio y apoyo de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, establecer relaciones de cooperación con las instituciones del Servicio Médico de urgencias y Policía Federal Preventiva, entre otras, autorizando las transmisiones de emergencia en las frecuencias autorizadas.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

11. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio y las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, coordinar la integración de los servicios de Radiocomunicación con otras instituciones públicas o privadas, en caso de emergencia, accidentes o siniestros.
12. El equipo de Radiocomunicación deberá operar invariablemente en las frecuencias autorizadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, por lo que la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio deberán vigilar que por ningún motivo se cambien a frecuencias de Radiocomunicación no autorizadas sin la expresa autorización de la Dirección General a través de la Dirección de Operación y de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
13. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio, tramitar ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, los permisos y autorizaciones que el Organismo requiera para el uso de frecuencias en los equipos de Radiocomunicación, así como informar oportunamente ante dicha Secretaría las modificaciones, reducciones y ampliaciones de los circuitos que este descentralizado solicita emplear.
14. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio la elaboración y difusión de claves alfabetos fónicos para cada una de las áreas e instalaciones de éste Organismo que las requiera, apoyándose con las Subdelegaciones de Operación o equivalente.

### DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS

1. La operación estará a cargo exclusivamente de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Atención a Usuarios., los cuales están adscritos a la Dirección de Operación, cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo según les corresponda teniendo además su cargo la atención de Torres de Auxilio Vial y tienen a su cargo la recopilación, despacho y enlace de todo el tráfico del sistema de Radiocomunicación y telefónico.
2. Para los efectos de las presentes reglas, a los operadores de los Centro de Atención a Usuarios de la Dirección de Operación se les denominará Operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales y en los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo se les denominará Operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales.
3. Además de los operadores del Centro de Atención a Usuarios y Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo que prestan un servicio, también se permitirá la operación de los equipos de Radiocomunicación al personal de este Organismo que de ellos requiera para el mejor desempeño de sus funciones.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LAS DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIAS DE TRAMO**

1. Los operadores del Centro de Atención a Usuarios desempeñarán sus actividades en forma activa como recopiladores y despachadores de todo el tráfico del sistema de Radiocomunicación y demás Sistemas de Comunicación, incluyendo los equipos de mensajes variables VMS debiendo estar atentos a la transmisión de comunicados que se cursan entre los operadores del Centro de Atención a Usuarios y el personal de este Organismo, con el objeto de que estén siempre en posibilidades de intervenir para prestar el apoyo necesario.
2. Cuando se reciba un mensaje de accidente a través de cualquier Sistema de Comunicación en el que estén involucrados servidores o figuras públicas así como de amenaza de bomba en alguna de nuestras instalaciones, cierre de sector por gente inconforme y todo aquello que ponga en peligro la integridad física del personal e instalaciones de este Organismo, deberá de reportarlo con carácter de urgente por el medio más inmediato y seguro a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil, la que notificará a la Dirección de Operación, Subdirección de Normas de Operación, Subdirección de Control de la Red Concesionada y Contratada, Gerencia de Normas y Servicios y a la Subgerencia de Radio.
3. Cuando detecten fallas en algún Radio Repetidor, los operadores del Centro de Atención a Usuarios deberán comunicarlo de inmediato a la Subdelegación o Subgerencia de Operación Regional a la cual pertenecen, para que la empresa contratada para su mantenimiento preventivo y correctivo, de inmediato se aboque a solucionar la falla de acuerdo al contrato vigente. Momentáneamente podrán usar la alternativa que esté a su alcance (teléfonos u otros medios), para establecer la comunicación en directo y se informará al resto de los operadores del Centro de Atención a Usuarios, con la finalidad de que apliquen la misma opción, sin perjuicio de informar sobre el particular a la Subgerencia de Radio.
4. Como consecuencia de la experiencia adquirida en el desarrollo de sus actividades, con el apoyo del personal del Servicio Médico, Servicio de Grúas y de los Operadores del Centro de Atención a Usuarios, deberán determinar los sitios en que exista dificultad para establecer la comunicación, apoyándose en un mapa, deberán ubicar estos sitios con la finalidad de coordinar a los radios móviles, indicándoles las alternativas que pueden usar para establecer la Radiocomunicación u otro medio de comunicación.
5. Para la atención, recibo y despacho de mensajes del personal de este Organismo, se usarán invariablemente las claves móviles y el código alfabeto fónico y numérico autorizado por este Descentralizado, hablando con claridad, pausadamente y con volumen de voz adecuado; teniendo a la mano texto y datos del mensaje, con el fin de que éste sea claramente comprendido y evitar repeticiones.
6. Es obligación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios el recibir y transmitir los mensajes con precisión, sin omitir o adicionar palabras y verificar que los reciba el destinatario.
7. Sin excepción alguna, queda bajo su estricta responsabilidad el buen uso del servicio de las Radiocomunicaciones, no usando para ello palabras altisonantes u obscenas. La violación de éste



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

precepto quedará sujeta a la penalización correspondiente que dictamine este Organismo de acuerdo a las Leyes y Reglamentos vigentes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

8. La utilización del equipo de Radiocomunicación será exclusivamente para asuntos oficiales, por lo cual queda prohibida la transmisión de mensajes particulares, con excepción de las solicitudes de usuarios que transiten por las carreteras de cuota que este Organismo opera y de los mensajes particulares con carácter de urgentes de los funcionarios.
9. En caso de llamadas telefónicas en las que se reporten accidentes, los operadores del Centro de Atención a Usuarios deberán retransmitir de inmediato a la ambulancia más próxima para que se preste el Servicio Médico de urgencia, asentándolo en la bitácora y dándole seguimiento a dicho servicio hasta que se solvete el mismo.
10. Si las intervenciones del personal del Servicio Médico no fuesen reportadas al Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales o a los Centros de Atención a Usuarios Regionales dentro de los 30 minutos después de ocurridas, si cualquiera de los dos centros antes mencionados tiene conocimiento de ello, tendrá la obligación de solicitar el reporte, anotando en la bitácora dicha anomalía y sus causas.
11. Tanto en la transmisión de mensajes de los usuarios como del personal de este Organismo, los operadores del Centro de Atención a Usuarios están obligados a dar seguimiento al otorgamiento de la ayuda solicitada hasta verificar su cumplimiento.
12. Es obligación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales y Regionales, registrar en bitácora (formato en computadora o libro de guardia) todos los comunicados que se efectúen por medio de la misma, indicando:

Número progresivo.

Hora de recibido y/o transmitido.

Identificación del corresponsal.

Identificación del operador del Centro de Atención a Usuarios.

Mensaje.

Destino.

Cumplimiento, en su caso.

Razones del incumplimiento, en su caso.

13. De esta bitácora, se archivará el original en el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, de ella se tomarán los acontecimientos relevantes, los reportes del Servicio Médico para elaborar los reportes diarios, los cuales deberán ser entregados junto con copia de la bitácora a la Gerencia de Normas y Servicios y con copia a la Subgerencia de Radio para su distribución y archivo.
14. Es obligación de los Encargados de Turno del Centro de Atención a Usuarios, y de los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional, al efectuarse el cambio de guardia, informar por escrito a la guardia entrante lo siguiente:



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Los mensajes que estén pendientes de cumplimiento, indicando sus causas, fecha y hora.
  - Las anomalías reportadas u observadas en el funcionamiento de los diferentes medios de comunicación.
  - El incumplimiento de las Normas de Operación, anotando en ello al o los responsables.
  - Estado físico y operativo de los Sistemas de comunicación (radios de comunicación, teléfonos, fax, etc.), muebles, equipos de cómputo, accesorios de oficina, papelería de uso diario e instalaciones en general de su oficina.
  - Cualquier otro hecho relevante
15. Tanto los Encargados de Turno del Centro de Atención a Usuarios, y los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional que terminan el turno, como los que lo inician, deberán firmar de enterados (entrega y recepción del turno), en original y copia del escrito señalado en el numeral anterior, siendo responsables ambas guardias de la veracidad de las novedades anotadas en dicho escrito, así como las omisiones de novedades no anotadas.
16. El encargado de turno junto con su personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios que reciben el turno, y los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional, deberán corroborar el funcionamiento correcto de los Sistemas de Comunicación (radio, teléfono, fax, computadoras, etc.), y de inmediato dar seguimiento a aquellos mensajes pendientes indicados en el reporte, también verificarán el estado físico del mobiliario y la existencia de papelería suficiente para cubrir el nuevo turno.
17. Es responsabilidad del Encargado de Turno del Centro de Atención a Usuarios y de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, anotar los datos y textos en los formatos autorizados, siguiendo las secuencias que en los mismos se indican, sin dejar ningún espacio sin llenar.
18. Queda estrictamente prohibido al personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales abandonar su área de trabajo, salvo por causas de emergencia plenamente justificadas, donde esta de por medio la integridad física de cada uno de los operadores.
19. Los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales deberán permanecer en su área atendiendo los servicios de comunicación, por ningún motivo podrán desempeñar sus actividades fuera de ese recinto utilizando equipos de radio móviles o portátiles, ya sean del Organismo o particulares, salvo en caso de emergencia previamente justificada y por instrucciones de la Dirección de Operación.
20. En el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas y en los Centros de Atención a Usuarios Regionales, únicamente deberá permanecer y atender los Sistemas de Comunicación los operadores del Centro de Atención a Usuarios en turno; quedando estrictamente prohibido la permanencia de cualquier persona ajena a dicho centro.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

21. Durante su turno, los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regionales, no deberán desempeñar labores ajenas o que interfieran a sus funciones.
22. Diariamente y al cambio de turno, los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regionales salientes deberán de entregar al entrante por escrito los equipos de Radiocomunicación y demás Sistemas de Comunicación y material de oficina, así como del local debidamente limpio. Queda estrictamente prohibido para todo el personal involucrado dejar basura en las áreas de comunicación, debiendo recoger la que haya producido durante su turno.
23. Cuando se atienda al usuario que solicita ayuda a través de los sistemas de Torres de Auxilio Vial, no se usarán claves, serán claros, empleando un tono de voz que infunda en ellos tranquilidad, para lo cual el operador del Centro de Atención a Usuarios solicitará al usuario los datos que a continuación se detallan y en el orden en que se especifica:
  - Clase de ayuda que requiere.
  - Ubicación "kilómetro y/o alguna referencia del lugar (incluyendo dirección en la que se desplaza).
24. Es obligación de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, reportar al Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales a través del Subdelegado o Subgerente de Operación según corresponda, el informe de los servicios y/o atenciones proporcionados (línea telefónica 01800 y Torres de Auxilio Vial) dichos informes, deberá enviarlos todos los lunes de cada semana antes de las 10:00 horas, en caso de que exista puente o día festivo, lo enviará un después del día señalado, con la finalidad de hacer el concentrado general. Dichos informes deberán enviarse en los formatos correspondientes.
25. Es obligación de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, informar al Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, en forma veraz y oportuna de cualquier anomalía observada en la operación y funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial, así como de radios repetidores y del resto de los Sistemas de Radiocomunicación (Centro de Atención a Usuarios, Servicios médicos, Campamentos, etc.) y equipos de mensaje variable en caso de contar con estos, debiendo anotar los informes mencionados en los dos puntos anteriores en las bitácoras correspondientes, señalando hora de transmisión e identificación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios (emisor y receptor), enviando semanalmente copia de las bitácoras por correo electrónico a la Gerencia de Normas y Servicios y la Subgerencia de Radio.

### **PERSONAL DEL ORGANISMO QUE OPERA EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN BASES, MÓVILES Y PORTÁTILES**

1. Sólo podrán tener bajo su resguardo y hacer uso de los equipos de Radiocomunicación, el personal que, debidamente autorizado y acreditado ante la Dirección de Operación, a través del Titular de la Subgerencia de Radio, requiera de dichos equipos para el desempeño de sus funciones.
2. Todo el personal, sin distinción de nivel jerárquico, que haga uso de los equipos de radiocomunicación, deberá conocer y cumplir con la presente Normatividad.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

3. El personal que haga uso del equipo de Radiocomunicación, deberá identificarse mediante su clave personal que le haya asignado la Subgerencia de Radio, en caso de que no cuenta con ella, tiene la obligación de solicitarla por los conductos regulares a la mencionada Subgerencia.
4. El personal deberá usar en sus comunicaciones las claves alfanuméricas vigentes y autorizadas por este Organismo, quedando prohibido el uso de claves de otras entidades.
5. Queda prohibido divulgar a otras instancias fuera de este Descentralizado, las claves de Radiocomunicación y frecuencias pertenecientes a este Organismo.
6. Quienes tengan bajo su resguardo o asignado equipo de Radiocomunicación, serán responsables de su uso correcto, no permitiendo que éste sea operado por personas ajenas a este Organismo.
7. Quienes tengan bajo su resguardo o asignado equipo de Radiocomunicación, serán responsables de su mantenimiento y conservación, teniendo la obligación de reportar al área de la Subdelegación de Operación, Subgerencia de Tramo o de Oficinas Centrales a la Subgerencia de Radio según corresponda, las descomposturas o anomalías en su operación para su reparación.
8. Queda estrictamente prohibido efectuar cambios de ubicación de los equipos de Radiocomunicación, así como modificaciones, programaciones, adiciones de accesorios y reparaciones no autorizadas por personal que no haya sido designado para este efecto, por la Dirección de Operación, Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo.
9. Sólo podrán retirarse de su instalación original los equipos de Radiocomunicación que puedan quedar expuestos a daños, robo o pérdida parcial o total, en cuyo caso se deberá dar aviso de la acción y causa al área correspondiente, por medio de acta informativa o memorando según lo amerité, marcando copia a la Subgerencia de Radio para su control interno.
10. En caso de robo, extravío o daño causado por accidente o vandalismo a los equipos de radiocomunicación, la persona que los tenga bajo su resguardo o haga uso de ellos, deberá informarlo mediante acta administrativa a la Subgerencia de Radio, anexándole a ésta, copia del acta judicial que deberá levantar ante la Agencia del Ministerio Público que corresponda, con el fin de que las autoridades competentes de este Organismo deslinden las responsabilidades que resulten y se presente ante la Aseguradora el reclamo correspondiente.
11. Queda estrictamente prohibido hacer o permitir hacer conexiones de ninguna clase de equipos electrónicos en las líneas de alimentación de los equipos de Radiocomunicación.
12. En la transmisión de mensajes, cuyos textos sean demasiado largos, como en el caso de los que se transmiten desde las Plazas de Cobro (aforos, ingresos, etc.), se dividirán éstos en grupos pequeños que puedan ser transmitidos en no más de 30 segundos, dejando entre cada grupo de transmisión espacios que puedan ser aprovechados por otro usuario para llamar al Centro de Atención a Usuarios correspondiente.- No se dará principio al siguiente grupo de información sin recibir del Centro de Atención a Usuarios la señal para proseguir, la cual se indicará con la palabra "ADELANTE". Al finalizar la transmisión se deberá dar la identificación de quien transmitió y solicitar la de quién los recibió.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

13. En la transmisión de mensajes que incluyan cantidades de dinero, éstas se deberán pasar con las claves autorizadas para ello.
14. Al transmitir los datos de aforo, ingresos, depósitos, sobrantes, faltantes, etc., se deberá seguir la secuencia que se indica para ello; al finalizar la transmisión se deberá dar la identificación de quien transmitió y solicitar la de quien los recibió.
15. Al iniciar la transmisión de cualquier mensaje, éste deberá iniciarse indicando primero el destino y luego el origen, ejemplo: "COCA 2 DE M40-05, CENTRAL DE COCA 1".
16. En los casos de transmisión de mensajes que tengan como destino el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, en Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, se deberá alertar a ambos antes de iniciado el mensaje para que sea recibido simultáneamente, teniendo en cuenta que estos mensajes deberán ser recibidos prioritariamente por el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales; a ésta se le transmitirá invariablemente aún cuando el Centro de Atención a Usuarios de Delegación Regional o Gerencia de Tramo no responda al alertamiento.
17. Las claves y código alfabeto fónico y numérico vigente a que se refieren las normas 32,33 y 41 de la presente son:

### CLAVES

NÚMERO	CONCEPTO
1	Rutina.
2	Destino.
3	Urgencia.
4	Negación.
5	Relevo.
6	Investigación.
7	Alimentos.
8	Falsa alarma.
9	Cierre de sector.
10	Novedades.
11	Radio.
11A	Torre de auxilio vial.
12	Ubicación.
13	Rampa de emergencia.
14	Ayuda.
15	Combustible.
16	Disturbio.
17	Persona abandonada.
18	Vehículo abandonado.
19	Accidente.
19E1	Choque de frente.
19E2	Choque por alcance.
19E2M	Choque por alcance múltiple.



---



---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

NÚMERO	CONCEPTO
19E3	Choque lateral.
19B	Salida del camino.
19C	Volcadura.
19D	Atropellamiento.
19F	Incendio.
19F1	Incendio de vehículo.
19F2	Incendio forestal.
19B1	Salida del camino sobre camellón central.
19B2	Salida del camino y caída de puente.
19V1	Choque contra muro central.
19V2	Choque contra objeto fijo.
19V3	Choque contra talud.
19V4	Choque contra defensas metálicas.
19V5	Choque contra semovientes.
19V6	Invasión de carril contrario.
20	Prensa (periodistas).
21	Ambulancia.
22	Bomberos.
23	Grúa.
24	Detención.
25	Camioneta.
26	Camión.
27	Autobús.
27M	Microbús.
28	Automóvil.
29	Médico.
29 <sup>a</sup>	Paramédico.
29B	Socorrista.
29C	Enfermera.
30	Ministerio Público.
31	Mala recepción.
32	Buena recepción.
33	Repita mensaje.
34	Suspenda transmisión.
35	Orden cumplida.
36	Transmisión rápida.
37	Persona.
38	Escolta.
39	Teléfono.
40	Mensaje.
41	Contacto.
42	Antecedentes.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

NÚMERO	CONCEPTO
43	Motocicleta.
44	Concentración.
45	Descompostura.
46	Congestionamiento.
47	Relaciones públicas.
48	Ángeles verdes.
49	Vehículo accidentado.
50	Sujeto peligroso.
51	Persona muerta.
52	Persona ebria.
53	Enterado.
54	Pendiente.
55	Lesionado.
55E	Enfermo.
56	Hospital.
57	Asalto.
58	Delito sexual.
59	Arma de fuego.
60	Narcóticos.
61	Robo.
62	Contrabando.
63	Mitin Político.
64	Ingresos.
65	Documentos.
66	Dinero.
67	Delegación de Zona.
68	Campamento.
69	Gasolinera.
70	Condiciones climáticas.
71A	Lluvia.
71B	Neblina.
71C	Nieve.
71D	Inundación.
72	Informe detallado.
73	Secuestro.
74	Funcionario de CAPUFE.
75	Abanderamiento.
76	Fuera de sector.
77	Recorrido de sector.
78	Fax.
79	Semovientes.
80	Afirmativo.




---



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

NÚMERO	CONCEPTO
81	Águila (P.F.C.).
82	Equipo de rescate.
83	Caseta de cobro.
84	Aforos vehiculares.
85	Medicamentos.
86	Material de curación
87	Servicios.
87A	Consultas médicas a usuarios.
87T	Traslado de lesionados o enfermos.
87N	Salida de neumáticos.
87O	Caída de carga sobre carpeta asfáltica.
87S	Retiro de semovientes.
87R	Apoyo a otras unidades de servicio médico.
87M	Auxilio mecánico.
87G	Servicio de grúa.
88	Derrumbes.

### CÓDIGO NUMÉRICO

1	Primero
2	Segundo
3	Tercero
4	Cuarto
5	Quinto
6	Sexto
7	Séptimo
8	Octavo
9	Noveno
0	Negativo

### CÓDIGO ALFABETO FONICO

A	ALFA	Ñ	ÑANDÚ
B	BRAVO	O	OSCAR
C	COCA	P	PAPA
D	DELTA	Q	QUÉBEC
E	ECO	R	ROMEO
F	FOX	S	SIERRA
G	GOLFO	T	TANGO
H	HOTEL	U	UNIÓN
I	INDIA	V	VICTOR
J	JULIETA	W	WHISKEY
K	KILO	X	EXTRA
L	LIMA	Y	YANKEE
M	METRO	Z	ZULÚ
N	NÉCTAR		



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

1. El orden de en el que deberán efectuarse los trabajos de instalación y mantenimiento preventivo y correctivo en la Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo será el siguiente:
  - a. A vehículos e instalaciones del Servicio Médico y Plazas de Cobro.
  - b. A repetidores y Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo y Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales.
  - c. A vehículos e instalaciones de las áreas de mantenimiento y conservación de caminos, así como a vehículos que brindan auxilio a los usuarios de los tramos carreteros de cuota y de Oficinas Centrales.
  - d. Almacenes y móviles de funcionarios y personal en general de este Organismo.
2. El personal de mantenimiento autorizado deberá llenar los formatos para instalación, cambio de ubicación y mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos de Radiocomunicación, indicando en cada uno de ellos: marca del equipo, modelo, número de serie, número económico, ubicación, nombre del responsable del equipo, fecha y número o clave de quién realizó el evento.
3. La Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio a través de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, deberá llevar un registro de las instalaciones y mantenimientos que se efectúen, enviando semestralmente el original de dicho registro a la Subgerencia de Radio, para su control interno.
4. La empresa contratada por cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, deberá efectuar un reporte de las actividades desarrolladas en el cumplimiento de cada comisión asignada a la Subdelegación o Subgerencia de Operación a la que ofrece su servicio, quienes a su vez, enviarán el reporte correspondiente a la Gerencia y a la Subgerencia de Radio para su control interno.
5. En los casos en los que el personal de mantenimiento contratado o personal de mantenimiento de este Organismo detecte el robo de equipo o daño al mismo, ya sea por dolo, negligencia o mal uso, deberá notificarlo inmediatamente y por escrito a la Subgerencia o Subdelegación de Operación y a la Gerencia de Normas y Servicios y Subgerencia de Radio a efecto de deslindar responsabilidades, para que den conocimiento a las autoridades competentes a través del acta levantada y presentada al Ministerio Público.
6. En el transcurso del cumplimiento de una comisión, el personal de mantenimiento, deberá reportarse con el titular o responsable de este servicio, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y al Titular de la Subgerencia de Radio, según corresponda por la vía más adecuada y accesible, diariamente.
7. Al término de cada comisión y siempre que sea posible, el personal de mantenimiento, deberá recabar la firma de conformidad del área en la cual se haya efectuado el servicio en cuestión.
8. Es obligación del responsable del mantenimiento, solicitar con la debida anticipación si es el caso, los materiales, refacciones, accesorios y papelería que requiera para realizar los servicios.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

9. El resguardo, control y utilización del "stock" de refacciones para los equipos e instalaciones de Radiocomunicación queda bajo la responsabilidad de los Subdelegados y Subgerentes de Operación, y del laboratorio de radio perteneciente a la Subgerencia de Radio en Oficinas Centrales.
10. El personal de mantenimiento, deberá llevar un registro exacto de la existencia de refacciones, accesorios y equipos, así como la aplicación y uso de éstos, debiendo llevar una bitácora de control.
11. Es responsabilidad del personal técnico del laboratorio de radio de Capufe, el cuidado y conservación del instrumental, herramientas, accesorios, mobiliario y local de mantenimiento, así como toda la documentación del mismo, debiendo llevar una bitácora de control.
12. El personal técnico del laboratorio de radio, con autorización de la Subdirección de Control de Red Concesionada y Contratada, colaborará directamente en el auxilio para el óptimo funcionamiento de los sistemas de Radiocomunicación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo y vigilará que el mantenimiento contratado para estos sistemas sea adecuado, oportuno y de máxima calidad; reportando por escrito al Titular de la Subgerencia de Radio cualquier anomalía observada al respecto, con copia para la Gerencia de Normas y Servicios.

### DEL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RADIOCOMUNICACIÓN

1. Es facultad exclusiva y responsabilidad de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo el contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de radiocomunicación que operen en su Delegación o Gerencia de Tramo, dichos sistemas comprenden Torres de Auxilio Vial, radios repetidores, radios base de los servicios médicos, campamentos, plazas de cobro, Centro de Atención a Usuarios, radios móviles y radios portátiles la contratación que para tal efecto realice, deberán apoyarse con la Subgerencia de Radio en el aspecto técnico para la elaboración de la licitación de concurso para este servicio, sujetándose al cumplimiento de las normas que se citan en la presente normatividad, así como prever los gastos de inversión de los capítulos 2000, 3000 y 5000 para este servicio.
2. Las Torres de Auxilio Vial por ser los elementos de primer contacto de auxilio entre el usuario y CAPUFE, cuando se detecten fallas de operación, deberán ser reparadas de inmediato de acuerdo al contrato vigente, así mismo puestas en condiciones normales de operación, debiendo incluir el costo de su reparación en el contrato de mantenimiento.
3. El mantenimiento y reparación deberá ser en los lugares en los que se encuentren los equipos de radiocomunicación como son: Equipos de radio base (Servicios Médicos, Campamentos, Plazas de Cobro, Centro de Atención a Usuarios), Equipos de radio Repetidores, Equipos de radio Móviles, Equipos de radio Portátiles, sin costo alguno para CAPUFE según se estipule en las bases del contrato de mantenimiento.
4. La compañía contratada, deberá efectuar revisiones periódicas a todos los equipos (según lo estipulado en el contrato), a fin de mantenerlos en perfecto funcionamiento de acuerdo con las especificaciones de fábrica y lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes,



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

debiendo reponer o cambiar todos los componentes defectuosos o con fallas en los radios base, radios móviles, radios repetidores, Torres de Auxilio Vial y radios portátiles, reparándolos en un plazo no mayor de 24 horas para los radios del Servicio Médico y radios repetidores, para el resto de los radios (Plazas de Cobro, móviles y portátiles), un plazo no mayor a las 48 horas , incluyendo sábados, domingos y días festivos.

5. La empresa contratada, deberá instalar dentro del contenedor de cada transceptor, una bitácora o tarjeta de control donde se indicará el tipo de servicios, refacciones utilizadas, fecha, nombre y firma del técnico que efectuó el servicio. Las firmas deberán estar registradas en el área de la Subdelegación o Subgerencia de Operación según corresponda.
6. La compañía contratada, deberá elaborar un inventario minucioso de todo el Sistema de Radiocomunicación, indicando en él, la marca, modelo y número de inventario y número de serie de cada transceptor instalado en cada torre, así como de los radios repetidores y radios bases que integran el sistema, debiendo informar por escrito a la Subdelegación o Gerencia de Tramo según corresponda, de cualquier cambio de ubicación o sustitución que por cualquier motivo se efectúe siempre y cuando se le haya autorizado.
7. En el mantenimiento preventivo y correctivo que efectúe la empresa contratada, se deberán conservar íntegras las características del diseño original. En caso de ser necesaria la sustitución de un equipo de radiocomunicación, deberá ser la misma marca y calidad que el original previa autorización de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
8. La compañía contratada, deberá demostrar plenamente el soporte técnico que como mínimo debe contar un laboratorio electrónico especializado en comunicaciones VHF, UHF y HF, personal suficientemente capacitado, información técnica de los equipos que integran el Sistema de Radiocomunicación de CAPUFE, refacciones originales y equipo suficiente de respaldo para que no se interrumpa la operación del sistema cuando por desperfectos graves la reparación requiera más de 24 horas.
9. Para constatar la existencia y calidad del soporte técnico a que se refiere la norma anterior, la compañía deberá aceptar la visita a sus instalaciones del personal de la Subgerencia de Radio de la Dirección de Operación, una vez firmado el contrato, la compañía aceptará las visitas que se requieran, las cuales se harán sin previa cita y dentro del horario de labores de la misma.
10. En las cláusulas del contrato no deberá existir restricción alguna a la intervención del personal técnico de la Subgerencia de Radio, el cual deberá quedar aceptado como único supervisor técnico y del que se aceptarán indicaciones y/o recomendaciones relacionadas con los mantenimientos y operación del sistema para beneficio de este Organismo.
11. La intervención de la Subgerencia de Radio, deberá ser indispensable en el concurso de ofertantes del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, y su dictamen deberá ser del 70% del total de la calificación para la adjudicación del contrato.
12. Las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, están obligadas a remitir a la Dirección de Operación (con atención a la Subgerencia de Radio), los miércoles de cada semana, un informe



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

sobre el estado y funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial, así como de los servicios de mantenimiento (preventivo y correctivo) efectuados por la empresa contratada. Igualmente informará el número de llamadas atendidas por las torres diariamente, concentrando la información en el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales.

13. La Subgerencia de Radio, efectuará supervisiones periódicas a los tramos carreteros para verificar el funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial y el resto de los sistemas de radiocomunicación, evaluando que el mantenimiento se dé en los tiempos y condiciones contratados.

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO BÁSICO A LAS TORRES DE AUXILIO VIAL

El mantenimiento preventivo básico que contraten las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, deberá comprender como mínimo los aspectos que a continuación se detallan:

#### 1.- SISTEMA ELECTRÓNICO DE ALIMENTACIÓN

- Las baterías para alimentar de energía eléctrica a los equipos de radiocomunicación, deberán presentar las siguientes características:
- Las baterías que se emplearán para la alimentación del equipo de Radiocomunicación, serán de libre mantenimiento y de ciclo profundo con la finalidad de poder garantizar una mejor duración de estas.
- Verificar el voltaje de la batería (desconectando la alimentación del panel solar) bajo consumo de carga (operando el transmisor), la caída no deberá ser mayor al 10%, realizar esta prueba cada mes.
- Verificar el voltaje de flotación, proporcionado por el panel solar, midiendo corriente sobre carga ficticia (resistencia con valor adecuado a la característica nominal del panel), realizar la prueba cada mes.
- Verificar la operación del circuito de iluminación automática nocturna, cada dos semanas.
- Limpiar la superficie del panel solar con agua, detergente y paño de tela suave, cada dos semanas.
- Verificar la orientación del panel solar, corregir en su caso, apretar herrajes del mismo, cada mes.
- Verificar del botón de operación, limpieza y lubricación, cambiar en su caso, cada semana.

#### 2.- SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Al equipo de radiocomunicación se le deberán aplicar las siguientes pruebas de mantenimiento preventivo y/o correctivo:

- Verificar la calidad de recepción y transmisión, efectuando comunicación con el Centro de Atención al Usuario, solicitando a ésta, la anotación del evento en bitácora, cada semana.
- Verificar el estado físico y operativo de antena, cable y conector, cada mes.
- Medir potencia aparente del transmisor transferido al sistema radiador (antena), así como verificar y corregir en su caso el reflejo (wattmetro), no mayor que 1.5:1, cada mes.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Verificar la frecuencia de operación del transmisor (frecuencímetro con error no mayor a 3ppm), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la frecuencia de operación del oscilador local del receptor (frecuencímetro con error no mayor a 3ppm), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la modulación y desviación (monitor de servicio, analizador de sistemas), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la sensibilidad en el receptor (monitor de servicio analizador de sistemas, generador de RF profesional con error no mayor a 2 ppm), voltímetro A,C,D,C, 20,000 OHMS/V, respuesta no mayor a 0.2 microvoltios, ajustar en su caso, cada dos meses.
- Verificar la colocación firme y adecuada de micrófono y alto parlante, cada dos semanas.
- Verificar la operación del silenciador (ajustar en su caso), cada mes.

### 3.- CONTENEDORES

Las cajas contenedoras del equipo de radiocomunicación, baterías, controlador de carga, micrófono, bocina, etcétera se le aplicará la siguiente limpieza:

- a) Limpieza del panel de instrucciones, frente de "interfono" caja contenedora del equipo, cada dos semanas.
- b) Limpieza y lubricación de chapa y bisagras (cambiar en su caso), cada mes.

### 4.-UBICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LAS TORRES DE AUXILIO VIAL

- Las Torres de Auxilio Vial, deberán ser instaladas aproximadamente cada 3 km. alternadas en ambos sentidos del camino, dependiendo de la topografía y características del terreno, con una orientación tal que el usuario al operarla quede de frente al sentido de circulación si se trata de autopista, o de frente al camino de cuota si se trata de camino directo.
- Las torres de Auxilio Vial, deberán tener un panel de instrucciones, dotadas con iluminación nocturna de encendido automático al operar el equipo de Radiocomunicación.
- Para la instalación de las Torres de Auxilio Vial, deberá contarse con un andador y un área circundante a la misma de cemento o adoquinado que facilite su acceso y su limpieza y a una distancia mínima de un metro del bordillo.
- Para seguridad de los usuarios y de las propias Torres, éstas deberán contar con una protección armada.
- Las Torres de Auxilio Vial, deberán estar pintadas de color naranja oficial, con sus números de identificación de 40 cms. de material reflejante color azul grado diamante o grado ingeniería como mínimo y color contrastante en ambos costados y al frente.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- Las Torres de Auxilio Vial, deberán de adherirle cintas reflejantes grado diamante como mínimo, de aproximadamente diez centímetros de ancho, en su costado de aproximadamente tres metros de largo si se trata de una autopista (de frente a la circulación de los usuarios), y de seis metros de largo en cada costado si se trata de un camino directo de cuota.
- Para la localización de las Torres de Auxilio Vial, deberá utilizarse la señalización internacional; de aproximación a 500 mts., 250 mts. y en el lugar.

### VI. DEL PERSONAL, EQUIPO Y MOBILIARIO QUE INTEGRAN LOS CENTROS DE ATENCION A USUARIOS Y DEL PERSONAL DEL LABORATORIO DE RADIO

1. A efecto de solventar las necesidades de los usuarios de las autopistas operadas por este Organismo, así como de la coordinación de los trabajos propios de este Descentralizado, para que el servicio de Radiocomunicación no se vea interrumpido y funcione las 24 horas de los 365 días del año, el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales deberá contar con el siguiente personal: Un Encargado de turno, mas tres operadores del Centro de Atención a Usuarios para cubrir una guardia, teniendo un total de tres Encargados de Turno y nueve operadores del Centro de Atención a Usuarios (cuatro por cada uno de los turnos) y un cubre vacaciones y descansos. Para los operadores del Centro de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo y Oficinas de Enlace (CDF), contarán como mínimo un operador del Centro de Atención a Usuarios para cubrir su turno, teniendo en total tres operadores del Centro de Atención a Usuarios para cubrir tres turnos, mas un operador del Centro de atención a usuarios cubre vacaciones y descansos, teniendo una jornada laboral de 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
2. Además de los requisitos previstos en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente y/o Contrato Individual de Trabajo para la contratación del personal, los aspirantes a ocupar la plaza de operador del Centro de Atención a Usuarios, deberán cubrir los siguientes requisitos:
  - a) Escolaridad mínima de preparatoria
  - b) 70% de manejo y captura en computadora.
  - c) Sin problemas de lenguaje o audición.
3. El laboratorio de radio perteneciente a la Subgerencia de Radio, deberá contar con el siguiente personal de instalación y mantenimiento:
  - a) Un Ingeniero en electrónica, especializado en comunicaciones, el cual fungirá como responsable con conocimientos de computación.
  - b) Seis técnicos en electrónica, con experiencia mínima de 2 años en comunicaciones.
  - c) Dos técnicos torreros (instaladores), con experiencia mínima de 2 años en instalación de torres.
  - d) Cuatro ayudantes con estudios mínimos de técnicos en electrónica, con experiencia de un año.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### EQUIPO Y MOBILIARIO

4. Las bases de atención a las torres de auxilio vial, se instalarán según los requerimientos de la red de Radiocomunicación y en función a las necesidades de las autopistas y caminos directos operados por CAPUFE.
5. Para el mejor aprovechamiento de los servicios de luz, agua, gas, etc., los Centros de Atención a Usuarios, siempre deberán formar parte de un edificio principal (Servicios Médicos, Campamentos, Plazas de Cobro, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo), debiendo contar con el espacio necesario, mobiliario y equipo mínimos que se detallan a continuación:

#### CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

- a) Equipos de Radiocomunicación necesarios para atender los diferentes canales de operación con tecnología de punta.
- b) Como mínimo dos líneas telefónicas directas.
- c) Una línea telefónica directa para atender el 01800-99-03-900, con ocho extensiones más, cada teléfono que tenga la capacidad de atender a un usuario más una llamada en espera en el mismo aparato telefónico.
- d) Dos fax como mínimo.
- e) Cuatro computadoras como mínimo, con tecnología de punta, con software necesario para su amplia operatividad y dos impresoras.
- f) Dos archiveros de seis gavetas.
- g) Dos Papeleras de 3 charolas, para entrada y salida de documentos.
- h) Un registrador de documentos con hora y fecha, electrónico.
- i) Tres unidades de iluminación de emergencia automáticas.
- j) Mesa y sillas necesarias con diseño especial para el desempeño de este servicio.
- k) Sistema de aire acondicionado y/o calefacción.
- l) Surtidor de agua eléctrico con refrigeración y agua caliente.
- m) Un sofá.

#### ÁREA DE DESCANSO

- a) Un mueble con compartimentos con sus respectivas chapas, para que el personal guarde sus pertenencias.

#### COMEDOR

- a) Una mesa o mueble diseñado que cubra la presente necesidad, que contenga asientos acordes para tal fin y que sea estético para dicho departamento.
- b) Un refrigerador que cubra las necesidades del personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios.
- c) Un horno de microondas.
- d) Un cesto de basura.
- e) Un porta papel sanitario.

#### LABORATORIO DE RADIO (MOBILIARIO)

- a) Bancos de trabajo de diseño adecuado al local de laboratorio, fabricados en madera dura, con remate y repisa del mismo material, con 12 tomas polarizadas de corriente alterna, instaladas al fondo de la superficie de trabajo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- b) Seis bancos para dibujante con asiento de altura ajustable, respaldo y descansa pies.
- c) Dos escritorios secretariales con 3 cajones laterales y asiento ajustable con rodamientos.
- d) Dos anaqueles metálicos con entrepaños, de altura ajustable.
- e) Un archivero metálico de 6 gavetas.
- f) Un enfriador/calentador de agua.
- g) Un mini refrigerador.
- h) Cuatro lámparas con extensión articulada para dibujante, luz sin sombra y lupa central.

### **INSTRUMENTOS BÁSICOS**

- a) Dos analizadores de sistemas VHF.
- b) Dos monitores de sistemas.
- c) Ocho multímetros analógicos.
- d) Dos voltímetros analógicos de R.F.
- e) Dos probadores dinámicos de transistores/diodos.
- f) Cuatro fuentes de alimentación regulador variable. 0-54 V.C.D. 0-35 amperes con indicadores analógicos.
- g) Dos osciloscopios de doble trazo 100 MHz.
- h) Dos cargas "fantasmas" de antena 50 Ohms 100 Watts.
- i) Cuatro wattmetros con pastillas 5 w, 25, 50 y 100 Watts VHF y UHF.

### **CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LAS DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIA DE TRAMO**

- a) Se tomarán en cuenta los mismos puntos del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales, de acuerdo a sus necesidades.

## **VII. DE LA JORNADA LABORAL DEL PERSONAL DE OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

1. El personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios perteneciente a CAPUFE, se registrará por lo dispuesto en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente, además de las normas específicas para dicho servicio que a continuación se señalan, y que se encuentran apegadas a tal contrato.
2. La jornada laboral para los Operadores del Centro de Atención a Usuarios, de la Dirección de Operación y de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo pertenecientes a CAPUFE, comprenderán turnos de 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso, iniciándose a las 08:00 a.m. y terminando a las 08:00 a.m. del día siguiente.
3. La duración de la jornada laboral de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, que no pertenezcan a la Red CAPUFE, y que atienden los diferentes Sistemas de Comunicación (Sistema de Radiocomunicación, Sistemas Telefónicos, Sistemas de Fax. Etc.), se recomienda que su jornada laboral sea determinada por cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo según sus necesidades, siempre y cuando se cubra el servicio las 24 horas de los 365 días del año. Las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo deberán hacer del conocimiento a la Dirección de Operación, los horarios de trabajo de los Centros de su jurisdicción.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. La duración de la jornada de trabajo para el personal de instalación y mantenimiento adscrito a la Subgerencia de Radio, será de 7 horas diarias, iniciándose a las 08:00 am. y terminando a las 15:00 pm. del mismo día.
5. Todo el personal deberá registrar su asistencia en el Hand key (o el control que cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo tenga) de acuerdo a sus actividades, con la finalidad de llevar un mejor control de la asistencia.
6. El disfrute de licencias con y sin goce de sueldo, así como los permisos económicos y los períodos vacacionales, se regirán por lo dispuesto en el Contrato Colectivo de Trabajo.
7. Los períodos vacacionales para el personal de los Centros de Atención a Usuarios, se programarán en una sola quincena y bajo calendario previamente elaborado y autorizado en oficinas centrales por el Subgerente de Radio y en Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo por los Subdelegados de Operación o Subgerentes de Operación correspondientes.
8. El calendario vacacional del personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios, deberá apegarse a las necesidades del servicio, por lo cual no se autorizarán vacaciones en el mismo período a dos miembros del mismo turno. Tampoco se autorizarán vacaciones ni permisos que coincidan con días festivos y períodos vacacionales oficiales, en los que se dicten dispositivos de seguridad y pronta atención a los usuarios que circulan por las autopistas que CAPUFE opera.
9. Para los operadores del Centro de Atención a Usuarios, la solicitud de permisos para faltar uno o más turnos para atender asuntos personales, deberá hacerse por lo menos 48 horas antes.- Para el personal de instalación y mantenimiento del laboratorio de radio, los permisos deberán ser solicitados por lo menos 24 horas antes.
10. La autorización de permisos para faltar o ausentarse de sus labores de los operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales, Centro de Atención a Usuarios de Oficinas de Enlace (CDF) y del personal del laboratorio de radio corresponderá al Subgerente de Radio, y para el personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones y Gerencias de Tramo corresponderá a la autoridad administrativa local.
11. La duración de los permisos personales para ausentarse de sus labores a que se refiere la norma anterior, no deberá ser mayor a 120 minutos.
12. Los operadores de los Centros de Atención a Usuarios, que con autorización y por causa justificada deban abandonar su centro de trabajo, deberá notificarlo el Encargado de Turno a la Subgerencia de Radio, para que ésta se aboque a prestar el auxilio necesario si así se requiriere, supliendo con algún elemento su ausencia, tratándose de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones: III Centro Norte, IV Centro Sur, V Centro Oriente, Gerencia Tizayuca y Oficinas de Enlace (CDF) se le brindará el apoyo de atención a los sistemas de radiocomunicación y telefónicos.
13. El personal que esté inscrito en programas deportivos, culturales o de cualquier otra índole, estará autorizado a asistir a ello siempre y cuando no coincidan dos miembros del mismo turno, y no se



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

presenten cargas de trabajo que por su magnitud requieran la atención plena de la operación del servicio.

14. Para asistir a los eventos a que se refiere la norma anterior, deberá presentarse la solicitud a la Subgerencia de Radio o a la autoridad administrativa local que corresponda, por lo menos con 48 horas de anticipación, anexándole el requerimiento oficial de la autoridad que dirija el programa.
15. El personal en turno, disfrutará de 60 minutos para tomar sus alimentos, debiendo permanecer en el Centro de Atención a Usuarios dos miembros como mínimo en el turno.

### I. DE LA ATENCIÓN DE DESASTRES EN CASOS FORTUITOS

1. Para los efectos de la presente Normatividad, se entenderá como desastre, el acontecimiento de origen natural o provocado por el hombre, que pone en peligro la salud pública y rebasa la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.
2. Será facultad exclusiva del Director General autorizar y apoyar en aquellos desastres en los que participará el Organismo asistiendo a los damnificados con su personal, equipos e instalaciones, que son ajenos porque no se presentaron en los caminos, puentes e instalaciones que opera y administra CAPUFE.
3. Por acuerdo del Director General, corresponderá a la Gerencia de Seguridad y Protección Civil y a la Dirección de Operación, la coordinación y ejecución de las acciones de asistencia que el caso requiera.
4. La Dirección de Operación y la Gerencia de Seguridad y Protección Civil establecerán un programa de emergencia que contemple, entre otros, los siguientes puntos:
  - Las acciones de asistencia que se ejecutarán.
  - Los servicios que se brindarán (Servicio Médico, Servicio de Radiocomunicación, telefónico, etc.)
  - Las unidades Delegacionales que participarán en la atención del desastre.
  - El o los equipos de radiocomunicación, telefónico, instalaciones y demás recursos que se emplearán.
  - El personal que participará.
  - Cómo se cubrirá al personal y equipo comisionado, en los servicios que ofrece el Organismo en sus caminos y puentes.
  - El programa de emergencia será de observancia general e inviolable, por lo cual, toda acción contraria al mismo será responsabilidad de quien la ordene o ejecute y sancionada de conformidad con la Normatividad y legislación aplicable.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **IX.-LÍNEA EXPRESS**

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

CONTRATACIÓN E INSCRIPCIÓN AL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

POLÍTICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL USO DEL SISTEMA

POLÍTICAS PARA REPOSICIÓN DEL CHIP POR ROBO, ACCIDENTE O CAMBIO DE VEHÍCULO

CRITERIOS PARA EL CONTROL, RETIRO, BAJA Y DESTRUCCIÓN DEL CHIP

#### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Proporcionar al personal de operación de las Plazas de Cobro instaladas en las zonas fronterizas que cuenten con el esquema de operación (LINEXP), un conjunto integral de políticas, procedimientos y funciones que les permita operar eficientemente el sistema y en consecuencia redunde en brindar un mejor servicio a los usuarios con un cruce ágil y sin contratiempos, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales de este Descentralizado y del Gobierno Federal así como los Tratados Internacionales fortaleciendo la convivencia de las relaciones con los Estados Unidos de América, conforme a las negociaciones y acuerdos tomados por el Grupo Intersecretarial de Puertos y Servicios Fronterizos integrado por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SER), Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Secretaría de la Función Pública (SFP), Aduanas, Instituto Nacional de Migración (INM), Policía Federal Preventiva (PFP); Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y autoridades municipales.

#### **II. REGLAS DE OPERACIÓN**

1. El encargado del sistema, deberá verificar que el horario de operación del carril destinado para la LINEXP, sea de lunes a viernes de las 06:00 horas a las 24:00 horas y los sábados y domingos de las 8:00 horas a las 24:00 horas, pudiendo variar este horario en cada uno de los puentes donde se cuente con Línea Express, según acuerdos entre México y EUA.
2. La titularidad de la inscripción al sistema en la LINEXP, en ningún caso podrá ser transferible.
3. El horario para el uso del sistema únicamente podrá ser modificado sobre la base de las necesidades que se detecten para el buen funcionamiento del mismo o la cantidad de aforo que se genere; en los casos en los que se realicen modificaciones a los horarios deberá existir un acuerdo previo con las autoridades de los Estados Unidos de América y la Delegación Regional; para tal caso el encargado del sistema deberá notificar a los usuarios dicha modificación.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

4. El Subdelegado de Operación en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro serán los responsables de supervisar y verificar que el encargado del sistema LINEXP desarrolle en forma correcta sus funciones y actividades.
5. El encargado del sistema deberá realizar revisiones aleatorias al chip y al vehículo que cruza por el carril Express, para verificar que los datos de ambos coincidan comparando la lectura del monitor contra el vehículo y/o fechas de vencimiento ya que en caso de no ser así, deberá cancelar de manera inmediata el uso del sistema.
6. El encargado del sistema es responsable de realizar revisiones periódicas al carril exclusivo a efecto de verificar el correcto funcionamiento, en caso de existir alguna falla o irregularidad deberá reportarla al Administrador de la Plaza de Cobro debiendo levantar la falla en el módulo correspondiente; asimismo se establecerá en coordinación con la Gerencia de Modernización de Tele peaje, la Subdelegación de Operación, supervisiones anuales al Módulo LINEXP, a sus padrones y registros, en caso de encontrar alguna irregularidad se deberá levantar acta asentando los hechos y dependiendo de la falta se turnará a la unidad administrativa respectiva.
7. Salvo que las condiciones del parabrisas del vehículo (blindaje) debidamente fundamentados, no permitan adherir el chip, el encargado del sistema, previa verificación física del vehículo para constatar blindaje y características mencionadas en el formato de inscripción, y autorización del titular de la Subdelegación de Operación que corresponda, podrá permitir que el usuario del LINEXP, lo conserve sin adherirlo, la que se integrará al expediente del usuario, manteniendo un registro de los casos que se encuentren en esta situación.
8. Se designará permanentemente en el carril de la línea Express personal de seguridad para llevar a cabo funciones de vigilancia con el propósito de reportar al encargado del sistema cualquier anomalía que se presente en la LINEXP.
9. El encargado del sistema, a través del SIAC (Sistema Integral de Administración de Capufe) cuenta con el reporte diario que se elabora en automático el que deberá remitir por correo electrónico a la Subdelegación de Operación, debiendo contener la siguiente información: inscripción de nuevos usuarios, renovación del servicio, aforo e ingresos, cartera de usuarios activos, reposición de chips (con costo y sin costo), relación de nuevos usuarios o las reposiciones de chips y las causas de dichas reposiciones.
10. El encargado del sistema realizará un concentrado mensual de la información contenida en el reporte diario (aforo-ingreso) el cual enviará a los titulares de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, de las Subdelegaciones de Operación, así como al área de Ingresos en Oficinas Centrales. a efecto de mantener una estadística.
11. El encargado del sistema tendrá la obligación de elaborar diariamente la ficha de depósito del ingreso del día por concepto de inscripción, renovación y/o reposición por el servicio del sistema LINEXP, el cual entregará con el efectivo recaudado para su resguardo al Encargado de Turno de la Plaza de Cobro, para que este a su vez realice la misma acción, ante la empresa de traslado de valores. Diariamente se deberá realizar la conciliación a través del SIAC entre el departamento de Ingresos de Oficinas Centrales y la Plaza de Cobro que cuente con LINEXP.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

12. Diariamente el sistema de LINEXP, en forma automática depurará y actualizará el padrón de usuarios, lo que permitirá tener un exacto registro del mismo.

### CONTRATACIÓN E INSCRIPCIÓN AL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

1. La recepción de solicitudes para inscripción al sistema LINEXP se llevará a cabo de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 8:00 y las 16:00 horas, en las oficinas de la Plaza de Cobro correspondiente.
2. Se deberá entregar al usuario una solicitud para inscripción al sistema LINEXP, la cual tendrá la obligación de llenar con letra de molde y el encargado del sistema, deberá verificar que los datos ahí señalados sean legibles, se requerirá al usuario la presentación de la siguiente documentación:
  - Original de la certificación expedida por el gobierno de E.U.A., en donde se autoriza la inscripción a su Línea Express, aplica solo para aquellos lugares fronterizos en donde el gobierno de EUA lo emita.
  - Copia de identificación oficial (pasaporte, IFE, cédula profesional, I.D., licencia de conducir)
  - Copia vigente de la tarjeta de identificación para el uso de la Línea Express emitida por los Estados Unidos de América (PORT PASS), a nombre del usuario a inscribirse a la LINEXP.
  - En caso de que el usuario requiera factura del pago realizado por el uso del sistema, este deberá presentar su R.F.C., si es persona moral, además del R.F.C. correspondiente, deberá presentar carta expedida por la empresa donde labora, donde se le autorice que la facturación se expida a nombre de la misma.
  - En los casos de los usuarios que se inscriben por primera vez o realicen renovación a la LINEXP, a través de otra persona, están obligados a presentar carta poder simple que acredite la representación para este trámite a su nombre, incluyendo copia de identificaciones de quien da y acepta el mencionado poder.
3. Una vez verificados los datos, será responsabilidad del encargado del sistema, el que la documentación se integre en un expediente individual por usuario con inscripción por primera vez. Asimismo, cualquier modificación que se realice a los datos del usuario deberá de registrarse en el mencionado expediente.
4. El encargado del sistema, procederá a solicitar el pago por el uso de la LINEXP al usuario, sobre la base de la tarifa que para el caso haya sido emitida por la SHCP; la cual deberá realizarse en efectivo en moneda nacional y/o tarjetas de crédito o débito, autorizadas por el organismo.
5. En virtud de que el sistema de cobro por concepto de peaje de este Descentralizado es por vehículo, los usuarios deberán cubrir la tarifa total emitida por la SHCP para el uso del sistema por cada uno de los vehículos que sean utilizados.
6. Una vez realizados los trámites del usuario, el encargado del sistema tendrá la obligación de dar de alta al nuevo usuario en el módulo de la LINEXP.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

7. Una vez concluido el trámite administrativo, el encargado del sistema tendrá la obligación de presentarse ante el vehículo acreditado para el uso del sistema y pegar en la parte izquierda del parabrisas el chip que lo acredita como usuario. A excepción de lo mencionado en las reglas de operación en su punto número 7.
8. El encargado del sistema deberá entregar al nuevo usuario los Lineamientos para Usuario LINEXP, el que deberá de firmar de aceptación.
9. Las facturas deberán elaborarse de acuerdo a lo autorizado por la SHCP así como a los procedimientos que el área de tesorería instruya a cada Delegación Regional que cuente con el sistema de Línea Express.
10. En caso de que el usuario se presente después de la fecha del vencimiento el encargado del sistema, tomara como inicio de vigencia, el día que se efectúe el pago.
11. La renovación se realiza a través del SIAC asignando periodos anuales, cuando el usuario no renueve el uso del sistema en la fecha que le corresponde, se realiza la baja automática al servicio por el SIAC, sin ninguna responsabilidad para el Organismo.
12. Independientemente de lo mencionado en el punto anterior, el sistema automáticamente inhabilitará en la fecha de vencimiento, el uso del servicio.
13. En caso de que el usuario del sistema hiciera mal uso del mismo y de los medios electrónicos para control, el encargado del sistema podrá dar de baja al usuario responsable, previa notificación al mismo, a través de correo electrónico, telefónicamente, o el medio con el que se cuente en la Plaza de Cobro.

### **POLÍTICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL USO DEL SISTEMA**

1. El encargado del sistema recibirá de lunes a viernes entre las 08:00 y las 16:00 hrs. En las oficinas de la Plaza de Cobro correspondiente las solicitudes para la renovación del uso del sistema. El usuario para la inscripción mostrará la autorización que emite el Centro de Inscripciones de la Línea Express (DCL) en los Estados Unidos de América.
2. EL encargado del sistema, estará obligado a solicitar el pago al usuario sobre la base de la tarifa que para el uso del sistema haya emitido la SHCP.
3. El usuario que no renueve el uso al sistema INEXP durante los treinta días posteriores al vencimiento del mismo, automáticamente quedará fuera del sistema y causará baja del padrón de usuarios sin ninguna responsabilidad para el Organismo.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **POLÍTICAS PARA REPOSICIÓN DEL CHIP POR ROBO, ACCIDENTE O CAMBIO DE VEHÍCULO.**

1. En los casos de reposición del chip por robo o cambio de vehículo, accidente o daño intencional, se cobrará al usuario el costo en efectivo y en moneda nacional lo correspondiente del chip, en base a la tarifa previamente autorizada.
2. Se recibirán de lunes a viernes las solicitudes para la reposición del chip para el uso del servicio del sistema LINEXP en el horario comprendido entre las 08:00 y las 16:00 hrs., en las oficinas de la Plaza de Cobro correspondiente.
3. En los casos en los que se requiera reposición del chip por robo del vehículo, el usuario deberá presentar al encargado del sistema, copia del acta que haya levantado ante el Ministerio Público o autoridad que le corresponda, en la que se encuentren asentados los hechos que acrediten el robo del vehículo, integrando el expediente respectivo.
4. Para los casos en los que el usuario cambie de placas del vehículo, deberá presentar la documentación que sustente este hecho, a efecto de que se actualicen sus datos, en este caso no habrá cambio de chip y únicamente se requerirá del usuario copia de la documentación a efecto de que sea integrada a su expediente.
5. En los casos en los que sufra algún accidente el vehículo y por este se produzca la ruptura del parabrisas en el que se encuentra pegado el chip de identificación del usuario, deberá presentar al encargado del sistema, el documento que acredite el reemplazo del cristal a efecto de que le sea autorizado la reposición del chip, debiendo pagar el importe que corresponda.

### **CRITERIOS PARA EL CONTROL, RETIRO, BAJA Y DESTRUCCIÓN DEL CHIP**

1. Para el control de dotación de los chips el encargado del sistema, levantará acta de entrega-recepción, la que remitirá a la Subdelegación de Operación con copia para la Subdelegación de Administración. En el SIAC se darán de alta los chips, para que puedan ser activados en relación al número de factura que corresponda.
2. El encargado del sistema para un mejor control deberá llevar una relación de los chips que se cambian por reposición (por accidente, cambio de vehículo, o por daño intencional).
3. En caso de que el chip presente defectos por causas de fabricación éste se regresará a la empresa proveedora para ser cambiado en garantía, sin ningún costo para el usuario y el organismo, el encargado del sistema deberá llevar un control de todos los chips reemplazados.
4. El encargado del sistema tendrá la responsabilidad de llevar un control sobre los chips que no han sido utilizados o que están en proceso de venta debiendo notificar a la Subdelegación el consumo y venta de los mismos.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

5. Todos aquellos supuestos en el que el chip quede destruido, inoperante, en desuso o por fallas, el encargado del sistema podrá desecharlo dejando la evidencia documental en el expediente del usuario correspondiente.
6. En casos de cancelación del servicio, el encargado del sistema dará de baja el número de chip lo que inhabilita automáticamente el uso al sistema LINEXP.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **X. - VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE**

#### I. OBJETIVO ESPECIFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

DEL OTORGAMIENTO DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS

DEL CONTROL DE LAS TARJETAS

DEL OTORGAMIENTO DEL PASE LIBRE DE PAGO COMO EXCEPCIÓN A  
PERSONAL SINDICALIZADO QUE LABORA EN P.C. Y C.L.R.

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS DELEGACIONES Y GERENCIAS DE  
TRAMO

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS VEHÍCULOS ESPECIALES  
(Vehículos Especiales libres de pago (VELP))

DEL PROCEDIMIENTO PARA VALIDAR Y JUSTIFICAR LOS CRUCES  
REALIZADOS POR LOS DIVERSOS GRUPOS DE VEHÍCULOS

#### ANEXOS

- ANEXO 1 RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA
- ANEXO 2 MANUAL USO TARJETA VEHÍCULOS PARA LA OPERACIÓN Y  
CONSERVACIÓN (VOC)
- ANEXO 3 RELACIÓN DE CLAVES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA
- ANEXO 4 SOLICITUD DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE
- ANEXO 5 RECIBO DE TARJETA EMPLEADO SINDICALIZADO P.C. Y CLR

### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Establecer el mecanismo de control y de funcionamiento a observarse en el otorgamiento y uso, de las tarjetas electrónicas asignadas a vehículos y que les permita cruzar por las Plazas de Cobro que cuentan con sistemas electrónicos, sin el pago de peaje, en las Plazas de Cobro que opera y administra CAPUFE.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### DEL OTORGAMIENTO DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS:

1. Solo se podrán otorgar tarjetas electrónicas a vehículos oficiales de CAPUFE o del FNI y a los establecidos como excepción en el segundo párrafo del numeral 3.1. de este lineamiento.
2. Para el manejo y control adecuado de los cruces por las Plazas de Cobro del Organismo, se utilizarán tarjetas electrónicas.
3. El otorgamiento de tarjetas electrónicas se realizará en estricto apego a la siguiente:

#### CLASIFICACIÓN Y CONDICIONES

**3.1. Vehículos para la Operación y Conservación (VOC):** Se refiere exclusivamente a los vehículos oficiales, que sean utilizados por el personal del Operador para la operación, conservación y atención de emergencias de las autopistas y puentes que opera CAPUFE en sus distintas redes, en cumplimiento de sus funciones.

En el caso de los Vehículos para la Operación y Conservación (VOC), el Operador deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

- a) Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos oficiales cuyo uso esté ligado directamente con la operación y conservación, tanto de Oficinas Centrales como de Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo de CAPUFE o de cualquier otro operador.
- b) El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a la jurisdicción de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo de CAPUFE.
- c) Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular de manera permanente.
- d) Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas en los días, horarios y sedes que se les requiera, conforme a las necesidades de operación y conservación.
- e) Deberá contar con la validación mensual de los cruces por parte de las áreas correspondientes del Operador.
- f) Las altas y bajas serán revisadas por el Fiduciario.

Como única excepción, se considerarán dentro de este grupo aquellos vehículos propiedad del personal sindicalizado de Capufe que labora en plazas de cobro (PC) o centros de liquidación regional (CLR) y que para trasladarse de su domicilio a su centro de trabajo requieran cruzar por alguna plaza de cobro de las autopistas y puentes del Fideicomiso, siempre y cuando en dichos centros de trabajo no exista el servicio de traslado de personal por parte de CAPUFE. En este caso, Capufe deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

- a) Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos propiedad del personal citado.
- b) El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a las plazas de cobro ubicadas en el trayecto.
- c) Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- d) Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas únicamente en los días y horarios de trabajo autorizado por CAPUFE.
- e) La validez de estas tarjetas será máxima de un año, después del cual deberá efectuarse un refrendo previa autorización y revisión por parte del Fiduciario.
- f) Deberán contar con la validación mensual de los cruces por parte del responsable de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo según corresponda.

**3.2. Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC):** vehículos que prestan servicios de emergencia, asistencia y apoyo a la población en general y que circulan por las autopistas y puentes del Fideicomiso.

En el caso de los Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC), se deberá sujetar a las siguientes condiciones:

- a) Se otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
- b) El personal de las plazas de cobro deberá registrarlo como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) (en el caso de Capufe se hará conforme a su norma interna, en otro caso conforme a las especificaciones de los servicios).
- c) No habrá restricción por clase tarifaria.
- d) Los vehículos deberán ser plenamente identificables con el logotipo correspondiente.

Serán considerados **Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC)**: los descritos y definidos en la normatividad de CAPUFE.

1. Ambulancias: Cruz Roja, Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud, DIF, PEMEX, Protección Civil, Capufe u Operador.
2. Semefo: Servicio Médico Forense plenamente identificable.
3. Bomberos: Sin importar la localidad a la que pertenezca.
4. Policía Federal: Sólo vehículos oficiales.
5. Policía Local: Únicamente patrullas.
6. Fuerzas Armadas Nacionales: Sólo vehículos oficiales de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa.
7. Ángeles Verdes: Vehículos de apoyo en carreteras de la Secretaría de Turismo.
8. Grúas del Operador.
9. Transporte de indocumentados: Aquellos vehículos debidamente acreditados, por la autoridad correspondiente, para tal efecto.

En situaciones de emergencia, para el caso de la red concesionada se deberán de aplicar las "Reglas para la atención de emergencias operativas en las autopistas de la Red FARAC ahora FNI", y para el caso de red propia lo establecido en la disposición interna que regula la Operación de las Plazas de Cobro.

**3.3. Vehículos Especiales libres de pago (VELP).** Se refiere a las tarjetas IAVE que utilizan los vehículos de algunas entidades que integran el gabinete de seguridad nacional, específicamente la



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Secretaría de la Defensa Nacional, Presidencia de la República, Secretaría de Marina Armada de México y Procuraduría General de la República.

Debiendo sujetarse Capufe a las siguientes condiciones:

- a) Se otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
- b) Capufe deberá contar con la validación mensual de los cruces por parte de las dependencias señaladas.
- c) Las altas y bajas del **Vehículos Especiales libres de pago (VELP)** serán revisadas por el Fiduciario.

### DEL CONTROL DE LAS TARJETAS:

1. En cualquier circunstancia para otorgar una tarjeta electrónica se debe solicitar por escrito a la Dirección de Operación, la que analizará y depurará las solicitudes para ponerlas a consideración del Comité Técnico del Fideicomiso en los plazos y tiempos que este último determine.
2. Para las unidades oficiales nuevas y que no cuenten con tarjeta adherible, se deberá de enviar al Director de Operación oficio de solicitud indicando: área a la que pertenece, funciones de trabajo y en su caso la unidad que sustituye por la cual requiere hacer uso de la tarjeta, número económico y placas de la unidad asignada. El oficio deberá estar firmado por el funcionario titular según corresponda: Director del Área, Delegado Regional o Gerente de Tramo.
3. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago mantener depurado diariamente el padrón de tarjetas electrónicas adheribles a vehículos oficiales que no pagan peaje y actualizado al menos dos veces al año, así como notificar al administrador de servicio, los números de tarjetas adheridas a vehículos, considerados como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC), así como las tarjetas IAVE rígidas asignadas a vehículos especiales considerados como Vehículos Especiales libres de pago (VELP), para su activación o invalidación según proceda, indicándole que son libres de pago de acuerdo a las redes que opera y pertenecen a CAPUFE , al FNI o cualquier otro Fideicomiso para su control;
4. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago hará entrega de las tarjetas electrónicas adheribles o rígidas solicitadas en Oficinas Centrales, a las unidades autorizadas, previa elaboración del "recibo de asignación" debiendo suscribirlo el Director de Operación o la persona que éste previamente faculte mediante oficio.
5. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago será la responsable de notificar al administrador del servicio, la cancelación de tarjetas electrónicas cuando éstas sean reportadas como dañadas o extraviadas o cualquier otra situación, para evitar el mal uso.
6. Cualquier persona que tenga bajo su resguardo una tarjeta electrónica en vehículos oficiales que no pagan peaje, se compromete a respetar lo establecido en los presentes lineamientos así como en las condiciones para uso de la tarjeta, invariablemente el servidor público que tenga asignada



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

una tarjeta deberá de su puño y letra asentar su nombre y firmar de conformidad en el recibo de asignación (ANEXO 1 y 2)

7. En caso de que se cruce por una Plaza de Cobro por primera vez y la tarjeta electrónica no funcione, el resguardatario de la misma deberá de avisar de inmediato por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago quien la sustituirá, sin ningún costo para el resguardatario.

Para la situación del párrafo arriba mencionado, si la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago verifica que se cruzo en más ocasiones antes del reporte sin presentar la tarjeta ningún problema, el resguardatario de la misma tendrá que cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.

8. Cuando el equipo de control del sistema IAVE registre alguna tarjeta electrónica como inválida, el portador deberá cubrir la tarifa en efectivo y notificará tal situación a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y/o Subdelegación o Subgerencia de Operación según corresponda para identificar la causa.
9. Cuando la tarjeta electrónica no reciba señales del equipo IAVE, el resguardatario solicitará por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la revisión de la tarjeta electrónica y en caso de que ésta Gerencia determine previa revisión y dictamen que el mal funcionamiento de la tarjeta es por causas ajenas al resguardatario sustituirá la tarjeta sin costo para este.
10. El personal de oficinas centrales que tenga asignada una tarjeta electrónica y la reporte como dañada o desprendida, deberá cubrir el importe de reposición, que determine la Dirección de Operación más el impuesto al valor agregado.
11. En caso de mal funcionamiento, robo o extravío de la tarjeta, que sea responsabilidad del resguardatario deberá reportar a más tardar en el siguiente día hábil del suceso por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, la que determinará si se repone la tarjeta sin costo según la causa.
12. En caso de informes de mal uso de la tarjeta electrónica, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago notificará al área jurídica y administrativa, para la aplicación del procedimiento correspondiente.
13. Sólo en caso de ruptura de parabrisas del vehículo oficial al que se le adhirió la tarjeta electrónica, el resguardatario podrá despegarla, la que deberá entregar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la sustitución, para lo cual deberá presentar el recibo que ampare el pago de deducible emitido por la Compañía Aseguradora, o el documento que ampare el cambio de parabrisas, debiendo firmar el nuevo resguardo.
14. El personal de oficinas centrales que tenga asignada al vehículo oficial una tarjeta electrónica y lo reporte como robado o siniestrado, deberá notificarlo por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la baja de la tarjeta electrónica proporcionando copia del acta levantada ante el ministerio público y reporte ante la Compañía de Seguros, la que se integrará al expediente de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago en





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

caso de que le sea asignado nuevamente vehículo oficial deberá realizar el trámite como nueva asignación.

- 15.** La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago realizará semestralmente revisión a los vehículos oficiales asignados a Oficinas Centrales y solicitará a las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, realicen la revisión correspondiente, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento y pegado de la tarjeta electrónica. Pudiendo la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago cuando así lo determine, realizar revisiones aleatorias a cualquier vehículo.
- 16.** Será responsabilidad de la Gerencia de Administración del Capital Humano y/o áreas administrativas en las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, cuando alguna persona deje de prestar sus servicios en CAPUFE, FNI y/o cualquier otro Fideicomiso y tenga asignada una tarjeta electrónica, para solicitar la devolución de la misma (rígida), y en el caso de tarjeta electrónica se deberá de anexar liberación de vehículo oficial asignado (resguardo de entrega) que proporciona la Subgerencia de Transportes que entregará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la que a su vez enviará a la Gerencia de Recursos Humanos el oficio de liberación de adeudo para efectos conducentes, la cancelación temporal y su posterior reasignación.
- 17.** En caso de cambio o traslado de un vehículo oficial resguardado en oficinas centrales a alguna Delegación Regional o Gerencia de Tramo o viceversa, el resguardatario deberá entregar a la Subgerencia de Transportes, el vehículo con la tarjeta adherida correspondiente, una vez realizado el trámite la Subgerencia de Transportes entregará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el resguardo del vehículo para desactivar o reasignar la tarjeta según corresponda.
- 18.** Cuando sea baja definitiva del vehículo al que se le adhirió la tarjeta electrónica por fin de vida útil o pérdida total por accidente, la Subgerencia de Transportes deberá enviar comunicado oficial a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago de dichos trámites a fin de que ésta realice con la Administradora del Servicio la baja definitiva de la tarjeta. Si las condiciones de la tarjeta lo permiten, deberá devolverla a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o en caso contrario entregar copia del acta administrativa levantada.
- 19.** El pago por reposición de tarjeta en Oficinas Centrales, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, podrá efectuarse en efectivo o mediante descuento vía nomina. En Oficinas Centrales la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago solicitará por escrito a la Subgerencia de Ingresos la aceptación por cobro de reposición de tarjeta dañada o desprendida. En caso de Delegaciones y Gerencias de Tramo, para el pago por reposición de tarjeta el Subdelegado o Subgerente de Operación, enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el depósito bancario a la cuenta de CAPUFE que ampara el pago, el que enviará a la Subgerencia de Ingresos para la elaboración de la factura la cual se remite al área que corresponda.
- 20.** En ningún caso y bajo ningún motivo la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago podrá activar tarjetas IAVE para vehículos de nueva adquisición que no han sido previamente autorizados por el FNI o por CAPUFE según la red operada que corresponda.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DEL OTORGAMIENTO DEL PAGO LIBRE DE PEAJE COMO EXCEPCIÓN A PERSONAL SINDICALIZADO QUE LABORA EN P.C. Y C.L.R:

1. La Exención de pago es sólo para un vehículo por empleado con tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes) sólo podrá hacer uso del pase libre de pago de peaje por Plazas de Cobro que por razones de su residencia a su centro de trabajo y viceversa tengan que cruzar. El cruce exento para plazas de cobro del FNI operadas por el Organismo estará sujeto a la autorización de los miembros del Comité Técnico del Fideicomiso y para plazas de cobro de la red propia se sujetara a lo dispuesto por CAPUFE.
2. Cada Subdelegación o Subgerencia de Operación, designará un responsable para el control y administración del padrón, quién actualizará en el Portal de Control de Operación (Pase Exento) en línea los movimientos de alta, baja, cambio de adscripción, modificación de datos personales, vehiculares y cualquier otro.
3. En cualquier situación para contar con el pase libre de pago de peaje se deberá presentar al responsable para el control y administración del padrón en las oficinas de la Subdelegación o Subgerencia de Operación que corresponda, la siguiente documentación:

Solicitud en original (ANEXO 4)

Copia del Comprobante de domicilio (servicio telefónico, suministro de energía eléctrica, agua, predial).

Copia de identificación vigente expedida por el Organismo.

Copia del último recibo de nómina.

Copia de factura, carta factura o documento del vehículo que utilizará.

4. El expediente que se genere será individual, una vez integrado éste, el responsable del empadronamiento contará con cinco días hábiles para realizar la revisión, después de este tiempo la Subdelegación o Subgerencia de Operación dará el visto bueno aquellos que cumplan satisfactoriamente con los requisitos y disposiciones establecidas en el presente.
5. La Gerencia de Administración del Capital Humano enviará mensualmente a la Subgerencia de Normas, los movimientos de altas, bajas, cambios de adscripción, licencias temporales, comisiones y cualquier otra aplicable a fin de hacer la validación automática a través del Portal de Control de Operación.
6. Para nuevas solicitudes la Subdelegación o Subgerencia de Operación a través del responsable del padrón regional, notificará por oficio a la Subdirección de Normas- de Operación a fin de que a través de esta se gestione la autorización con el FNI o CAPUFE según la red operada.
7. En caso de Plazas de Cobro que se encuentren muy apartadas de las oficinas delegacionales, el Administrador de esta recabará la documentación que se requiere, haciéndola llegar al responsable del Padrón Regional para su registro en el PCO.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

8. Para el correcto registro de datos dentro del Portal de Control de Operación (sección Pase Exento), personal de la Subgerencia de Normas, proporcionará capacitación y asesoría telefónica al personal responsable de las actividades de empadronamiento a nivel delegación.
9. La Subgerencia de Normas vigilará en el Portal de Control de Operación (Pase Exento) el registro y control que realiza el personal responsable de la información de los empleados, en base al presente lineamiento, realizando revisiones mensuales y aleatorias de acuerdo al programa de trabajo establecido. En caso de encontrar irregularidades solicitará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la cancelación de la tarjeta electrónica marcando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, quien notificará la baja y solicitará a la persona que cuenta con esa herramienta la devolución de la tarjeta para su posterior envío a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.
10. El empleado que cuente con el pase libre asentará su nombre y firma en el recibo de la tarjeta electrónica (ver ANEXO 5) emitido por el PCO al momento en que el responsable del empadronamiento la adhiera al parabrisas del vehículo registrado en el padrón. Tarjeta electrónica que se colocará, sólo por el personal responsable del empadronamiento
11. El otorgamiento de estas tarjetas tendrá una vigencia máxima de un año, al concluir este se deberá de remitir al FNI o CAPUFE según la red operada el padrón integro para su refrendo y autorización.
12. La Subdelegación o Subgerencia de Operación dará de baja del padrón del PCO al personal registrado que hayan causado baja del Organismo en un plazo máximo de 24 horas, posteriores a la notificación de la baja, debiendo notificar vía correo electrónico a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y posteriormente vía oficio, para la cancelación inmediata de la tarjeta.  
  
Para el supuesto de personal sindicalizado que ocupe una plaza de confianza superior a nivel 29, una vez que la Gerencia de Administración del Capital Humano haya notificado a la Subgerencia de Normas y esta a su vez a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago ésta ultima deberá suspender de manera temporal el otorgamiento del pase libre de pago de peaje,; en el caso de que el trabajador no ocupe nuevamente la plaza de base en el termino establecido en el contrato colectivo en vigor, perderá este beneficio.
13. Los cruces (Pase libre de pago de peaje) realizados por los empleados sindicalizados se llevarán a cabo mediante el uso de una tarjeta electrónica de adhesión, para lo cual cada Subdelegación o Subgerencia de Operación solicitará mediante oficio a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago a cantidad de tarjetas electrónicas que requiera.
14. En caso de cambio de vehículo, en sustitución del registrado el empleado deberá de presentar al encargado del padrón regional la documentación requerida a fin de que se realicen las modificaciones a su registro inicial, debiendo pagar el costo de la nueva tarjeta.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

15. Para los casos no contemplados en este apartado el personal sindicalizado deberá apegarse a lo dispuesto en el apartado II.- DEL CONTROL DE LAS TARJETAS, numerales 1.3.5.7.8.9, 12,16 y 20.

### **DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS EN DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIAS DE TRAMO.**

1. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará al Subdelegado o Subgerente de Operación, según corresponda, las tarjetas electrónicas adheribles a los parabrisas de vehículos oficiales que no pagan peaje, solicitadas para el personal adscrito a sus áreas de acuerdo a los numerales 3 y 4 del Otorgamiento, Control y Funcionamiento de los presentes lineamientos, quedando bajo su responsabilidad el control estricto y el pegado de la calcomanía en el parabrisas del vehículo, así como la elaboración del "recibo" de asignación de tarjetas (anexo núm. 1), enviando el original a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para el control del padrón.
2. Para el caso de Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, será responsabilidad de los Titulares de estas áreas suscribir los cambios de resguardo de tarjetas ya asignadas en caso de movimientos de personal.
3. Cuando alguna persona de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo deje de prestar sus servicios en el Organismo y tenga asignado vehículo oficial con tarjeta electrónica adherible, al momento de entregar la unidad, el Subdelegado o Subgerente de Operación deberá notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el movimiento con los datos del nuevo resguardatario al que se le asignará el vehículo oficial con la tarjeta electrónica adherida, en caso de no contar con esta información la tarjeta quedará inválida temporalmente hasta tener los datos para que se pueda generar el oficio de liberación de adeudos para efectos conducentes.
4. El personal de oficinas regionales que tenga asignada al vehículo oficial una tarjeta electrónica y lo reporte como robado o siniestrado, deberá notificarlo por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la baja de la tarjeta electrónica proporcionando copia del acta levantada ante el Ministerio Público y reporte ante la Compañía de Seguros, la que se integrará al expediente de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, en caso de que le sea asignado nuevamente vehículo oficial se deberá realizar el trámite como nueva asignación.
5. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará a cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo un stock de cinco tarjetas electrónicas adheribles desactivadas, para que en caso de reposición sea inmediato el trámite, una vez adherida al parabrisas del vehículo oficial enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la solicitud para que sea activada.

### **DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS A VEHÍCULOS ESPECIALES LIBRES DE PAGO DE PEAJE (VELP)**

1. La Dirección General y/o la Dirección de Operación, son las únicas facultadas para recibir las solicitudes de las Entidades que integran el Gabinete de Seguridad Nacional, para el otorgamiento de tarjetas electrónicas rígidas a ser utilizadas en vehículos considerados como libres de pago de peaje.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

2. Para otorgar una tarjeta electrónica a un vehículo considerado como especial libre de pago de peaje (Vehículos Especiales libres de pago (VELP) se debe solicitar por escrito a la Dirección General y/o Dirección de Operación, a fin de someterlo a consideración del FNI o CAPUFE según la red operada para su posible autorización; en el caso que proceda se remitirá a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, para su trámite y asignación correspondiente.
3. En el oficio de petición deberá indicarse: el porqué de la solicitud, nombre y puesto de la persona a la que se le asignará la tarjeta electrónica, documento que deberá estar firmado por el Director del área, o persona de mayor jerarquía en la Dependencia, Organismo, Entidad, o cualquier otra ajena a CAPUFE.
4. En caso de resultar procedente la autorización, la entrega de tarjetas para vehículos considerados como especiales libres de pago de peaje (Vehículos Especiales libres de pago (VELP) la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago elaborará el "recibo de asignación de tarjeta electrónica rígida", anexando la documentación soporte que ampare su autorización, reservándose CAPUFE el derecho de cancelar y solicitar su devolución, a través de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.
5. Para el caso de mal uso, extravío o daño de la tarjeta (Vehículos Especiales libres de pago (VELP), el resguardatario externo deberá reportar a más tardar en el siguiente día hábil del suceso por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.

### **DEL PROCEDIMIENTO PARA VALIDAR Y JUSTIFICAR LOS CRUCES REALIZADOS POR LOS DIVERSOS GRUPOS DE VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE:**

1. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, enviará a cada Dirección, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo los diez primeros días hábiles del mes, el formato que contiene el concentrado de aforos detectados por el sistema de telepeaje, con la relación detallada de cruces efectuados considerados como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC) y (Vehículos Especiales libres de pago (VELP) por cada servidor público.
2. Cada Dirección, Delegación Regionales y Gerencia de Tramo deberá de corroborar que los cruces realizados fueron derivados a comisiones de trabajo o en su caso cualquier otro asunto relacionado que cada área justifique.
3. Los soportes documentales que acrediten y justifiquen los cruces, se deberán de conservar en los archivos de cada unidad administrativa según corresponda, para que en caso de que sean requeridos por despachos de auditores o entes fiscalizadores, serán los responsables de entregar en tiempo y forma la documentación que soliciten, debiendo de responder y atender cualquier observación o recomendación que emitan.
4. Dentro de los diez días hábiles naturales posteriores a la recepción del formato y relación detallada, se deberá devolver a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, el concentrado y detallado debidamente firmado por cada Director de Área o Delegado Regional o Gerente de Tramo según corresponda.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

5. Para el caso de los (Vehículos Especiales libres de pago (VELP) asignados a las distintas dependencias o entidades, el servidor público que firma los recibos de asignación deberá de revisar y validar los cruces en el formato y relación detallada de cruces enviados por la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, y posteriormente regresárselo debidamente firmado.



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**ANEXO 1  
RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA**

CLAVE

GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA PARA VEHÍCULOS CONSIDERADOS como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC) Y/O (Vehículos Especiales libres de pago (VELP))	
	TARJETA No.
RESGUARDATARIO: _____	
PUESTO: _____ ADSCRIPCIÓN: _____	
No. ECONÓMICO _____ PLACAS: _____	
NOMBRE RESGUARDATARIO	FIRMA RESGUARDATARIO

SERVIDOR PÚBLICO QUE AUTORIZA EL USO:	
NOMBRE: SERVIDOR PUBLICO _____	
PUESTO: _____ ADSCRIPCIÓN N: _____	
FIRMA _____ FECHA: _____	
OBSERVACIONES _____	

NOTA: El resguardatario se compromete a dar buen uso a la tarjeta, en el entendido de que en caso de daño o extravío, deberá cubrir el costo de reposición vigente de la misma, también deberá notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de pago de cualquier cambio o remoción del cargo, para la cancelación del presente recibo de asignación, toda vez que de no hacerlo, éste seguirá vigente.

RECIBÍ DE CONFORMIDAD ANEXO N°2

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma del Resguardatario



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO 2 MANUAL DE USO DE TARJETA PARA VEHÍCULOS PARA LA OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN (VOC)

1. Las tarjetas electrónicas deben ser instaladas por el responsable del padrón en cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo o por personal de la **Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago** en caso de Oficinas centrales, invariablemente en el parabrisas de la unidad que tienen bajo resguardo.
2. Los portadores de la tarjeta electrónica, deben circular por los carriles equipados con el "sistema IAVE", de lo contrario, si cruzan por otro carril no identificado con el "sistema IAVE", deberán cubrir en efectivo el importe de la cuota correspondiente.
3. Es obligación del operador del vehículo, conocer las rutas equipadas con el "sistema IAVE", así como el número de tarjeta electrónica instalada en su unidad, rutas que podrá consultar en la página web [www.iave.mx](http://www.iave.mx).
4. Es obligación del operador del vehículo, pagar su cuota en efectivo cuando su tarjeta electrónica aparezca en el display como inválida.
5. Es obligación del usuario, notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago por escrito, sobre robos, extravíos, destrucciones totales o parciales o cualquier otra eventualidad que sufran las tarjetas, al día hábil siguiente del suceso.
6. En caso de informes en el mal uso de la tarjeta electrónica, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago invalidará la misma, notificando al área jurídica y administrativa, para la aplicación del procedimiento correspondiente.
7. La tarjeta electrónica no funciona si no ésta adherida al parabrisas del vehículo. Una vez colocada, si ésta se remueve, el dispositivo se daña.
8. En el momento que el usuario cruce por primera a vez en cualquier Plaza de Cobro y el sistema IAVE acepte el cruce, se da por entendido el buen funcionamiento de la tarjeta electrónica.
9. En caso de baja o cambio de adscripción del resguardatario de la tarjeta electrónica, éste será responsable de notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, con copia a la Subgerencia de Transportes y/o a las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación según corresponda, toda vez que de no hacerlo seguirá vigente el recibo y por consiguiente activa la tarjeta, siendo responsable del uso que se le de.





---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**ANEXO 3**

**RELACIÓN DE CLAVES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA  
ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE RECIBO**

AREA	CLAVE
Dirección General	DG
Dirección de Administración y Finanzas	DAF
Dirección Técnica	DTE
Dirección de Operación	DOP
Dirección Jurídica	DJU
Delegación Regional I, Noroeste, Tijuana, B.C.	DI
Delegación Regional II, Pacífico, Culiacán. Sin	DII
Delegación Regional III, Centro-Norte, Querétaro, Qro.	DIII
Delegación Regional IV, Centro-Sur, Cuernavaca, Mor.	DIV
Delegación Regional V, Centro-Oriente, Puebla, Pue.	DV
Delegación Regional VI, Sureste, Coahuila, Ver.	DVI
Delegación Regional VII, Golfo, Veracruz, Ver.	DVII
Delegación Regional VIII, Noreste, Reynosa, Tamps.	DVIII
Delegación Regional IX, Zona Occidente, Guadalajara, Jal.	DIX
Delegación Regional X, Zona Norte, Monterrey, N.L.	DX
Gerencia de Tramo Arriaga-Huixtla	GAH
Gerencia de Tramo, Cuacnopalan-Tehuacán-Oaxaca	GCO



---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**ANEXO 4**

**SOLICITUD PARA LA OBTENCIÓN DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PC EMPLEADOS  
SINDICALIZADOS CAPUFE**

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 201\_\_

POR ESTE CONDUCTO ME PERMITO SOLICITAR EL REGISTRO DE MIS DATOS A FIN DE OBTENER EL PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEGUN LAS REDES QUE OPERA, PARA TRASLADARME DE MI DOMICILIO A MI CENTRO DE TRABAJO EN HORAS Y DÍAS HÁBILES.

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE: \_\_\_\_\_ R.F.C. \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_ No.EXT. \_\_\_\_\_

NO. INT. \_\_\_\_\_ COLONIA: \_\_\_\_\_ DELEGACIÓN O \_\_\_\_\_

MUNICIPIO \_\_\_\_\_ ESTADO \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO \_\_\_\_\_

**DATOS LABORALES**

NO. EMPLEADO \_\_\_\_\_ AREA DE DSCRIPCIÓN \_\_\_\_\_

DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA TRAMO \_\_\_\_\_

FECHA DE INGRESO \_\_\_\_\_

TELÉFONO \_\_\_\_\_ EXT. \_\_\_\_\_

PLAZAS DE COBRO QUE SOLICITA CRUZAR DE SU DOMICILIO A SU CENTRO DE TRABAJO \_\_\_\_\_

PLAZAS DE COBRO AUTORIZADAS POR EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA (PARA USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMO)

**DATOS DEL VEHÍCULO:**

MARCA \_\_\_\_\_ SUBMARCA \_\_\_\_\_ MODELO \_\_\_\_\_ TIPO \_\_\_\_\_

NO. PLACAS \_\_\_\_\_ COLOR \_\_\_\_\_

**FIRMA DEL EMPLEADO**

CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INICIAR EL TRÁMITE ANTE EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA PARA LA AUTORIZACIÓN DEL CRUCE SIN PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEÑALADAS EN ESTE FORMATO.

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN RESPONSABLE.

**RESPONSABLE DEL PADRÓN (Nombre y Firma)**



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### ANEXO 5

#### RECIBO DE TARJETA ELECTRONICA ADHERIBLE EMPLEADOS SINDICALIZADOS P.C Y CLR

Recibí una tarjeta electrónica adherible por parte de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos firmo de aceptación y conformidad las siguientes condiciones:

- Estoy consciente que el cruce exento por Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo, lo utilizaré únicamente para asistir a mi centro de trabajo desde mi lugar de residencia y viceversa.
- Que la exención de pago es sólo para un vehículo tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes).
- Me comprometo a no hacer mal uso, manipular o retirar la tarjeta electrónica adherida al parabrisas, siendo en caso
- de hacerlo motivo de la cancelación, definitiva de la, prestación sin derecho a solicitarla nuevamente.
- Tengo conocimiento de que la tarjeta electrónica deberá ser colocada, sólo por el personal responsable del empadronamiento, en el parabrisas del vehículo registrado, para poder así contar con el pase exento.
- En caso de hacer mal uso de la tarjeta, seré directamente responsable, por lo que me comprometo a notificar cualquier incidente, por escrito, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
- En caso de robo, siniestro o cambio del vehículo al que se adhirió la tarjeta, deberé de notificar por escrito al responsable del padrón a fin de que se lleve a cabo la cancelación temporal de la herramienta de trabajo.
- Me comprometo a cruzar solo por las Plazas de Cobro autorizadas especificadas en el presente documento, en caso contrario, será motivo de la cancelación de esta herramienta de trabajo.
- Los servidores públicos que presenten información y/o documentación falsa con el fin de gozar de esta herramienta de trabajo, se rechazará su solicitud o se cancelará la exención de que haya sido otorgada y perderán el derecho a su disfrute en forma permanente, adicionalmente al levantamiento del acta administrativa correspondiente, en donde se consigne el hecho, misma que se integrará a su expediente personal.
- En caso de que el Subdelegado o Subgerente de Operación no realice las notificaciones correspondientes a las unidades administrativas sobre cualquier situación irregular detectada, es solidariamente responsable del hecho o infracción cometida por el trabajador, debiendo la Dirección e Operación solicitar a la Dirección Jurídica tomar las medidas correctivas dependiendo la gravedad de la irregularidad o infracción, mismas que podrán ir desde el apercibimiento por escrito, al resarcimiento del daño o perjuicio, o los procedimientos de responsabilidades que apliquen.



---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**DATOS DEL-TRABAJADOR**

LOCALIDAD \_\_\_\_\_ CENTRO DE TRABAJO \_\_\_\_\_

NUMERO DE TARJETA \_\_\_\_\_ NÚMERO DE SOLICITUD \_\_\_\_\_

MARCA DEL VEHICULO \_\_\_\_\_

MODELO \_\_\_\_\_ COLOR DEL VEHICULO \_\_\_\_\_

PLAZAS DE COBRO EXENTAS

---

Fecha en que se adhirió la tarjeta electrónica al parabrisas del vehículo autorizado.

\_\_\_\_\_ RESPONSABLE

\_\_\_\_\_ TRABAJADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL EMPLEADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PADRÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL SUBDELEGADO DE O SUBGERENTE OPERACIÓN



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **XI.-PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO**

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II. PROCEDIMIENTOS

- 01.-INICIO DE TURNO.
- 02.\_DESARROLLO DE UN TURNO.
- 03.\_RETIROS PARCIALES
- 04.-REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (GRUPOS SOCIALES).
- 05.\_REGISTRO DE UN VEHÍCULO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC).
- 06.-FIN DE TURNO.
- 07.-PRELIQUIDACIÓN.
- 08.-PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES.
- 09.-COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRTANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS.
- 10.-PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS.
- 11.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO EMERGENTE.
- 12.-PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS DE COBRO COMPLEMENTARIAS.
- 13.-PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO.
- 14.-PARA TOMA DE UNA PLAZA DE COBRO.
- 15.-PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO.
- 16.-PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLAR EN LAS PLAZAS DE COBRO.
- 17.-PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES.
- 18.-PARA CONTROL DE ROLLO DE COMPROBANTES DE PAGO .
- 19.- PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE COMPROBANTES EN BLOCK PARA EMERGENCIA.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- 20.-PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS.
- 21.-PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.
- 22.-PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO. (SOLUCIÓN DE FALLAS)
- 23.-PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL.
- 24.-PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPO POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR.
- 25.-PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA. (EVENTOS INDIVIDUALES) (CE)
- 26.-PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EN PLAZAS DE COBRO 184 (ING. FRANCISCO VELASCO DURAN) .
- 27.-PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL PADRON DE EMPLEADOS DE CAPUFE DEL SISTEMA BIOMÉTRICO.
- 28.-PARA EL COBRO ANTICIPADO EN LÍNEA (PREPAGO CON DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PREPAGADOS) EN PLAZAS DE COBRO CON CAJERO RECEPTOR VOLANTE.
- 29.-PARA EL CONTROL Y OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE LOS TRAMOS SAN FRANCISCO- POLOTITLAN-PALMILLAS, SAN JUAN DEL RIO – POLOTITLAN- SAN FRANCISCO.
- 30.- PRELIQUIDACIÓN Y LIQUIDACIÓN DIARIA TRAMOS SALAMANCA-IRAPUATO-MORELIA.
- 31.- PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES REMOTAS.
- 32.-PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES PROGRAMADAS.
- 33.- PROCEDIMIENTO LLENADO DE LIBROS O BITÁCORAS.

ANEXO 1 Formato de Boletín Informativo para Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero.

### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

Herramienta de fácil consulta, que brinda al personal de Operación, en las Plazas de Cobro, y en los Centros de Liquidación Regional de la red carretera y de puentes que opera el Organismo por cuenta propia, y de terceros, un conjunto integral de procedimientos , con la finalidad de eficientar las actividades y funciones desarrolladas.



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**II. PROCEDIMIENTOS**

**1 PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE TURNO**

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.  <b>¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en el punto anterior?</b>  <b>Si</b> 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.	Fondo. rollos y Comprobantes
Encargado de turno saliente	<b>No</b> 5. Registra su salida en el medio establecido para este fin.	Acta Administrativa
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.  <b>¿Es correcta la cantidad que entrega a los Cajeros Receptores, con la establecida en el vale de fondo de cambio?</b>  <b>No</b> 8. Recibe del Cajero Receptor el fondo de cambio y lo recuenta, poniendo en el vale de fondo de cambio la cantidad correcta.  <b>Si</b> 9. Recibe del Cajero receptor el vale de fondo de cambio firmado.  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  <b>Termina procedimiento</b>	Vale de fondo de cambio          Vale de fondo de cambio



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 2 PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE UN TURNO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Cajero Receptor entrante</b>	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?	
	<b>No</b>	3. Regresa el fondo de cambio al Encargado de Turno para que éste lo cuente nuevamente.	
	<b>Si</b>	4. Firma el vale de fondo de cambio y los formatos de incidencias correspondientes.	
<b>Cajero saliente</b>	<b>Receptor</b>	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.	Vale de fondo de cambio
	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.	
	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.	
	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.	
<b>Cajero entrante</b>	<b>Receptor</b>	12. Inicia sesión en el equipo de control de tránsito, con su clave.	
	13.	Anota el folio inicial del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	
	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	16.	Realiza para el caso el registro de VSC y cuotas eludidas en el formato.	
	17.	Verifica durante su turno la afluencia vehicular para determinar si se realizará un retiro parcial (aplica el procedimiento para retiro parcial).	





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	<p>18. Verifica la operación de los equipos, y que éstos no cuenten con falla.</p> <p>¿Tiene falla alguno de los ECT o sus componentes? <b>No</b></p> <p>19. Continúa verificando la operación de la Plaza de Cobro.</p> <p><b>Si</b></p> <p>20. Realiza el procedimiento para registro de fallas en el módulo correspondiente.</p> <p>21. Prepara las dotaciones de fondo de cambio para los Cajeros Receptores que se presenten a laborar en el próximo turno.</p> <p>22. Realiza el concentrado de aforo e ingreso diario Para el caso de que sea primer turno, por toda la Plaza de Cobro.</p> <p>23. Entrega los valores a la empresa de traslado de Valores contratada, en tiempo y forma.</p> <p>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.</p>	<p>Vale de fondo de cambio</p> <p>Formato fondo de cambio</p>
	<p><b>Termina procedimiento</b></p>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**3 PROCEDIMIENTO PARA RETIROS PARCIALES**

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?	Formato de retiro parcial
Cajero Receptor	<b>Si</b> 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.	
Cajero Receptor	<b>No</b> 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.  <b>¿Es correcta la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?</b>  <b>No</b> 7. Regresa al Cajero Receptor, la cantidad recibida, para que éste la cuente nuevamente.  <b>Si</b> 8. Firma el documento correspondiente, por parte del Cajero Receptor y el Encargado de Turno.  <b>Termina procedimiento</b>	





CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

ESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación Jurídica equivalente	o	13. Informar mensualmente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación 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
Subdelegación Operación equivalente	de o	14. Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa**</li> <li>• Monto al que equivalen las cuotas eludidas**</li> <li>• Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 13 )</li> </ul> <p style="margin-left: 20px;">** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Delegación Regional o Gerencia de Tramo</p>	Reporte
Dirección Operación	de	15. Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE, un resumen sobre cuotas eludidas a nivel nacional.	Reporte
Consejo Administración CAPUFE	de de	16. Realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere.	Informe u oficio
<b>Termina procedimiento</b>			



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**5 PROCEDIMIENTO DE UN REGISTRO DE UN VEHÍCULO AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD  
(VSC)**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehículo 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.	Liquidación
	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.	Dictamen
	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 o Subgerencia de Operación, para que ésta tome las acciones y/o sanciones pertinentes.	
	11.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
		<b>Termina procedimiento</b>	





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 7 PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN

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.	Preliquidación
	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.	
	4.	Cuenta lo entregado por el Cajero Receptor de su turno.	
Encargado de Turno entrante		<p><b>¿Coincide la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?</b></p> <p><b>No</b></p> <p>5. Regresa al Cajero Receptor los ingresos, para que éste los cuente nuevamente.</p> <p><b>SI</b></p> <p>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.</p> <p>7. Notifica al Cajero Receptor de la existencia de faltante.</p> <p>8. Solicita al Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad faltante.</p> <p><b>¿El Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?</b></p> <p><b>No</b></p> <p>9. Levanta el acta administrativa correspondiente.</p> <p><b>Si</b></p> <p>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.</p> <p>11. Imprime y entrega la preliquidación al Cajero Receptor para que la firme.</p> <p>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.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p> <p>13. Genera los archivos de turno correspondientes antes de imprimir los reportes necesarios.</p>	Acta administrativa
			Preliquidación
			Preliquidación y formatos
			Reporte de archivos generados
		<b>Termina procedimiento</b>	







CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>  <b>Encargado de Turno</b>	14.	<p>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.</p> <p><b>Nota:</b> 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.</p>	Síntesis de liquidación
	15.	Imprime el reporte de ingresos recaudados durante el turno.	Reporte de ingresos
	16.	Imprime el reporte de aforo por turno – carril para cada uno de los Cajeros Receptores que laboraron en el turno.	Archivos de aforo e ingresos
	17.	Genera los archivos de turno correspondientes.	
	18.	Integra las preliquidaciones para que éstas sean enviadas al CLR para su revisión y análisis.	Preliquidación
		<b>Termina procedimiento</b>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**9 PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBANTES EN PLAZAS DE  
COBRO FRONTERIZAS**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno entrante / Cajero Receptor saliente</b>	1.	Realiza el procedimiento de preliquidación, según el Equipo de Control de Transito ECT que opere, capturando lo recaudado en moneda nacional y dólares.  ¿Existe faltante en la preliquidación del Cajero Receptor?	Preliquidación
	<b>Encargado de Turno</b>	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.	Preliquidación
<b>Analista liquidador</b>	4.	Realiza el procedimiento de liquidación de todos y cada uno de los Cajeros Receptores.	Liquidación
	5.	Obtiene del módulo de liquidación el importe definitivo de faltante o sobrante, resultado de la compensación entre dólares y moneda nacional.	Liquidación
	6.	Envía cada quince días, a la Subdelegación de Operación el reporte de faltantes.  <b>Termina procedimiento</b>	Reporte



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

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

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno y Cajero Receptor entrante</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude a la Plaza de Cobro remotas, para realizar el cambio de turno.</li> <li>2. Realizan el procedimiento de fin e inicio de turno.</li> <li>3. Realiza el cambio de video, en el turno correspondiente.</li> </ol>	Preliquidación o Liquidación
<b>Encargado de Turno entrante</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	
<b>Encargado de Turno saliente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Deposita en la caja de seguridad de la compañía de traslado de valores los ingresos recaudados durante el turno.</li> </ol>	
<b>Cajero Receptor</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Notifica de inmediato al Encargado de Turno cualquier anomalía que ocurra, para su pronta atención.</li> <li>8. Realiza cierre de carril y turno para finalizar su jornada laboral.</li> </ol> <p><b>Termina procedimiento</b></p>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 11 PROCEDIMIENTO PARA OPERACIÓN CABINAS DE COBRO EMERGENTE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plaza Cobro</b>	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.	
<b>Cajero Receptor</b>	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	Kardex
<b>Analista liquidador</b>	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.	Acta Administrativa
	8.	Realiza un aforo al 100% del carril en donde se instalo la cabina emergente.	Dictamen
		<b>Termina procedimiento</b>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

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

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plaza Cobro</b>	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
<b>Cajero Receptor</b>	2. Asigna a 1 o 2 Cajeros Receptores, según las necesidades de operación.	
<b>Encargado de Turno</b>	3. Proporciona al o los Cajeros Receptores la dotación correspondiente de comprobantes en block para emergencia (boletos preimpresos)	Registro en Kardex
<b>Cajero Receptor</b>	4. Realiza el cobro de todos y cada uno de los vehículos que pasen por su cabina.	Vale de cajero
<b>Encargado de Turno</b>	5. Realiza una preliquidación de los comprobantes en block para emergencia dados a los Cajeros Receptores que operaron el carril.	
<b>Analista liquidador</b>	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
	<b>Termina procedimiento</b>	



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**13 PROCEDIMIENTO PARA BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO**

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	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
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	7. Coordina los servicios de atención inmediata tanto internos como externos.	
	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
	<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 14 PROCEDIMIENTO TOMA DE PLAZA DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la plaza de Cobro</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicitar el resguardo de las instalaciones al personal de seguridad asignado.</li> <li>– Retiro y resguardo de efectivo y de rollos de comprobantes de pago de la siguiente manera: a) separar en bolsas de valores el efectivo y rollo de comprobantes de pago por carril, b) etiquetar, cerrar y asegurar (machimbre, securisello, marbetes, etc.), c) concentrar en la bóveda de la Plaza de Cobro.</li> <li>– Reducción de la operación mediante el cierre de carriles.</li> <li>– Evacuación del personal que labora en la Plaza de Cobro, en caso de ser necesario.</li> <li>– 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.)</li> </ul>	
	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	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?	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	<b>Si</b>	10. Gira instrucciones para que los Cajeros Receptores desarrollen su turno con normalidad, notificando a la Subdelegación de Operación o equivalente.		
	<b>No</b>	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 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.		
		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 vídeo 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 vídeo grabación permanente para anexarlo al acta administrativa.	Informe Técnico	
	<b>Subdelegado de Operación o equivalente</b>		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.	
<b>Administrador y/o Encargado de Turno</b>		20. Presenta, cuando así se le requiera, ante las autoridades correspondientes, hasta la conclusión del caso.		
		<b>Termina procedimiento</b>		





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 15 PROCEDIMIENTO REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

ESPONSABLE	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?		
		<b>SI</b>		
	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.		Registro en bitácora y modulo
	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.		Reporte
	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.		
		<b>No</b>		
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.			
	¿Se puede continuar operando el carril?			
	<b>SI</b>			
12.	Realiza el proceso de preliquidación correspondiente			





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**16 PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS- DOLARES EN PLAZAS  
DE COBRO**

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Subgerencia de Ingresos en Oficinas Centrales</b>	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
<b>Subgerencia de Tarifas</b>	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
<b>Subdelegación de Operación o equivalente</b>	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
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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
<b>Encargado de Turno</b>	5. Instruye al Encargado de Turno que se aplique el tipo de cambio recibido para la próxima semana.	
	6. Aplica el tipo de cambio, para que éste entre en vigor el domingo a las 00:00 horas.	
	<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 17 PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno (3° Turno)</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de elaboración de la ficha</li> <li>- Fecha a la que corresponden los ingresos</li> <li>- Nombre o razón social de quien realiza el depósito</li> <li>- Número y nombre de Plaza de Cobro</li> <li>- Número de cuenta o convenio</li> <li>- Referencia</li> <li>- Nombre del Encargado de turno que entrega los ingresos</li> <li>- Importe de los ingresos (con número y letra)</li> </ul>	Ficha de deposito
	4.	Elabora el comprobante que se le entregará al Servicio de Traslado de Valores, con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha de elaboración del comprobante de servicio</li> <li>- Nombre o razón social de quien realiza la entrega de los valores</li> <li>- Horario de la entrega de los valores</li> <li>- Número de paquetes de valores que son integrados</li> <li>- Nombre del Encargado de Turno que entrega los valores</li> <li>- Importe de los ingresos (con número y letra)</li> <li>- Número y nombre de Plaza de Cobro que entrega los valores</li> <li>- Nombre de la Institución Bancaria donde se realiza el depósito</li> <li>- Referencia</li> <li>- Fecha de la recaudación de los valores</li> <li>- Hora de llegada y salida de la compañía de recolección de valores</li> <li>- Número de Plomo y envases donde se depositan los valores</li> <li>- Firmas del Encargado que entrega y de quien recibe los valores</li> <li>- Número de ruta de la compañía que traslada los valores</li> <li>- Número de folio del comprobante de servicio</li> </ul>	Comprobante
	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.	
<b>Personal de Traslado de valores</b>	6.	Presenta en la Plaza de Cobro y el encargado de turno registra su visita en la bitácora correspondiente.	
<b>Encargado de Turno</b>	7.	Entrega la llave de seguridad al personal autorizado verificando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura de la caja de seguridad</li> <li>- Que no quede paquete alguno dentro de la caja de seguridad</li> </ul>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

CAPUFE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cierre de la caja de seguridad</li> <li>- Comparativo entre ficha de depósito y cantidad que arroja el recuento</li> </ul>	Comprobante de servicio firmado
	8.	Termina el recuento de valores se procede a envasar y sellar todo el efectivo recaudado de la caja de seguridad.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	9.	Firma la bitácora de la compañía de traslado de valores, donde se plasman los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fecha de entrega de los valores</li> <li>b. Hora de llegada y salida del personal</li> <li>c. Tiempo utilizado para el conteo</li> <li>d. Importe de los ingresos</li> <li>e. Número de folio del comprobante de servicio</li> <li>f. Hora y fecha de entrega del efectivo al banco de ingresos anteriores</li> <li>g. Hora y fecha de fichas entregadas por el banco</li> <li>h. Cantidad de efectivo por denominación solicitado de morralla Cantidad de efectivo entregado por denominación por morralla</li> <li>i. Número de empleado y firma del personal que recibe los valores</li> <li>j. Firma del Encargado de Turno que entrega los valores</li> <li>k. Observaciones relevantes</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Una vez entregados los valores a la compañía de traslado, no se aceptaran observaciones por parte de los participantes (empresa – Plaza de Cobro).</p>	Ficha de depósito
	10.	Contar la morralla entregada por la empresa de traslado de valores.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
		<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

CAPUFE

### 18 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ROLLOS DE COMPROBANTES DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno</b>	1.	Entrega al Administrador la dotación de rollos de auto impresión de tarifas, que corresponde a la Plaza de Cobro.	Acta de entrega recepción
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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.  Supervisa en coordinación con el Encargado de Turno que los cajeros receptores verifiquen que los sistemas de peaje durante el proceso de expedición de boletos de pago de peaje, impriman la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número y nombre de la plaza de cobro, número de carril, número de folio, fecha y hora, categoría o clase, importe, IVA, Total</li> </ul> En caso contrario verifica que el proveedor realice la configuración en el módulo	Acta de entrega recepción  Comprobante de pago de peaje  Libro o Bitácora
<b>Encargado de Turno y Administrador</b>	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.	Acta
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
	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)	Rollo
	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
		<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plazas de Cobro</b>	1.	<p>Recibe de la Subdelegación de Operación o equivalente, la dotación de comprobantes en block para emergencia, que corresponde a la Plaza de Cobro.</p> <p>Nota: Se debe levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya: Total de comprobantes por tarifa Folios iniciales y folios finales por tarifa</p>	Acta de entrega recepción
	2.	Entrega lo recibido, en lo referente a comprobantes en block para emergencia se refiere, al Encargado de Turno.	Acta de entrega recepción
<b>Encargado de Turno</b>	3.	<p>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.</p> <p>Se utilizaron comprobantes en block para emergencia</p>	Archivo físico (carpeta)
	4.	<p>Registra la salida en el kardex correspondiente, con la intención de llevar un control al día de los rollos registrando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Folio Inicial y final por tarifa entregado al Cajero Receptor.</li> <li>– Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia.</li> </ul>	Kardex
	5.	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Motivo por el cual fueron utilizados los comprobantes en block para emergencia.</li> <li>– Hora de inicio y hora de fin del uso de los comprobantes en block para emergencia.</li> <li>– Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia.</li> <li>– Folio inicial y folio final de cada una de las tarifas utilizadas.</li> </ul>	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.	<p>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.</p> <p>Terminan los días del mes en curso (mes calendario)</p>	Acta y reporte de falla



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
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
	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.	Kardex
	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.	
		<b>Termina procedimiento</b>	





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 20 PROCEDIMIENTO PARA AMENAZAS DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plazas de Cobro /Encargado de Turno</b>	1.	Recibe la información sobre una bomba dentro o fuera de las instalaciones cercanas de la Plaza de Cobro.	
<b>Administrador de la Plazas de Cobro</b>	2.	Notifica de inmediato al Instituto Nacional de Migración (INM) perteneciente a la Secretaría de Gobernación.	
<b>Encargado de Turno</b>	3.	Reporta de inmediato al Delegado Regional, Subdelegado de Operación o equivalentes, Central de radio y Subgerencia de Seguridad y Salvaguarda en Oficinas Centrales.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
<b>Cajero Receptor</b>	5.	Realiza un corte en el Equipo de Control de Transito (ECT).	
<b>Encargado de Turno</b>	6.	Acude inmediatamente a la Sala de Operación para entregar el efectivo recaudado hasta el momento.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	8.	Concentra a todo el personal en un punto de reunión seguro, para salvaguardar su integridad física.	
<b>Encargado de Turno</b>	9.	Realiza coordinación con la PFP, Protección Civil, Bomberos, Secretaría de Gobernación y SEDENA para la revisión de las instalaciones.	
<b>Encargado de Turno</b>		¿Se encontró algún objeto o artefacto sospechoso? <b>Si</b>	
<b>Encargado de Turno</b>	10.	Realiza el personal de especializado de Protección Civil y/o SEDENA el retiro del objeto peligroso. <b>No</b>	
<b>Encargado de Turno</b>	11.	Devuelve a cada Cajero Receptor su bolsa correspondiente y da la instrucción para que se reanude la operación de manera normal.	Bolsa
<b>Encargado de Turno</b>	12.	Notifica al personal de seguridad que permita el paso de los vehículos a los carriles.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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
<b>Termina procedimiento</b>			



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 21 PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plazas de Cobro /CLR</b>	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
<b>Proveedor del servicio</b>	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.	Registro en bitácora
	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.	
<b>Encargado de Turno</b>	5.	Registra la visita, así como las acciones realizadas, en el Módulo de Fallas en presencia del técnico que realizó el mantenimiento. Dicho registro debe incluir: hora de inicio, hora de fin, acciones realizadas, número de carriles utilizados, etc.  <b>Nota:</b> 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.	Reporte de mantenimiento
	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.	
<b>Subdelegación de Operación o equivalente</b>	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.	
		<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 22 PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	<p>Contacta al técnico en mantenimiento por teléfono o cualquier otro medio de comunicación establecido para este fin (fax, radio, localizador, etc.).</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador del Servicio (2º etapa)</li> <li>- Gerente de Servicio. (3º etapa)</li> <li>- Director de la Empresa (4º etapa)</li> </ul>	
Técnico en mantenimiento	2.	Registra la falla en el módulo correspondiente o en la bitácora correspondiente (Excel).	Bitácora
	3.	<p>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.</p> <p>¿Es necesario que el técnico en mantenimiento desconecte algún equipo o interrumpa el funcionamiento normal de los componentes para, realizar la acción de mantenimiento?</p> <p style="text-align: center;"><b>No</b></p> <p>4. Continúa laborando normalmente para corregir la falla en el ECT o alguno de sus componentes.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si</b></p> <p>5. Solicita la autorización para realizar esta acción al Encargado de Turno.</p>	
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.	<p>Para solucionar una falla se cuenta con las siguientes tres opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sustitución de piezas o componentes dañados por nuevos o en funcionamiento.</li> <li>- Préstamo de equipo temporal (computadora e impresora)</li> <li>- Intercambio de componentes entre los carriles.</li> </ul> <p>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.</p> <p>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.</p>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Encargado de Turno</b>	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.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	11.	Informa de lo ocurrido a la Subdelegación Jurídica o equivalente, anexando copia del reporte y número de siniestro.	Acta administrativa
<b>Técnico en mantenimiento</b>	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
<b>Encargado de Turno</b>	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
<b>Delegación Regional o equivalente</b>	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.	
		<b>Termina procedimiento</b>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

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

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Proveedor del Servicio.</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Marca del componente</li> <li>b. Desglose de componentes</li> <li>c. Modelo</li> <li>d. Cantidad de elementos y actividades</li> <li>e. Costo unitario por componente y actividad</li> </ul>	Reporte y cotización
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	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
	<b>No</b>	4. Regresa al proveedor para que la elabore nuevamente de manera correcta.	Cotización
	<b>Si</b>	5. Envía a la Subdelegación de Operación o equivalente.	Cotización
<b>Subdelegación de Operación equivalente</b>	6.	Solicita a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones la sustitución del equipo mencionado anexando la cotización y el dictamen técnico.  <b>Nota:</b> Solo la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones es la única Entidad con facultad para autorizar el cambio de componentes.	Dictamen y cotización
<b>Subdelegación de Operación equivalente</b>	7.	Elabora el acta entrega – recepción de los componentes y entregarle una copia al proveedor. (Cuenta con 10 días hábiles)  <b>Termina procedimiento</b>	Acta entrega – recepción



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**24 PROCEDIMIENTO PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR CAUSAS NO IMPUTABLES  
AL PROVEEDOR**

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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la pieza</li> <li>- Número de Serie</li> <li>- Número de inventario</li> <li>- Ubicación</li> <li>- Fecha de instalación</li> <li>- Fecha de último mantenimiento</li> <li>- Diagnóstico donde indique el componente dañado y el motivo por el cual debe cambiarse</li> </ul>	Dictamen
Proveedor del Servicio	4.	Elaborar una cotización de la sustitución del equipo detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desglose de componentes y actividades a realizar</li> <li>- Costo unitario por componente y actividad</li> </ul>	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
		<b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 25 PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE UNA CUOTA ELUDIDA (EVENTOS INDIVIDUALES)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Cajero Receptor</b>	1.	Identifica visualmente al vehículo 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Placas</li> <li>- Fecha y hora del evento</li> <li>- Número de Folio</li> <li>- Color del vehículo</li> <li>- Marca</li> <li>- Modelo</li> <li>- Señas particulares</li> </ul>	
	4.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno y solicita el número de control que le corresponde al evento.	
<b>Encargado de Turno</b>	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.	Documento
	8.	Recibe, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas).	
	9.	Revisa en el vídeo las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	10.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
<b>Analista liquidador (CLR)</b>	11.	Verifica el video y deja asentado en la liquidación, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	Oficio y reporte incidencias (cuota eludida)
	12.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
<b>Subdelegación de Operación o equivalente</b>	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



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación Jurídica equivalente	o	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.	Reporte
Subdelegación Operación equivalente	de o	15. Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa**</li> <li>b. Monto al que equivalen las cuotas eludidas**</li> <li>c. Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 15)</li> </ul>	Informe u oficio
Dirección Operación	de	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	de de	17. Recibe y realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere.	
<b>Termina procedimiento</b>			





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**26 PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EN PLAZAS DE COBRO 184  
(ING. FRANCISCO VELASCO DURAN)**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
<b>Usuario</b>	1.	Ingresar de la carretera libre al cuerpo A en el kilómetro 115+800 de la Autopista Cuernavaca-Puente de Ixtla, en el tramo Alpuyeca-Puente de Ixtla.	
	2.	Presionar el botón al llegar a la barrera de paso en el expendedor y se emite una contraseña que abrirá la barrera de paso.	
<b>Cajero Receptor de la plaza de cobro 184</b>	3.	Clasifica el tipo de vehículo en el Equipo de Control de Tránsito (ECT), recibe la contraseña y verifica que corresponda a la fecha, turno y el lapso de 15 minutos permitidos (solo en los carriles 6A y 7A).	Numero de folio, tramo y numero de plaza de cobro, fecha y hora.
		¿Usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación ?	
		<b>SI</b>	
	4.	Registra la forma de pago autorizada como CRE (cuota reducida especial) misma que corresponde al tramo Alpuyeca-Puente de Ixtla y entrega comprobante de pago. fin	Numero de folio, tramo y numero de plaza de cobro, fecha y hora.
		<b>No</b>	
	5.	Realiza el usuario el pago completo del tramo Cuernavaca-Puente de Ixtla.	
	6.	Registra en el ECT la clase vehicular y la forma de pago normal, mismo que corresponde al tramo Cuernavaca- Puente de Ixtla.	Comprobante de pago
	7.	Entrega al usuario el comprobante correspondiente.	
	8.	Entrega al Encargado de Turno al término del turno todas las contraseñas y la hoja de observaciones.	Contraseñas y hojas de observaciones.
<b>Encargado de Turno</b>	9.	Recibe y relaciona las contraseñas y las adjunta a la preliquidación de los carriles 6-A y 7-A.	
<b>Centro de Liquidación Regional</b>	10.	Valida las contraseñas y elabora la Liquidación Definitiva, verificando en el Módulo de liquidación que el Cajero lo haya clasificado como cuota reducida especial o con pago normal (solo en los carriles 6A y 7A).	Relación de contraseñas, contraseñas, hoja de observaciones y preliquidación
		<b>Termina procedimiento</b>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 27 PROCEDIMIENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL PADRON DE EMPLEADOS DE CAPUFE DEL SISTEMA BIOMÉTRICO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Servidor Público	1.	Acude a la Subdelegación o Subgerencia Administrativa con su documentación personal, adjunta formato de solicitud de exención de pago previamente revisitado.	Documentos personales y formato
Subdelegación o Subgerencia de Administración.	2.	Recibe documentación, coteja la información contenida en la solicitud y la documentación presentada que corresponda con exactitud a la de los registros de personal o del expediente del servidor público y registra en la base de datos como aprobado, rechazado o cancelado permanentemente según sea el caso.	Base de Datos.
	3.	Verifica la condición que presenta la solicitud y determina si resultado aprobada:  <b>¿Es Aprobada?</b>  <b>No</b>	
	4.	Informa por escrito al servidor público la improcedencia de su solicitud en donde indica los motivos. fin	Oficio
	5.	<b>Si</b> Notifica por escrito al servidor publico que su solicitud ha sido aprobada en donde indica se presente a la Subdelegación de Operación para ser dado de alta, anexando la documentación que se presentó por el solicitante.  (5 días hábiles)	Oficio, copia y Documentos.
Subdelegación o Subgerencia de Operación con Sistema Biométrico.	6.	Recibe copia del oficio, solicitud y documentación personal del servidor público solicitante, autoriza el Subdelegado de Operación la exención de pago y gira instrucciones para que se realice el registro de datos y huella digital en el sistema de control de acceso biométrico.	Oficio, copia y Documentos.
	7.	Integra o actualiza, el padrón de usuarios que serán exentos de pago mediante el uso del sistema biométrico con la captura de los datos de la solicitud aprobada, archiva documentos en expediente individual y espera a que se presente el servidor público al que corresponde.	Padrón de Usuarios.
Servidor Público	8.	Acude a las plazas de cobro correspondientes al recibir oficios notificándole que su solicitud de exención de pago fue aprobada, para darse de alta en el padrón de usuarios.	
Responsable en Plaza de cobro	9.	Atiende al servidor público que se presenta para darse de alta en el padrón le solicita su credencial que lo acredita como servidor público del organismo verifica que corresponda a los datos contenidos en la base y realiza el registro de sus huellas digitales (dedo índice de ambas manos), así como de su credencial.	Registro de huellas digitales y credenciales
Servidor Público	10.	Acude para utilizar el carril que cuenta con el sistema biométrico instalado con pase exento.  <b>Termina procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 28 PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO ANTICIPADO EN LÍNEA (PREPAGO CON DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PREPAGADOS) EN PLAZAS DE COBRO CON CAJERO RECEPTOR VOLANTE

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Subdelegado de Operación</b>	1.	Previo conocimiento de la Dirección de Operación, establece los horarios a aplicarse el cobro anticipado en línea (prepago con dispositivos electrónicos pre-cargados) conforme a las necesidades de la Plaza de Cobro.	Documento
<b>Encargado de turno</b>	2.	Prevía instrucción justificada del Administrador de la Plaza de Cobro, aplica el sistema de cobro anticipado en línea,	
	3.	Verifica la apertura total de los carriles, asignación definitiva del carril en línea a los Cajeros Receptores Volantes.	
	4.	Verifica el fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras registro de fallas.	Fondo. rollos y Comprobantes
	5.	Asigna dotación a los cajeros de dispositivos electrónicos (tarjetas electrónicas de proximidad de prepago).	
		<b>¿Existen inconsistencias?</b>	
		<b>Si</b>	
	6.	Procede a realizar ajustes necesarios para el inicio de cobro en línea	
	7.	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
<b>Cajero Receptor Volante</b>		<b>No</b>	
	8.	Firma en la sala de operación el vale de entrega de dotación de tarjetas	Vale de entrega tarjetas
	9.	Depositán valores, dinero en efectivo, y demás artículos personales que interfieran con los ECT., en los lockers o lugares para este efecto, deberán portar uniforme y chalecos reflejantes y credencial de identificación expedida por el Organismo.	
		<b>¿Es correcta la cantidad de tarjetas que entrega a los Cajeros Receptores,?</b>	
		<b>No</b>	
<b>Encargado de turno</b>	10.	Recibe del Cajero Receptor las tarjetas y recuenta, poniendo la cantidad correcta.	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Cajeros Receptores Volantes</b>  <b>Encargado de Turno</b>	<b>Si</b>		
		11. Recibe del Cajero receptor el vale firmado.	
		12. En carriles reversibles, en coordinación con el Administrador de la P.C. determinará las direcciones en que deberán operar dentro de su turno; en casos de alto flujo vehicular, si las condiciones físicas de la Plaza de Cobro lo permiten, se podrá cambiar la dirección de los carriles, en el sentido de mayor afluencia.	
		13. Procede a la apertura de los carriles para el inicio del cobro anticipado en línea.	Documentación de apertura.
		14. Para iniciar turno realiza corte escalonado por línea de la Plaza de Cobro, interrumpiendo las actividades por el tiempo mínimo indispensable; en los casos en los que el aforo vehicular lo requiera, se podrá realizar un corte simultáneo en todos los carriles que se hayan considerado para operar en el turno que inicia, con la finalidad de no inhibir el flujo vehicular.	
		15. Verifica que la información registrada en carriles en línea y los sistemas de peaje sean iguales.	
		16. Verifica el registro de transacciones en el sistema de peaje a por medio de los dispositivos electrónicos.	
		17. Entregan al Encargado de Turno los dispositivos electrónicos a cambio del ingreso en efectivo cobrado en línea.	
		18. Registra solo los eventos que corresponden a tarifa (autos, pick. up, motos)	
		19. Integra los ingresos de cobro anticipado en línea a la hojas de preliquidación turno-carril	
		Nota: De acuerdo a la particularidad del equipo de peaje, los eventos registrados en el sistema como RPA, CR, TE, etc, se realizaran cono tales; el cobro anticipado en línea sólo se realizará a tarifa Uno, los dispositivos electrónicos solo contendrán la capacidad de un cruce (bajo esquema de débito) para su recarga posterior)	
		<b>Termina procedimiento</b>	



CAPUFE

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**29. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE LOS  
TRAMOS SAN FRANCISCO- POLOTITLAN-PALMILLAS, SAN JUAN DEL RIO – POLOTITLAN- SAN  
FRANCISCO, POLOTITLAN- SAN FRANCISCO**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
		Si un Usuario viene en el sentido San Francisco – San Juan del Río y se sale por la Plaza de cobro Polotitlán pagará la cuota completa establecida para el tramo san Francisco – San Juan del Río.	
<b>Usuario</b>	1.	Realiza pago por concepto del cruce por P.C. 70 Polotitlan	
<b>Cajero Receptor PC 70 Polotitlan)</b>	2.	Recibe efectivo del usuario por concepto del pago de peaje cruce del carril de salida de la autopista, con rumbo al poblado de Polotitlán, informándole al Usuario que dispone de cinco horas para estar en esta localidad y salir a San Juan del Río por el carril de reingreso a la autopista	Comprobante pago de peaje
<b>Usuario</b>	3.	Recibe comprobante pago peaje	Comprobante pago de peaje
	4.	Cruza por el carril para entrar al poblado de Polotitlán ,	
		<b>TERMINA PROCEDIMIENTO NORMAL SAN FRANCISCO – POLOTITLÁN</b>	
		<b>INICIA PROCEDIMIENTO POLOTITLÁN – PALMILLAS</b>	
<b>Cajero receptor PC 70 Polotitlan</b>	5.	Solicita y revisa mediante el comprobante de pago de peaje del usuario que éste se encuentre dentro de los límites de tiempo (cinco horas a partir de la emisión del comprobante).	Comprobante pago de peaje y contraseña
		<b>NO</b>	
	6.	Requiere al usuario pago en efectivo y entrega comprobante, y contraseña informándole que al cruzar la PC Palmillas la tiene que presentar en la cabina de cobro.	Comprobante pago de peaje y contraseña
		<b>SI</b>	
	7.	Anota en el formato los datos del comprobante de pago de peaje y los del vehículo, regresando al usuario el comprobante.	<b>S.O.CONT 3</b>
	8.	Entrega al usuario contraseña para pase sin pago en la plaza de cobro Palmillas, contra la exhibición del comprobante del pago realizado en el carril de salida de la autopista hacia el poblado de Polotitlán, indicándole al usuario que el pase lo deberá entregar en la plaza de cobro de Palmillas, mostrando el comprobante, para que se verifique la hora de impresión de éste.	Contraseña



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
<b>Usuario</b>	9.	Teclea en el ECT el evento como UET (Usuario En Tránsito) y da el paso al usuario.	
	10.	Recibe contraseña y sale con rumbo San Juan del Río.	
<b>Cajero Receptor de la plaza de cobro Palmillas</b>	11.	Llega a P.C. 5 Palmillas por carril 9ª al 16ª, entrega contraseña al Cajero Receptor.	
	12.	Recibe contraseña y verifica tiempo límite (una hora de Polotitlan a Palmillas).	
	13.	Registra teclea el evento y lo registrar como <b>UET</b> (Usuario En Tránsito), mostrando a la cámara la contraseña para evitar que se le cargue como faltante.	
<b>Usuario</b>	14.	Firma y anota al reverso de la contraseña entregada por el usuario la hora en que éste cruza, la cual deberá ser la registrada en el ECT y en el formato SO CONT3.	Formato SO CONT3
	15.	Cruza por la Plaza de Cobro	
<b>Cajero Receptor de la plaza de cobro Palmillas</b>	16.	Entrega al término de su turno al Encargado de Turno, efectivo, formato de incidencias, boletos Generados por Error, formato SOCONT 3 y contraseñas de la PC Polotitlán.	
<b>Encargado de Turno de la plaza de cobro Palmillas</b>	17.	Recibe del Cajero Receptor documentos de respaldo de su turno, junto con el efectivo, imprime Preliquidación y anexa a ésta contraseñas recibidas, relacionándolas en el formato respectivo.	Formato SO CONT3
	18.	Integra documentación de soporte de su turno para envío al CLR.	
		<b>Nota:</b> El Analista Liquidador deberá revisar los formatos de las contraseñas expedidas en la PC 70 Polotitlan con el cruce sin pago, verificando en el equipo de video grabación cada uno de los eventos, poniendo énfasis en la hora de pase y la de salida por ambas Plazas de Cobro.	Formato de Preliquidación Formato S.O. CONT 4
		<b>Termina Procedimiento</b>	
		<b>TRAMO SAN JUAN DEL RÍO- POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Cajero Receptor PC Palmillas (Carriles 1 B al 8 B)	1.	Requiere al Usuario el pago de peaje por el cruce P.C. 5 Palmillas	Comprobante pago de peaje
Usuario	2.	Si el usuario paga con un medio electrónico de pago deberá solicitar contraseña para pase exento en Polotitlán.	
Cajero Receptor PC Palmillas (Carriles 1 B al 8 B)	3.	El cajero deberá requisitar la contraseña y entregarla al usuario y posteriormente anotarla en el Formato S.O. CONT. 5	Contraseña
Usuario	4.	Recibe comprobante pago peaje P.C Palmillas y/ o contraseña	Formato S.O. CONT 5
	5.	Llega P.C. 70 Polotitlan, dispone de cinco horas para estar en esta localidad.	
Cajero receptor PC 70 Polotitlan	6.	Revisa mediante el comprobante de pago de peaje o contraseña que se encuentre en los límites de tiempo (una hora de Palmillas a Polotitlan).	Comprobante pago de peaje y/o contraseña
	<b>NO</b>		
	7.	Solicita al Usuario el pago de peaje	
Usuario	8.	Realiza pago de peaje	
	<b>SI</b>		
Cajero Receptor PC 70 Polotitlan	9.	Muestra a la cámara del equipo de videograbación el comprobante de pago de peaje o contraseña entregado por el usuario , para evitar el cargo a este como faltante de dicho evento	Comprobante pago de peaje y/o contraseña
	10.	Anota en el formato S.O. Cont. 1 los datos del comprobante y los del vehículo con el que cruza el usuario.	
	11.	Teclea en el ECT el evento como <b>UET (Usuario En Tránsito)</b> y da el paso al usuario.	Comprobante pago de peaje
	12.	Regresa al usuario el comprobante o contraseña para que pueda salir rumbo a la Ciudad de México, en un tiempo máximo de cinco horas, informándole esto al Usuario	
Usuario	13.	Recibe comprobante	
	<b>TERMINA PROCESO PALMILLAS – POLOTITLÁN</b>		



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
<b>INICIA PROCESO POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)</b>			
<b>Usuario</b>	14.	Se incorpora por el carril 4B dirección POLOTITLÁN - SAN FRANCISCO (Cd. De México)	Formato S.O CONT 1
<b>Cajero Receptor PC 70 Polotitlan</b>	15.	Solicita y recibe del usuario comprobante de pago de la PC Palmillas, verifica fecha y hora si corresponde al periodo permitido.	
	<b>SI</b>	16. Muestra el comprobante hacia la cámara de videograbación y registra en formato la información de vehículo y comprobante y permite el cruce sin pago de peaje registrándolo como UET en el equipo, devolviendo el comprobante al usuario.	
<b>Usuario</b>	17.	Recibe su comprobante	Formato S.O. CONT 2
	<b>NO</b>	18. El usuario excedió el tiempo de cinco horas, deberá requerirle pagar el total del cruce en efectivo	
<b>Cajero Receptor PC 70 Polotitlan</b>	19.	Paga su peaje	
<b>Usuario</b>	20.	Recibe el pago y entrega comprobante al Usuario	
<b>Encargado de Turno</b>	21.	Recibe del Cajero Receptor los documentos soportes de registro del turno laborado, anexando los registros como UET y contraseñas en la documentación que se remite al CLR de	
		<b>Nota 1:</b> El analista liquidador deberá revisar los formatos y eventos, evaluándolos con los comprobantes relacionados, debiendo revisar la información que genera la PC 5 Palmillas, verificando los eventos registrados en el equipo de videograbación, poniendo énfasis en la hora de pase por la P.C. 70 Polotitlan,	Comprobante de pago
		<b>Nota 2:</b> Cualquier otro pase que se marque sin pago y que no cumpla con lo asentado en este procedimiento se tomara como fuera de norma, debiendo el Analista Liquidador aplicarlo como faltante al cajero receptor	Preliquidación
		<b>Termina procedimiento</b>	





**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**30 PRELIQUIDACIÓN - LIQUIDACIÓN Y OPERACIÓN SALAMANCA-IRAPUATO  
MORELIA**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
Subdelegado de Operación de Zona	1.	Realiza la dotación de contraseñas para los tramos Cerro Gordo- Irapuato y Salamanca	Acta y registro de Contraseñas
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Realiza la configuración de datos de carriles y personal asignado en el sistema de control y registro vehicular.	Sistema Registro vehicular
Encargado de Turno Plaza de Cobro Cerro Gordo	3.	Solicita al encargado de turno de la Plaza de Cobro 41 Salamanca, el requerimiento de efectivo, soportado por los formatos requisitados por los encargados de turno y los boletos originales por cada turno	Acta, formatos y boletos
Encargado de Turno	4.	Realiza la preasignación de cajeros receptores, los cortes de carril y cambio de videocassetes	
Cajero Receptor	5.	Al finalizar su turno, acude a la sala de operación y entrega efectivo recaudado, fondo de cambio y demás documentación correspondiente para el proceso de cobro al encargado de turno para su revisión.  <b>Para la preliquidación de los carriles 3 y 4 de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo, continuar en el número 9</b>	Preliquidación con documentación soporte (rollos, boletos efectivo, actas y formatos,)
Encargado de Turno	6.	Deberá solicitar al encargado de turno en el caso de cualquier observación que le haya reportado incluirla en la hoja de preliquidación.	
Encargado de Turno	7.	Realiza la preliquidación, en caso de error, deberá levantar acta informativa como soporte, la que enviara con la pre liquidación al CLR para revisión del analista liquidador, en caso la cual deberá asegurarse de estar integrada invariablemente con:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de preliquidación de cajero receptor</li> <li>- Acta informativa (en su caso)</li> <li>- Reporte de incidencias</li> <li>- Listado de VSC</li> <li>- Listado de cuotas eludidas</li> <li>- Listado de tarjetas IAVE no detectadas (aforo manual con la información de número de tarjeta, número económico, placas, razón social y tipo de vehículo)</li> <li>- Boletos Generados por error</li> <li>- Boletos generados por plaza de Cobro Salamanca</li> </ul> En caso de no existir Módulo de Liquidación deberá integrarse por: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de preliquidación de cajero receptor</li> <li>- Acta informativa (en su caso)</li> <li>- Reporte de incidencias</li> <li>- Listado de VSC</li> <li>- Listado y reporte de cuotas eludidas</li> <li>- Listado de tarjetas IAVE no detectadas (aforo manual con la información de número de tarjeta, número económico, placas, razón social y tipo de vehículo)</li> </ul>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
<b>Centro de Liquidación Regional (CLR) Analista Liquidador</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Boletos Generados por error</li> <li>- Reporte de eventos anormales</li> <li>- Reporte de violaciones</li> <li>- Boletos generados por plaza de Cobro Salamanca</li> </ul>	
	8.	Realiza revisión de preliquidación, en caso de registros incorrectos (señal) de los equipos de control de tránsito y registro vehicular, deberá informar al encargado de turno para el registro correspondiente en el módulo de fallas	Preliquidación
<b>Cajero Receptor</b>	<b>Continuación del número 5</b>		
	9.	Al finalizar su turno o corte en carril, entregará al encargado de turno los boletos recibidos identificados en la cédula correspondiente por tramo, carril, tarifa e importe, reportes de incidencias ocurridas (VSC y cuotas eludidas) debidamente firmados, así como el efectivo que no fue devuelto al usuario.	Formato y efectivo
<b>Encargado de Turno Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo</b>	10.	Entrega al administrador de la plaza de cobro 41 "Salamanca" los comprobantes de esta plaza, debiendo cotejar que correspondan a la misma fecha, turno de operación en su caso del turno anterior, separándolos por carril.	Comprobantes
<b>Encargado de Turno Plaza de Cobro 41 "Salamanca"</b>	11.	Requerirá al encargado de turno de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo el importe del monto en efectivo de los boletos entregados, separando el importe del fondo de cambio y los ingresos correspondientes para la captura en la preliquidación del cajero receptor.	Efectivo, fondo de cambio
	12.	Inicia preliquidación capturando el concentrador del equipo de control de tránsito para cada cajero los datos, registrando el monto entregado en efectivo, así como el número y monto de boletos generados por error	
<b>Encargado de Turno</b>	13.	En el caso de faltantes en la preliquidación, entre lo marcado y lo detectado, solicitará al cajero receptor la reposición del importe detectado, para la captura inmediata en el sistema. Si no es entregado el importe registrará la omisión de pago para generar y firmar la hoja de preliquidación conjuntamente con el cajero receptor.	Preliquidación
	14.	Una vez preliquidados los carriles abiertos en el turno, procederá a preliquidar los carriles cerrados, en el caso de no registrar detecciones, será responsable de cubrir los importes derivados por el cruce de eventos no justificados.	
	15.	Generar la preliquidación de carriles, comparativo preliminar de aforo e ingreso de día-plaza de cobro, exportando la información del turno del equipo de control de tránsito y del equipo concentrador IAVE, entregando al analista liquidador la documentación soporte.	
<b>Encargado de Turno Plaza de Cobro 41 "Salamanca" y Cajero Receptor de Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo Centro de</b>	16.	Corresponsables de la recepción, validación y entrega de efectivo de los comprobantes que utilicen en forma vinculada en las dos plazas de cobro.	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	CONTROL
Liquidación Regional (CLR) Analista Liquidador	17.	Inicia el proceso correspondiente para la revisión y dictamen.  Termina procedimiento	Dictaminación
Encargado de Turno Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo	1.	<b>Inicia Procedimiento de Operación Plaza de Cobro No. 186 (Carril 3 y 4)</b> Entregará al cajero receptor en turno el fondo de cambio para la devolución a usuarios que abandonan la Plaza de Cobro 186, y cruzaron por la Plaza de Salamanca con dirección hacia Morelia, y realizaron el pago de la tarifa correspondiente al tramo completo.	Fondo de cambio
Cajero Receptor de Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo	2.	Clasifica al vehículo por su tarifa y da forma de pago (normas, VSC, eludida, etc)	
	3.	Requiere al usuario el pago en efectivo y el comprobante por el pago efectuado en la Plaza de Cobro Salamanca, verificando hora, cajero receptor, día, carril para que corresponda a la tarifa correcta, realiza la generación del comprobante y la devolución del importe del tramo no utilizado.	Comprobante y devolución de efectivo
	4.	Si el usuario no le entrega al cajero el comprobante, no le permitirá el cruce debiendo continuar el usuario con dirección a Celaya, para su incorporación en el próximo retorno y pago completo de Celaya-Cerro Gordo.	Comprobante de pago
	5.	Al finalizar su turno o corte de carril, entregará al encargado de turno los boletos recibidos en los carriles 3 y 4 (clasificación y carril), así como los boletos generados por error plenamente identificados, los reportes de incidencias ocurridas (VSC) y cuotas eludidas.	Boletos, VSC, cuotas eludidas
Centro de Liquidación Regional (CLR) Analista Liquidador	1.	<b>Inicia Procedimiento de Liquidación Plaza de Cobro No. 186 (Carril 3 y 4)</b> Inicia la liquidación cajero-receptor, una vez importada la información al módulo de liquidación de casetas, junto con la información soporte recibida.	Preliquidación y documentación soporte
	2.	Revisa los eventos anormales, VSC y cuotas eludidas, si solo cuenta con el equipo de videograbación.	
	3.	Realiza los ajustes procedentes en el sistema de control de tránsito basándose en lo marcado y lo entregado por los cajeros-receptores.	
	4.	Genera la liquidación y comparativo de aforo e ingreso por turno-carril de la plaza de obro, así como el concentrado diario de aforo e ingreso de los tres turnos.	
	5.	Entrega al administrador de la plaza de cobro la liquidación y documentación soporte para las firmas de encargado de turno y cajero receptor que corresponda.	
Administrador de la Plaza de Cobro	6.	Recibe liquidación y recaba las firmas y solicita a los cajeros receptores la devolución del importe de los faltantes que en el caso se hayan dictaminado.	Firma y devolución de efectivo
	7.	Solicita la emisión de reportes de eficiencia por cajero receptor, integrándolos a cada uno de los expedientes laborales.	
	<b>Termina Procedimiento</b>		



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 31 PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES REMOTAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<p><b>Gerencia de Control de Operación</b></p>	1.	El supervisor verifica que cámaras están conectadas al SDV y selecciona el carril a supervisar.	"Formulario Web de supervisiones Remotas <a href="http://192.168.223.8">http://192.168.223.8</a> "
<p><b>Subgerente de Previsión</b></p>	2.	El supervisor ingresa con su correo electrónico al portal de aseguramiento de ingresos, actualmente ubicado en la dirección <a href="http://192.168.223.8">http://192.168.223.8</a>	
	3.	El supervisor entra en el menú en la opción Video supervisión/captura de reportes	
	4.	El supervisor verifica que el carril funcione adecuadamente. Si encuentra fallas que tenga que ver con la imagen (cámaras, cabinas, Titulación, SDV) y que a la vez, no se encuentre reportado en el módulo de fallas (MF), lo reporta a la Subgerencia de Previsión y está a su vez lo deriva al área de mantenimiento para su atención.	
	5.	En caso de que encuentre anomalías en la operación de la Plaza de Cobro, verifica las liquidaciones del cajero o del carril para detectar y dar seguimiento a las irregularidades.	
	6.	<p style="text-align: center;"><b>Si</b></p> Confirma las anomalías en la operación del cajero receptor, remite la información a la Subdelegación/Subgerencia de Operación, para que le den su respectivo seguimiento con copia al Órgano Interno de Control.	
	7.	<p style="text-align: center;"><b>No</b></p> Complementa el formato de supervisión remota y graba la supervisión remota en el portal.	
		<b>Termina Procedimiento</b>	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 32 PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES PROGRAMADAS

<u>RESPONSABLE</u>	<u>No.</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>FORMA O DOCUMENTO</u>
Gerente de Control de Operación y Subgerente	1.-	Elabora el "Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro"	"Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro"
Subdirector de Supervisión	2	Turna el "Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro" para revisión y aprobación del Subdirector de Supervisión.	Oficio
Gerente de Control de Operación (Supervisor)	3	Elabora, oficio dirigido a los Delegados Regionales y Gerentes de Tramo para informarles las fechas en las cuales se desarrollará una Supervisión Programada en la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, de acuerdo al "Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro"	Oficio
Subgerente de red propia y/o red FNI	4	Elabora oficio de comisión Antes de llevar a cabo la Supervisión Programada dirigido al Delegado Regional o Gerente de Tramo correspondiente. Este oficio es entregado por la célula de Supervisión Programada al Administrador de la Plaza de Cobro al inicio de la supervisión.	Formatos de Supervisión Programada
Supervisor	5	<p>Determina cuáles serán las actividades a realizar en la(s) Plaza(s) de Cobro por parte del personal de Supervisión, basándose en el "Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro" donde se verifican los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión del Equipo de Control de Tránsito, de las instalaciones físicas y del mantenimiento.</li> <li>- Supervisión de Instalaciones Generales. como son la Plaza de Cobro, Cocina y Dormitorios, Exteriores y Áreas Administrativas etc.</li> <li>- Supervisión de la operación de equipos.</li> <li>- Supervisión a la Operación de Equipos de Control y Registro Vehicular.</li> <li>- Supervisión al Inventario de Equipos por Plaza de Cobro</li> <li>- Supervisión de Servicios de Operación: sanitarios, servicio médico, servicio de grúa, servicio de agua y aire etc.</li> <li>- Supervisión de Servicios Contratados por la Plaza de Cobro.</li> <li>- Supervisión de las Condiciones físicas de las isletas, cabinas y carriles</li> <li>- Supervisión de la operación de equipos.</li> <li>- Supervisión de torres de auxilio vial y torres estructurales.</li> <li>- Revisión del tramo carretero</li> <li>- Supervisión de Recursos Humanos y Financieros.</li> <li>- Análisis de Suficiencia de Personal Encargado de Turno.</li> <li>- Análisis de Suficiencia de Personal Cajero Receptor</li> <li>- Revisión de Recursos Humanos.</li> <li>- Revisión del fondo de cambio.</li> <li>- Revisión del fondo revolvente.</li> <li>- Supervisión de Rollos y Comprobantes.</li> </ul>	Formatos de Supervisión Programada
Supervisor	6.-	Imprime los formatos de Supervisión debidamente llenados, al finalizar la revisión, la Célula de Supervisión Programada.	Cédula de Supervisión Programada
	7.-	Revisa los documentos y formatos generados con motivo de la Supervisión Programada.	



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

<u>RESPONSABLE</u>	<u>No.</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>FORMA O DOCUMENTO</u>
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	<p><b>Si</b></p> <p>8.-Firma de conocimiento con lo reportado en el "Informe de Supervisión Programada"</p> <p><b>No</b></p> <p>9.- Solicita que verifique de manera personal las faltas reportadas, acompañándolo al lugar físico en que se detectó la irregularidad mencionada.</p> <p>Nota: Si aún después de esto el Administrador de la Plaza de Cobro no está conforme con lo mencionado en el formato, podrá tomar la decisión de no firmar el documento, situación que debe ser mencionada en el "Informe de Supervisión Programada."</p> <p>10.- Entrega copia de los documentos y registros generados con motivo de la Supervisión Programada al Administrador de la Plaza de Cobro.</p> <p>Elaboración e Integración del Informe de Supervisión</p>	<p>Formatos de Supervisión Programada</p>	
<b>Supervisor</b>	<p>11.-Elabora un Informe al final de la Supervisión, la cédula de Supervisión Programada, entregándolo en un plazo máximo de setenta y dos horas a partir del último día de la Supervisión, llenando la información solicitada en el formato de acuerdo a los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación Regional, Zona, Nombre y número, de Plaza de Cobro, Fecha de Supervisión.</li> <li>- Estos campos se llenan con la información correspondiente a la Plaza de Cobro en que se desarrolla la Supervisión, así como la Delegación Regional a la que pertenece dicha Plaza de Cobro y la fecha en que se llevó a cabo la Supervisión, con el fin de que sea fácilmente identificable.</li> <li>- Recursos Humanos. Se anotan las irregularidades detectadas durante la Supervisión relacionadas con el personal que labora en la Plaza de Cobro, como son: falta de uniforme oficial o gafete de identificación, arbitrariedades en la elaboración de rol de turnos, personal laborando en la Plaza de Cobro con adscripción a otro Centro de Trabajo, pagos excesivos por concepto de tiempos extras, entre otras. Se deben mencionar claramente cual es la actividad realizada</li> </ul> <p>En este punto se incluye lo mencionado en los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Cuadro de Análisis de Personal Encargado de Turno"</li> <li>• "Análisis de Suficiencia de Personal Cajero Receptor"</li> <li>• "Supervisión de Recursos Humanos"</li> </ul>	<p>Informe</p> <p>Informe</p>	
<b>Supervisor</b>	<p>12.-Concluida la revisión del "Informe de Supervisión Programada" es capturada de forma electrónica en el Portal de Operación anexando las evidencias correspondientes a cada una de las observaciones asentadas en el "Informe de Supervisión Programada" (se actualiza en el "Registro de Supervisiones Programadas realizadas", documento de manejo interno en la Gerencia de Control de Operación, de esta manera se sabe cuales supervisiones se han llevado a cabo y cuales quedan pendientes para realizarse o reprogramarse.</p>		



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

<u>RESPONSABLE</u>	<u>No.</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>FORMA O DOCUMENTO</u>
		<p>Nota: El Subgerente del área correspondiente tiene la obligación de fotocopiar el "Informe de Supervisión Programada" a fin de enviarlo a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo a la que pertenezca(n) la(s) Plaza(s) de Cobro supervisada(s), quedándose el original del informe en poder de la Gerencia de Control de Operación para su identificación, almacenamiento y protección.</p>	
<b>Subdirector de Supervisión Gerente de Control de Operación</b>	13.	Elabora y envía oficio dirigido al Delegado Regional o Gerente de Tramo correspondiente solicitando que gire sus instrucciones a fin de que sean subsanadas las observaciones encontradas durante la Supervisión Programada en un plazo no mayor a 60 días, basándose en las observaciones almacenadas en el Portal de Operación. Anexo al oficio se envía el "Informe de Supervisión Programada" incluyendo la documentación soporte.	Oficio, Informe de Supervisión Programada
<b>Subgerente</b>	14.-	Captura una vez que se han solventado las observaciones, la acción realizada y la evidencia de la misma en el Portal de Operación para que de seguimiento el Supervisor responsable de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo hasta que haya sido solventada satisfactoriamente.	
<b>Subdelegado de Operación o Subgerente de Tramo</b>	15.-	Confirmar, mediante oficio dirigido al Gerente de Control de Operación, que las observaciones mencionadas en el "Informe de Supervisión Programada" han sido corregidas, anexando a su respuesta la documentación y/o fotografías que evidencien la solventación de dichas observaciones.	
	16.-	Proporciona copia de la respuesta al Subgerente para que la entregue al Supervisor de Operación responsable de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo a la que pertenece la Plaza de Cobro supervisada para que actualice la información de la Plaza de Cobro, quedándose el documento original de la respuesta en poder del Gerente de Control de Operación para archivo y consulta.	Oficio e informe
	17.	Entrega copia del informe a la Gerencia de Mantenimiento e Instalaciones, la Gerencia de Normas y Servicios, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y la Gerencia de Servicios de Operación, en lo relativo a lo que a su área compete.	
		<b>Termina Procedimiento</b>	



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### 33 PROCEDIMIENTO LLENADO DE BITÁCORAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
<b>Administrador de la Plaza de Cobro y/o Encargado de Turno</b>	1.	Indican al visitante, el libro o bitácora donde deberá de registrarse, el cual deberá anotar nombre, dependencia o entidad, cargo, motivo de la visita, etc.	Libro o Bitácora
	2.	Verifica que el libro o bitácora se encuentre numerado supervisando que se mantenga un orden consecutivo, sin dejar espacios entre registro y registro	
<b>Encargado de Turno</b>	3.	Supervisa que se asiente la Hora de entrada y hora de salida de la Plaza de Cobro	Sellos - folios
	4.	Para el caso de las bitácoras de sellos cuando se abre el gabinete metálico verificara que se registre la hora, fecha, número de folio del sello de retiro, número de folio del nuevo sello, y motivo por el cual fue removido.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	5.	Da de baja del stock (de reserva) los sellos utilizados	Relación o Stock de sellos
	6.	Registra en su turno en el libro o bitácora: fecha, turno, nombre, asistencia de personal para laborar, para vigilancia y limpieza;, incidencias (en forma breve y objetiva) recepción y uso de rollos y blocks de boletos pre impresos, visitas realizadas, total de ingresos en pesos y dólares (si aplica) y firma del responsable (Encargado de Turno) en funciones.	
<b>Encargado de Turno</b>	7.	Registra las fallas en el ECT o alguno de sus componentes y reporta al técnico en mantenimiento, asentando en la bitácora correspondiente fecha y hora que llega y se retira, empresa a la que pertenece, nombre y firma del técnico, motivo de visita y acciones realizadas	Libro o bitácora
	8.	Verifica y supervisa el mantenimiento de la planta de emergencia, hora de inicio y fin, niveles de aceite y combustible, en general su estado y funcionamiento.	
<b>Administrador de la Plaza de Cobro</b>	9.	Atenderá a los usuarios con la mayor información que les sea posible para el caso de que deseen asentar en el libro de quejas, denuncia o sugerencia, cualquier situación o irregularidad, verificando que asienten nombre, dirección teléfono, tipo de incidencia y firma.	Informe
	10.	Informa a la Subdelegación o Subgerencia de Operación el seguimiento de los asuntos asentados en los libros o bitácoras, hasta su total resolución.	
<b>Subdelegado o Subgerente de Operación</b>	11.	Revisa y darle seguimiento hasta su conclusión a lo asentado en todas las bitácoras las cuales deberán estar rubricadas por el Encargado de Turno	Recomendación Oficial
	12.	Informa a la Dirección de Operación incidencias, resolución y atención brindada, en caso de irregularidades determinará procedimiento a seguir para el deslinde de responsabilidades	
<b>Termina Procedimiento</b>			





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### 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:			

#### PROBLEMATICA

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 LIDERES Y NUMERO APROXIMADO DE PARTICIPANTES.

#### DEMANDAS Y AUTORIDADES A QUIEN SE DEMANDA:

#### AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

#### HECHOS:

#### FIRMA DE QUIEN REPORTA

\_\_\_\_\_



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### **XII.-SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AL PERSONAL OPERATIVO DE PLAZAS DE COBRO**

#### I. OBJETIVO ESPECIFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

FACTORES DE EVALUACIÓN  
CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA  
CONDICIONES BÁSICAS  
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ANÁLISIS PARA LA EVALUACIÓN  
EFICIENCIA EXIGIDA AL PERSONAL  
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LOS FACTORES (TABLA 1)  
DESGLOSE DE PORCENTAJE LABOR ADMINISTRATIVA ENC. DE  
TURNO (TABLA 2)  
DESGLOSE DE PORCENTAJE LABOR ADMINISTRATIVA ADMINISTRADOR (TABLA 3)  
RESULTADOS  
CONTROL  
REVISIONES  
ALTA CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS  
CARACTERÍSTICAS DE RESULTADOS INMEDIATOS  
RESULTADOS ESPERADOS  
ETAPAS SIGUIENTES

#### **ANEXO MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA DE EFICIENCIA**

##### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Medir a través de parámetros establecidos el desempeño del personal que labora en las Plazas de Cobro, de tal manera que se conozcan capacidades y atributos personales, se sancionen o premien los aspectos conductuales por medio de la asignación de una calificación.

Crear entre el personal de las plazas de cobro del Organismo, una cultura de honestidad, integridad y transparencia, que conlleve a un nivel de calidad en la operación óptimo y acorde con los planes estratégicos del Organismo.

Propiciar que aquellos empleados que observen conductas indeseables, modifiquen positivamente sus actitudes o, en su defecto, sean reasignados, en virtud de que su desempeño inadecuado disminuye los reconocimientos para el resto del grupo.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### II. REGLAS DE OPERACIÓN

#### FACTORES DE EVALUACIÓN

A través de los cuales se evalúan los conocimientos y habilidades, así como los valores, comportamientos, hábitos y disposición a realizar funciones encomendadas.

**HONESTIDAD:** Es la cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.

**INTEGRIDAD:** (Código de Conducta de CAPUFE) "Ceñiré mi conducta pública y privada, de modo tal que mis acciones y mis palabras sean honestas y dignas de credibilidad, fomentando una cultura de confianza y de verdad".

**TRANSPARENCIA:** (Código de Conducta de CAPUFE) "Garantizaré el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de particulares establecidos por la ley, así como el uso y aplicación transparente de los recursos públicos, fomentando su manejo responsable y eliminando si indebida discrecionalidad".

**EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:** Es el proceso en el cual se mide el grado de que cada trabajador mantiene su idoneidad y cumple los objetivos del cargo o puesto de trabajo que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

### CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

#### CONDICIONES BÁSICAS

- Facilidad para la implementación del sistema en Plazas de Cobro.
- Resultados inmediatos.
- Evaluación confiable del personal operativo de Plaza de Cobro.
- No depende del criterio de ninguna persona.
- La información que evalúa el Sistema de Desempeño se obtiene por medio de las "Preliquidaciones, Liquidaciones Definitivas y la Prenómina".
- Imposibilidad de manipulación de resultados por estar restringido el acceso en las plazas de cobro mediante claves predeterminadas por la Unidad de Informática y Telecomunicaciones.

#### SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

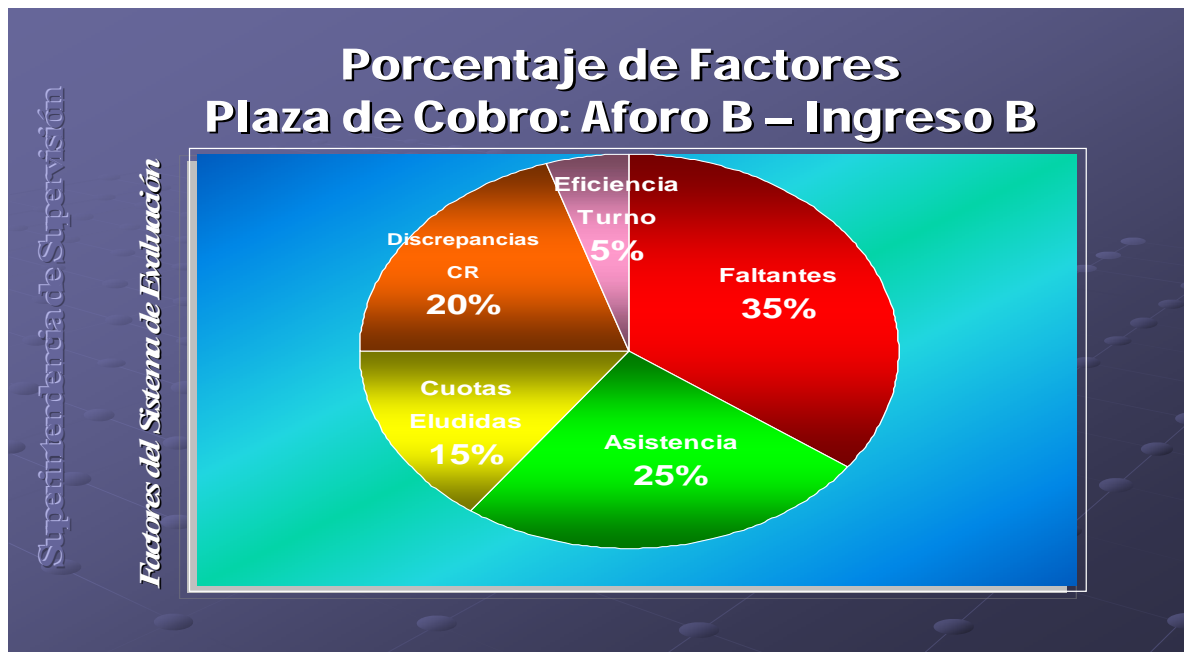
El sistema se divide en dos módulos:

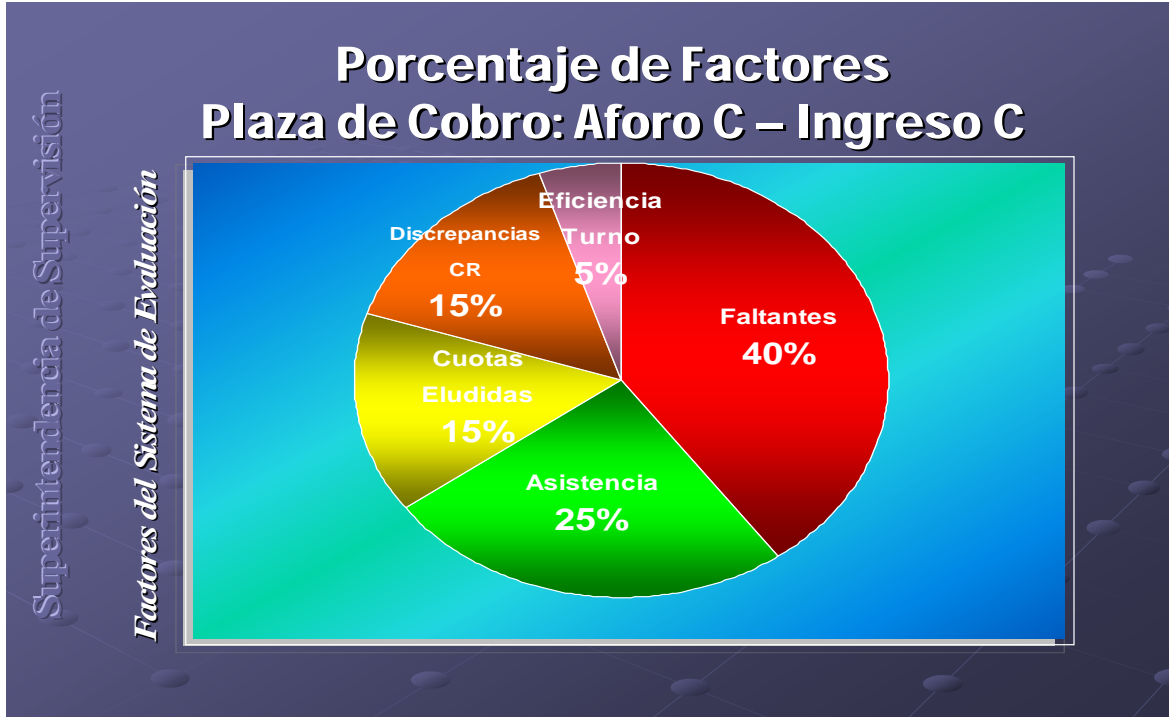
- MODULO DE CAPTURA.- el encargado de turno realiza la captura diaria de los datos de los Cajeros Receptores, Encargados de Turno y del Administrador, que se generan en la prenómina y en las preliquidaciones y en las liquidaciones definitivas.

- MODULO DE EVALUACION.- introducir los datos que de las plazas de cobro y evaluar a los empleados; La parte principal de este módulo es la opción de Graficar y desglosar las calificaciones del personal operativo de las plazas de cobro, como, estas calificaciones, lo que permite observar el porcentaje asignado a cada persona en los diferentes factores de evaluación.

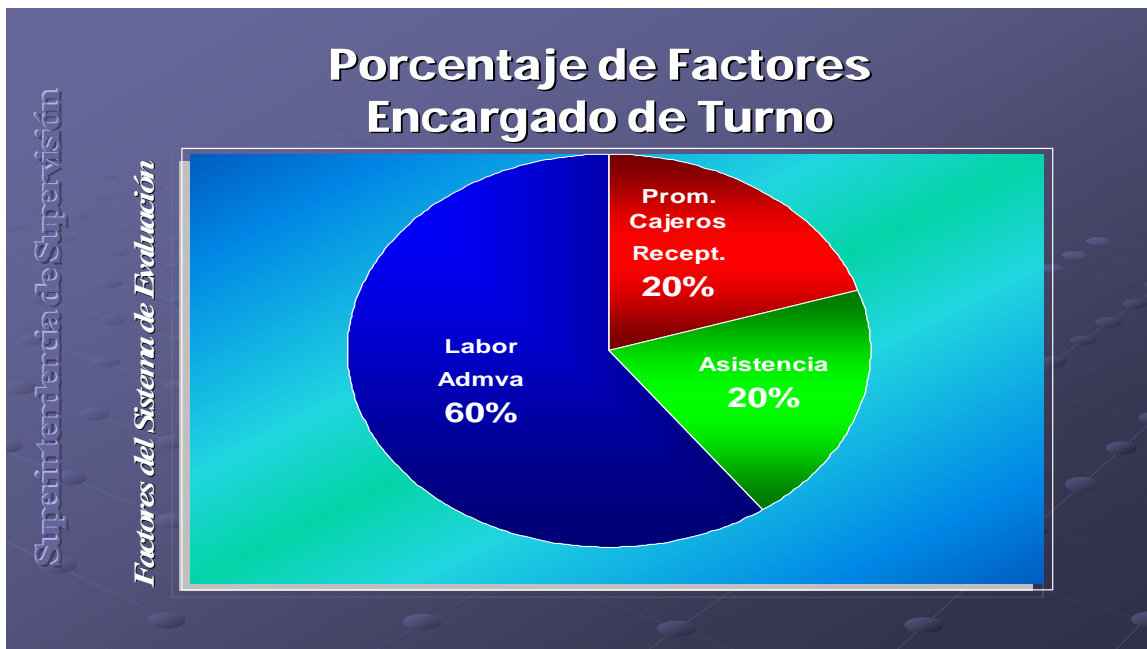
### **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL ANÁLISIS PARA LA EVALUACIÓN**

- En Plazas de Cobro se consideran tres puestos para el otorgamiento de reconocimientos: Cajeros Receptores, Encargados de Turno y Administradores.
- A cada Plaza de Cobro se le evalúa de acuerdo al Aforo e Ingreso el cual se divide en tipo A, B o C.
- Se considera que los Cajeros Receptores, Encargados de Turno y Administradores de Plazas de Cobro con mayores registros de Aforo e Ingreso (Tipo A), realizan mayor esfuerzo ya que presentan mayores presiones operativas; para aclarar lo anterior, se muestra en la Tabla 1 los factores de Aforo e Ingreso de personal Cajero Receptor, para cada caso.
- Los gráficos siguientes muestran este planteamiento para 3 casos típicos, sin embargo cabe señalar que existen 9 combinaciones distintas en los factores a evaluar a personal Cajero Receptor, de acuerdo a la clasificación de Aforo e Ingreso:

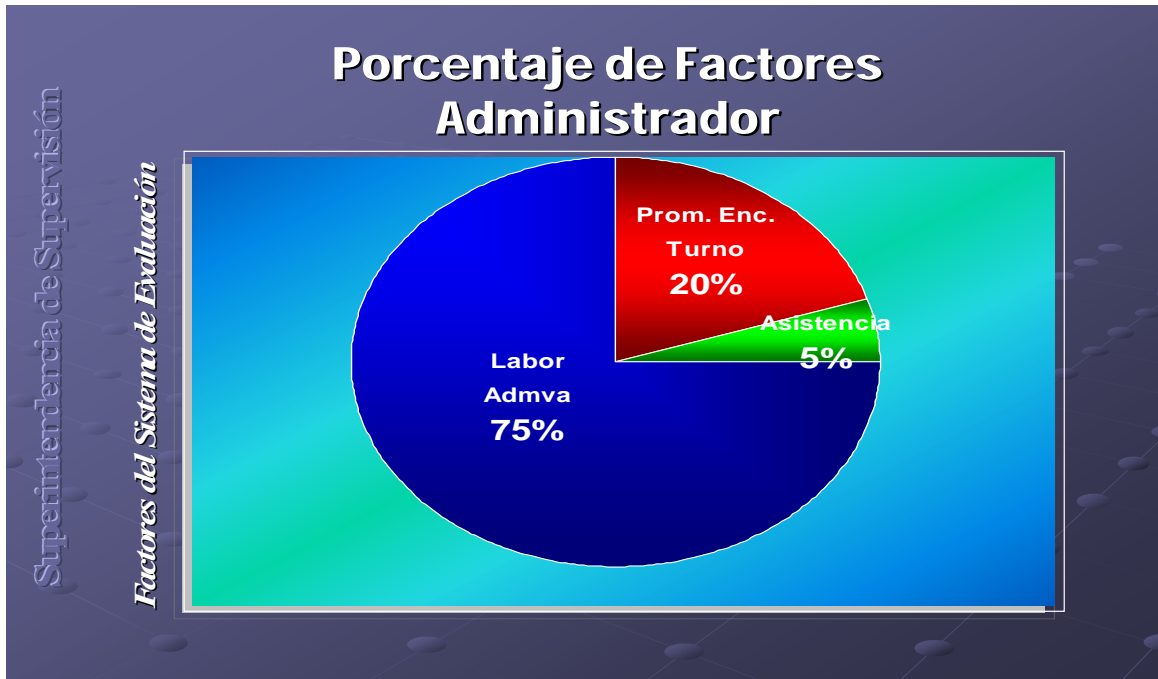




- El gráfico siguiente muestra el planteamiento único para Encargados de Turno:



- El gráfico siguiente muestra el planteamiento único para Administradores:



#### EFICIENCIA EXIGIDA AL PERSONAL

- En cuanto al porcentaje asignado a los diferentes factores a evaluar en el sistema de desempeño se establece que, el personal que labora en plazas de cobro de gran flujo vehicular requieren aportar un esfuerzo físico y mental mayor que aquel cuya actividad se desarrolla en instalaciones de menor aforo.
- Para el puesto de Cajeros Receptores seis son los factores referidos a aspectos relacionados con la operación: Asistencia, Faltantes, Discrepancias, Cuotas Eludidas, el quinto y sexto factor se refieren a la eficiencia en el tipo de carril (central o lateral) y el tipo de turno laborado.
- Al encargado de turno, le corresponde un 20% de la calificación global de los Cajeros Receptores, 20% de Asistencia e Incidencias y 60% en Labor Administrativa (Tabla 2).
- Al administrador general, le corresponde un 20% de la calificación global de los Encargados de Turno, 5% de Asistencia e Incidencias y 75% en Labor Administrativa (Tabla 3).



**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

Factores de personal Cajero Receptor:

		INGRESO		
AFORO	Factores	A	B	C
		\$10,000,000 o más	\$5,000,000 a \$9,999,999	\$0 a \$4,999,999
A 300,000 o más	Asistencia	25%	25%	25%
	Faltantes Sobrantes y	30%	35%	40%
	Discrepancias	10%	10%	10%
	Cuotas Eludidas	15%	15%	15%
	Desempeño	80%	85%	90%
	Eficiencia Tipo de carril	10%	5%	5%
	Eficiencia Turno	10%	10%	5%
	Calificación Total	100%	100%	100%
B 100,000 a 299,999	Asistencia	25%	25%	25%
	Faltantes Sobrantes y	30%	35%	40%
	Discrepancias	20%	20%	20%
	Cuotas Eludidas	15%	15%	10%
	Desempeño	90%	95%	95%
	Eficiencia Tipo de carril	5%	0%	0%
	Eficiencia Turno	5%	5%	5%
	Calificación Total	100%	100%	100%
C 0 a 99,999	Asistencia	25%	25%	25%
	Faltantes Sobrantes y	30%	35%	40%
	Discrepancias	15%	15%	15%
	Cuotas Eludidas	15%	15%	15%
	Desempeño	85%	90%	95%
	Eficiencia Tipo de carril	5%	5%	0%
	Eficiencia Turno	10%	5%	5%
	Calificación Total	100%	100%	100%

Factores de personal Encargado de Turno




---



---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

Conceptos evaluar	Valor del Concepto
Eficiencia (Promedio de los Cajeros Receptores que laboraron con el ET)	20%
Asistencia	20%
% obtenido por desempeño operativo	40%
Porcentaje asignado por la Subdelegación de Operación por Labores Administrativas	60%
% obtenido por estímulo	60%
Calificación Encargado de Turno	100%

Rango	Calificación
100 - 75.00	Bueno
74.99 - 60.00	Regular
59.99 - 0	Malo

**Factores de personal Administrador**

---



---

Conceptos evaluar	Valor del Concepto
Eficiencia (Promedio de los Encargados de Turno que laboraron con el Adm.)	20%
Asistencia	5%
% obtenido por desempeño operativo	25%
Porcentaje asignado por la Subdelegación de Operación por Labores Administrativas	75%
% obtenido por estímulo	75%
Calificación Administrador	100%

Rango	Calificación
100 - 75.00	Bueno
74.99 - 60.00	Regular
59.99 - 0	Malo





CAPUFE

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

**DESGLOSE DE PORCENTAJE DE LABOR ADMINISTRATIVA PARA ENCARGADOS DE  
TURNO (Tabla 2)**

No.	Factores de Encargados de Turno (Labor Administrativa)	Valor
1	Registro en las bitácoras de los Encargados de las incidencias ocurridas en la plaza de cobro y de los servicios contratados	5.00%
2	Control y registro de comprobantes de residentes.	3.00%
3	Control y registro en la bitácora y el kardex de rollos y de comprobantes de emergencia	7.00%
4	Supervisión de limpieza en sanitarios: que cuenten con agua, papel y jabón; carriles, oficinas, cabinas de cobro	6.00%
5	Control y Supervisión de sellos a ECT	6.00%
6	Trámite y seguimiento en el modulo de fallas, en tiempo y forma.	6.00%
7	Registro en bitácora de incidencias de traslado de valores y solicitud adecuada de dotación de morralla (según fondo de cambio asignado)	5.00%
8	Errores en elaboración de fichas de deposito	5.00%
9	Elaboración de preliquidaciones y documentación soporte tales como: formatos de VSC, Cuotas eludidas, comprobantes de residentes, boletos generados por error, reportes de aforo manual, incidencias del turno, comprobantes de emergencia, actas de encargados de turno por errores de captura u omisiones, documentación de IAVE	6.00%
10	Errores de captura, llamadas de atención, Actas Administrativas contra el encargado de Turno	11.00%
<b>Subtotal</b>		<b>60.00%</b>
11	Asistencia	20.00%
12	Calificación global de Cajeros Receptores	20.00%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>



---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**DESGLOSE DE PORCENTAJE DE LABOR ADMINISTRATIVA PARA  
ADMINISTRADORES (TABLA 3)**

No.	Factores de Administradores (Labor Administrativa)	Valor
1	Supervisión de Expedientes del padrón e información de Residentes en cumplimiento de la normatividad	3.00%
2	Comprobación de Fondo Operacional en tiempo y forma	3.40%
3	Entrega de copia de Bitácora de condiciones Físicas de la plaza de Cobro de forma oportuna	3.00%
4	Informar a la Subdelegación de Operación de accidentes de los accidentes referentes al seguro del usuario, siniestros y eventos irregulares a la operación de la plaza tales como: toma de la Plaza, bloqueo de carriles, asalto a las instalaciones, cierre de sector, mítines, fallas generalizadas de equipos de aforo y registro vehicular, etc.	2.00%
5	Informar a Radio de los accidentes referentes al seguro del usuario, siniestros y eventos irregulares a la operación de la plaza tales como: toma de la Plaza, bloqueo de carriles, asalto a las instalaciones, cierre de sector, mítines, fallas generalizadas de equipos de aforo y registro vehicular, etc.	2.00%
6	Reporte de asistencia al área de Radio	3.00%
7	Entrega de copia de Bitácora de visitas de forma Oportuna	3.00%
8	Solicitud de trípticos, letreros de quejas y seguro del usuario e/o informe de existencia en tiempo y forma	3.00%
9	Control y registro de quejas y denuncias realizadas por usuarios y tramite a la Subdelegación de Operación para la Solventación de las mismas (e informes requeridos por parte de la Subdelegación de Operación)	3.40%
10	Informar a esta la Subdelegación que corresponda de la Solventación de Observaciones derivadas de la Supervisión a la Plaza de Cobro	4.00%



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

No.	Factores de Administradores (Labor Administrativa)	Valor
11	Supervisión de mantenimiento en Instalaciones físicas de la Plaza de Cobro.	5.00%
12	Registro de las fallas en el modulo y entrega de la información correspondiente a la Subdelegación que corresponda	4.00%
13	Elaboración y entrega del Rol de Turnos	3.00%
14	Supervisión de los Contratos de servicios (limpieza, vigilancia, traslado de valores, aires acondicionados, tratamiento de aguas residuales, plantas de emergencia, mensajería, etc.) de la Plaza de Cobro realizando las penalizaciones correspondientes (para el recibo en esta la Subdelegación que corresponda de las notas de crédito) y enviándolas a la Superintendencia de Operación de manera oportuna.	4.50%
15	Entrega de preliquidaciones y documentación soporte en tiempo y forma a los Analistas liquidadores, así como, recolección de liquidaciones diariamente.	4.00%
16	Entrega de información de fichas de depósitos en tiempo y forma	4.00%
17	Entrega del consumo de folios blancos y rojos de forma mensual - cuatrimestral y consumo de comprobantes de emergencia de forma mensual, en tiempo y forma	4.00%
18	Llevar registro y control de actividades de protección civil y de seguridad e higiene	3.00%



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

No.	Factores de Administradores (Labor Administrativa)	Valor
19	Entrega de Oficios quincenales de faltantes, Arqueos a Cajeros Receptores - Encargados de Turno y Actas de Faltantes no pagados en tiempo y forma.	1.50%
20	Elaboración y entrega de solicitudes de capacitación de Cajeros Receptores y entrega de Extrañamientos a esta la Subdelegación o Subgerencia de Operación que corresponda.	1.50%
21	Entrega en tiempo y forma de prenómina y soportes tales como: incapacidades, oficios de faltantes, horas extras, tarjetas de asistencia, listas de asistencia, etc., según proceda para su autorización.	4.00%
22	Entrega de cedulas de eficiencia e información de desempeño de forma mensual y oportuna	5.00%
23	Supervisión de control y mantenimiento de la(s) unidad(es) de transporte de la Plaza de Cobro.	1.70%
<b>Subtotal</b>		<b>75.00%</b>
24	Asistencia	5.00%
25	Calificación global de Encargados de Turno	20.00%
<b>Total</b>		<b>100.00%</b>



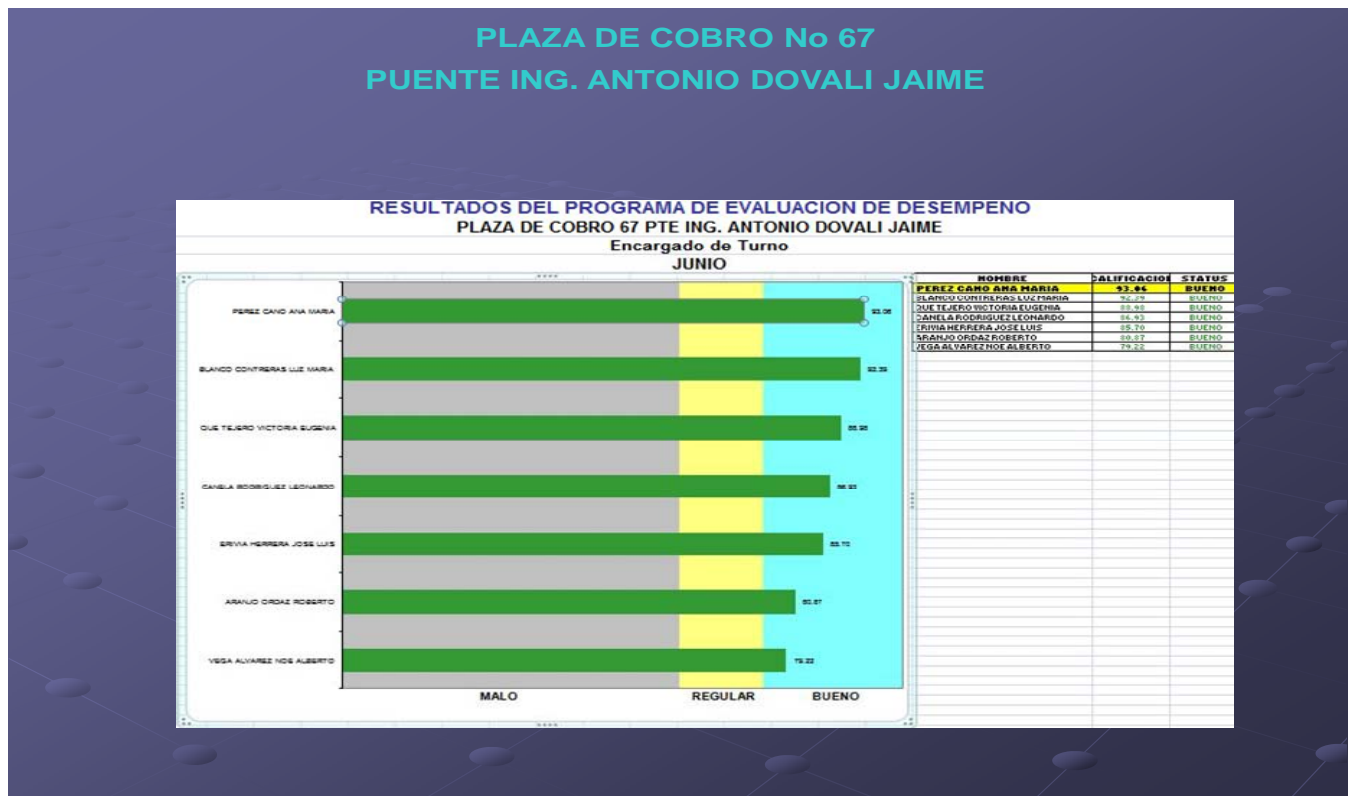
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### RESULTADOS

Determinación del porcentaje de reconocimientos (diplomas) otorgados.

Al personal con mayor puntuación se le aplica, de acuerdo al Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro en su Título Séptimo "De los Reconocimientos y Notas al Mérito" Artículo 40, Fracciones I y II, el otorgamiento de reconocimiento al mejor trabajador del mes, así como, preferencia de establecer sus periodos vacacionales (3 reconocimientos consecutivos) sin interferir con la buena operación, de acuerdo a la programación que se haga de los mismos, en la Plaza de Cobro que le corresponda.

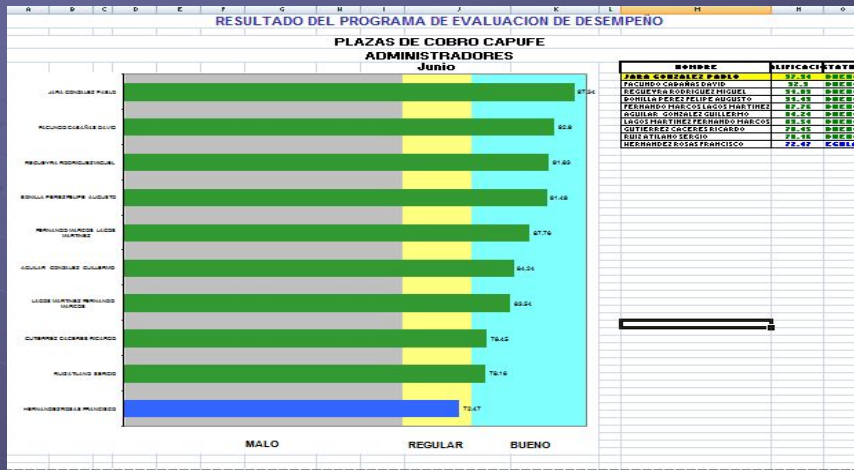
Publicación de las estadísticas de desempeño del personal de las Plazas de Cobro incluyendo fotografías, las cuales se exhiben en la Plaza de Cobro durante el mes siguiente, como a continuación se muestra:





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

**Gráfica de la Evaluación General de Administradores De las Plazas de Cobro de la Red CAPUFE**



### CONTROL

- Revisiones
- Alta confiabilidad de los resultados
- Característica de resultados inmediatos

### REVISIONES

Para garantizar en mayor medida el uso correcto del Sistema de Evaluación, se deben realizar revisiones mensuales al procesamiento de resultados emitido por las Delegaciones Regionales, simplemente cruzando el total de vehículos e ingresos reportados por la Delegación, contra los capturados y registrados en el propio Programa de Reconocimientos.

### ALTA CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS

- El Módulo de Evaluación únicamente procesa los datos que emite cada Plaza de Cobro, sin posibilidad de manipular los resultados.
- El presente programa contempla:



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

a) Otorgamiento de Reconocimientos, como el que se muestra de ejemplo a continuación.

Reconocimiento al mejor desempeño en Junio como

### Cajero Receptor

**Camino y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**

Esta mención se concede a

**Moreno Domínguez Remedios**

Contribuyendo con ello al desarrollo de este Organismo y al engrandecimiento de la Nación.



**camino y puentes**

Ing. Ricardo Méndez Ortiz  
Delegado Regional Zona VI Sureste

C.P. Jorge Ubaldó Guzmán Acuña  
Subdelegado de Operación

Costquacoalcos, Ver. a 14 de Julio de 2009

Reconocimiento al mejor desempeño en Junio como

### Encargado de Turno

**Camino y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**

Esta mención se concede a

**Flores Núñez Jorge Luis**

Contribuyendo con ello al desarrollo de este Organismo y al engrandecimiento de la Nación.



**camino y puentes**

Ing. Ricardo Méndez Ortiz  
Delegado Regional Zona VI Sureste

C.P. Jorge Ubaldó Guzmán Acuña  
Subdelegado de Operación

Costquacoalcos, Ver. a 14 de Julio de 2009





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Reconocimiento al mejor desempeño en Junio como

# Administrador General

---

**Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**

Esta mención se concede a

## Jara González Pablo

Contribuyendo con ello al desarrollo de este Organismo y al engrandecimiento de la Nación.





Ing. Ricardo Méndez Ortiz  
Delegado Regional Zona VI Sureste

C.P. Jorge Ubaldo Guzmán Acuña  
Subdelegado de Operación


*Coatzacoalcos, Ver. a 14 de Julio de 2009*

### b) La Evaluación del Comportamiento Operativo.

Es necesario presentar las calificaciones del personal, para cumplir con el objetivo propuesto de: "Crear entre el personal de las plazas de cobro del Organismo, una cultura de honestidad, integridad y transparencia", a través de un formato como el que se muestra de ejemplo, a continuación (Tabla 4).



**CALIFICACIONES DESGLOSADAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2009**



PLAZA DE COBRO 29 PTE PAPALDAPAN NOMBRE DEL CAJERO: NAVA SABINO SAMUEL A.



DESCRIPCIÓN A CUMPLIR	VALOR DEL CONCEPTO	PERIODO DE LA CALIFICACIÓN												
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PUNTAS DE SERVIDORES (SERVIDORES)	40	58.250	40.000	58.000	58.000	57.140	57.770							39.11
CUOTAS ELÉCTRICAS	10	2.000	2.000	2.000	4.000	2.000	2.000							3.60
ASISTENCIA	25	20.000	40.000	20.000	10.000	20.000	11.000	20.000	11.000					70.21
DIRECCIONALES - CAJERO	10	10.000	12.000	10.000	20.000	10.000	10.000	2.000						18.80
PALANQUEO DIRECTA		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000						0.00
RENTA DE SERVIDORES O PRESTATORIO		70.000	60.000	20.000	70.000	70.000	60.000	60.000						60.00
FACTORES DE SERVIDORES TURNO CARTEL		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000							0.00
FACTORES DE SERVIDORES TURNO	5	4.000	0.000	10.000	0.000	2.000	0.000							5.00
RENTA DE SERVIDORES ESTABILIZADO		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000							0.00
<b>CALIFICACIÓN GLOBAL</b>	<b>100</b>	<b>78.22</b>	<b>62.00</b>	<b>90.10</b>	<b>78.00</b>	<b>62.00</b>	<b>62.00</b>							<b>370.32</b>

RESULTADO	CALIFICACIÓN
70 - 75.00	<span style="color: green;">BUENO</span>
74.95 - 60.00	<span style="color: orange;">REGULAR</span>
59.95 - 0.00	<span style="color: red;">MALO</span>



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO


CALIFICACIONES DESGLOSADAS CORRESPONDIENTES AL AÑO 2009


PLAZA DE COBRO 29 PTE PAPALCAPAN NOMBRE: AGUILAR GONZALEZ GUILLERMO

CONCEPTOS A EVALUAR	VALOR DEL CONCEPTO	PORCENTAJE DE LA CALIFICACION												PROMEDIO
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
PROMEDIO DE LOS ENCARGADOS DE TURNO QUE LABORAN A SU CARGO	20					17.2817	11.4118							18.89
PERSISTENCIA	5					1.4000	2.3500							2.18
% OBTENIDO POR DESEMPEÑO OPERATIVO						88.8887	88.2488							88.67
LABORES ADMINISTRATIVAS	75					88.1000	81.0110							87.20
% OBTENIDO POR ESTIMULO						88.8888	81.0100							87.89
<b>CALIFICACIONES ADMINISTRADOR DE PLAZA</b>	<b>100.00</b>					<b>87.88</b>	<b>84.24</b>							<b>86.56</b>

RANGO	CALIFICACION
100 - 75.00	BUENO
74.99 - 50.00	REGULAR
49.99 - 0.00	MALO

### CARACTERÍSTICA DE RESULTADOS INMEDIATOS

En este aspecto se señala que los tiempos destinados a la captura de datos (Captura de datos operativos mensuales a través de las liquidaciones diarias), del nivel Cajeros Receptores, asimismo, el tiempo destinado a verificar la información a través de Praeliquidaciones, Liquidaciones Definitivas y prenóminas son los únicos que habrán de invertirse para obtener, los resultados.

### RESULTADOS ESPERADOS

- Auto motivación
- Trabajo en Equipo
- Incrementos del Aforo e Ingreso
- Cultura de Honestidad, Integridad y Transparencia
- Mejoría de Imagen ante el Usuario

### ETAPAS SIGUIENTES

- Selección del personal Operativo mediante las evaluaciones para el pago del Estímulo de Fin de Año.
- Entrega de reconocimientos por continuidad en años consecutivos como mejores empleados, tales como medallas e incentivos económicos.



ANEXO 1



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS



# SISTEMA DE EFICIENCIA



## MÓDULO DE EVALUACIÓN MANUAL DEL USUARIO



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Sistema de Eficiencia (Módulo de Evaluación) está diseñado para procesar la información que se genera en el modulo de Captura y mediante esta información evaluar a los Cajeros Receptores, Encargados de Turno y Administradores Generales de Plaza de Cobro.

Los responsables directos de la captura de la información serán los Encargados de Turno quienes son los que registran las incidencias de los Cajeros Receptores, a su vez supervisados por el Administrador General.

El sistema tiene como función la evaluación y graficación de la información, la cual será recibida y procesada al final de cada mes.

El sistema de eficiencia (Modulo de Evaluación) cuenta con un menú en el cual se muestran las diversas opciones que tiene, como son: Configuración, Mantenimiento, Plaza, Calificar Administradores y Encargados de Turno, Consulta de Calificaciones, Evaluación por Plaza, Evaluación general de los administradores de plaza de cobro, sistemas, las pantallas se describen a detalle en el presente documento, así como la nomenclatura empleada para un buen manejo del sistema.

Igualmente cuenta con un modulo para el personal de sistemas el cual es restringido bajo contraseña, se utiliza para alguna modificación específica requerida, para esto debe levantar su reporte correspondiente y el personal de la superintendencia de sistemas se pondrá en contacto con usted.

### PARA ENTENDIMIENTO Y EFECTOS DEL MÓDULO (SIGLAS Y ABREVIATURAS)

- **Aforo:** Numero de vehículos que cruzan una plaza de cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Cabina:** Estructura instalada en la isleta del carril donde se realizan las operaciones de registro vehicular y control para la recuperación del peaje.
- **Carril:** Vía de acceso, a la plaza de cobro donde se clasifica y registra el peaje a los vehículos por el uso del camino o puente; puede ser de los siguientes tipos:
- **Carril Bidireccional o Reversible:** Aquel que cuenta con una cabina doble y equipamiento para operar en ambos sentidos, y se puede clasificar como carril central o carril lateral.
- **Carril Unidireccional:** Aquel que cuenta con una cabina simple y equipamiento para operar en un solo sentido (ya sea en con dirección al cuerpo A o al B), y se puede clasificar como carril central o carril lateral.
- **Carril Lateral:** Es por lo regular el carril que se encuentra a los extremos del total de los carriles de la plaza y tiene un aforo menor de vehículos que el carril central.
- **Carril Central:** Se le denomina al carril que por lo regular se encuentra en la parte de en medio de todos los carriles de la plaza y tiene mayor aforo de vehículos que el carril lateral.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Cuotas eludidas (CELUDIDAS):** Cruce de cualquier vehículo plaza de cobro sin efectuar el pago correspondiente.
- **Datos Operativos:** Son valores numéricos de faltantes, sobrantes, ingreso, aforo, cuotas eludidas, fallas de equipo, turno, horas en carril, discrepancias de equipo, discrepancias con el cajero
- **Faltantes:** Suma de la diferencia negativas, que se presenta al cierre de las liquidaciones Carril-Turno-Plaza de Cobro, entre el monto real en caja y el monto calculado por el registro de vehículos y tarifas registrados por el equipo de control.
- **Faltante en Preliquidación (FALQ):** Suma de la diferencia negativa que el cajero entrega al término de su jornada laboral del carril que fue asignado.
- **Faltante Definitiva (FALT):** Suma de la diferencia negativa que es dictaminado en la última revisión por video.
- **Fallas Equipo de Caseta:** (NUMFALLASEQCASETA) El número de veces que el equipo no se encuentra en buen funcionamiento en un turno y el cajero tiene problemas para realizar bien sus labores.
- **Horas carril:** (HRCARRIL) Son las horas que labora un cajero en un carril.
- **Horas falla caseta:** (HRSFALLASCASETA) El tiempo en que el equipo de un carril falla por turno.
- **Incidencias:** Son el número de días que tienen los empleados con respecto a faltas, permisos, permutas, incapacidad, suspensión.
- **Ingreso:** Cantidad en efectivo que ingresa por concepto de peaje, a una plaza o carril, por turno y por día.
- **Liquidación Definitiva:** Es el resultado final de la revisión de las operaciones realizadas por el Cajero Receptor en cada turno-carril.
- **Modulo de Captura:** Es donde se introducen los Datos Operativos obtenidos por el personal en cada turno laborado, asistencia e incidencias.
- **Modulo de Evaluación:** En este sistema se procesa la información proveniente de las plazas de cobro y de esta manera obtener la eficiencia del personal de manera numérica y gráficamente, mediante una calificación.
- **Número de Discrepancias Equipo:** (NUMDISCREPANCIASEQUIPO) El número de veces de diferencia entre la clasificación marcada por el cajero receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- **Número de Discrepancias Cajeros:** (NUMDISCREPANCIACAJ) El número de veces de diferencia entre la clasificación marcada por el cajero receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.
- **Número de Empleado.-** (NUMEMP)
- **Opción Más de un carril:** Cuando el cajero cobra en más de un carril pudiendo ser en un reversible o en otro carril.
- **Permuta:** Es cuando un empleado (cajero o encargado de turno) hacen un cambio de turno justificándolo mediante un documento oficial.
- **Plaza de Cobro:(PC)** Edificación instalada en el camino o puente, cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.
- **Pre liquidación:** Es la entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace un cajero receptor, al término de su jornada laboral o su turno de trabajo, del carril que le fue asignado.
- **Sistema de Evaluación:** Software desarrollado para realizar las evaluaciones de acuerdo con los índices y factores preestablecidos para cada centro de trabajo.
- **Sobrantes:** Es el monto de las diferencias positivas, que se presenta al cierre de las liquidaciones Carril-Turno-Plaza de Cobro, entre el monto real en caja y el monto calculado por el registro de vehículos y tarifas registrados por el equipo de control.
- **Sobrante Definitiva (SOBR):** Es el monto de las diferencias positivas que es dictaminado en la última revisión por video.
- **Turno:** Es la jornada de ocho horas en que se divide un día trabajado en las plazas de cobro.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

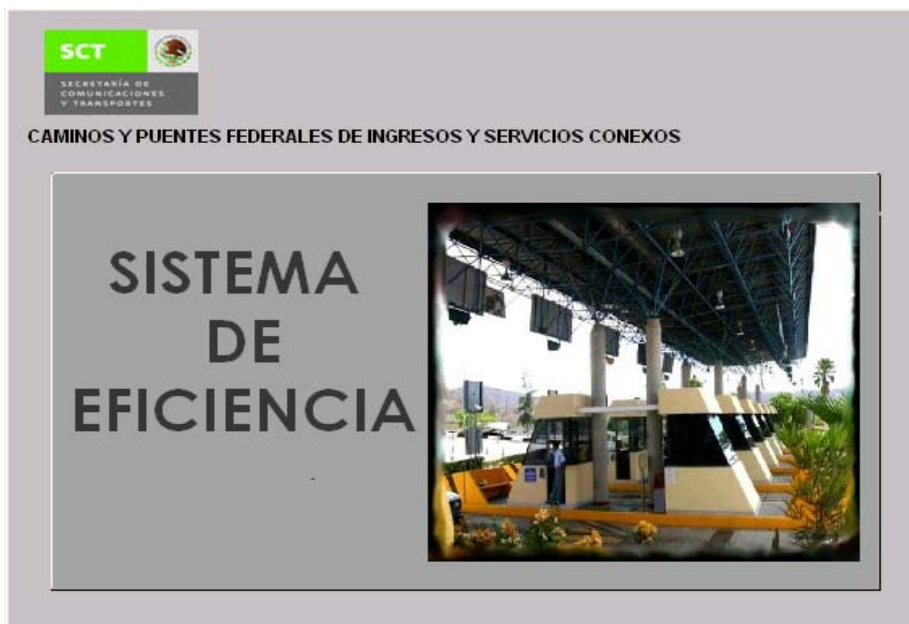
### INICIO

Al instalar el sistema de eficiencia modulo de evaluación, se crea el siguiente icono en el escritorio, al cual debemos darle doble clic para tener acceso.

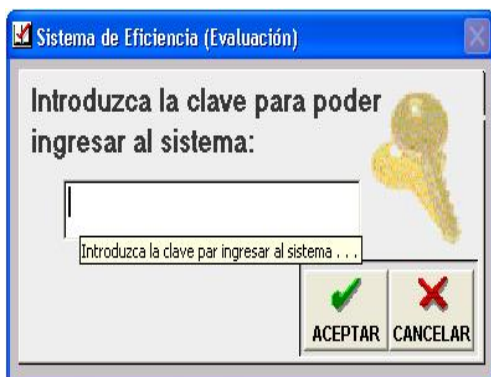


EVALUACION

Posteriormente se carga la siguiente pantalla, la cual nos da la bienvenida al sistema:



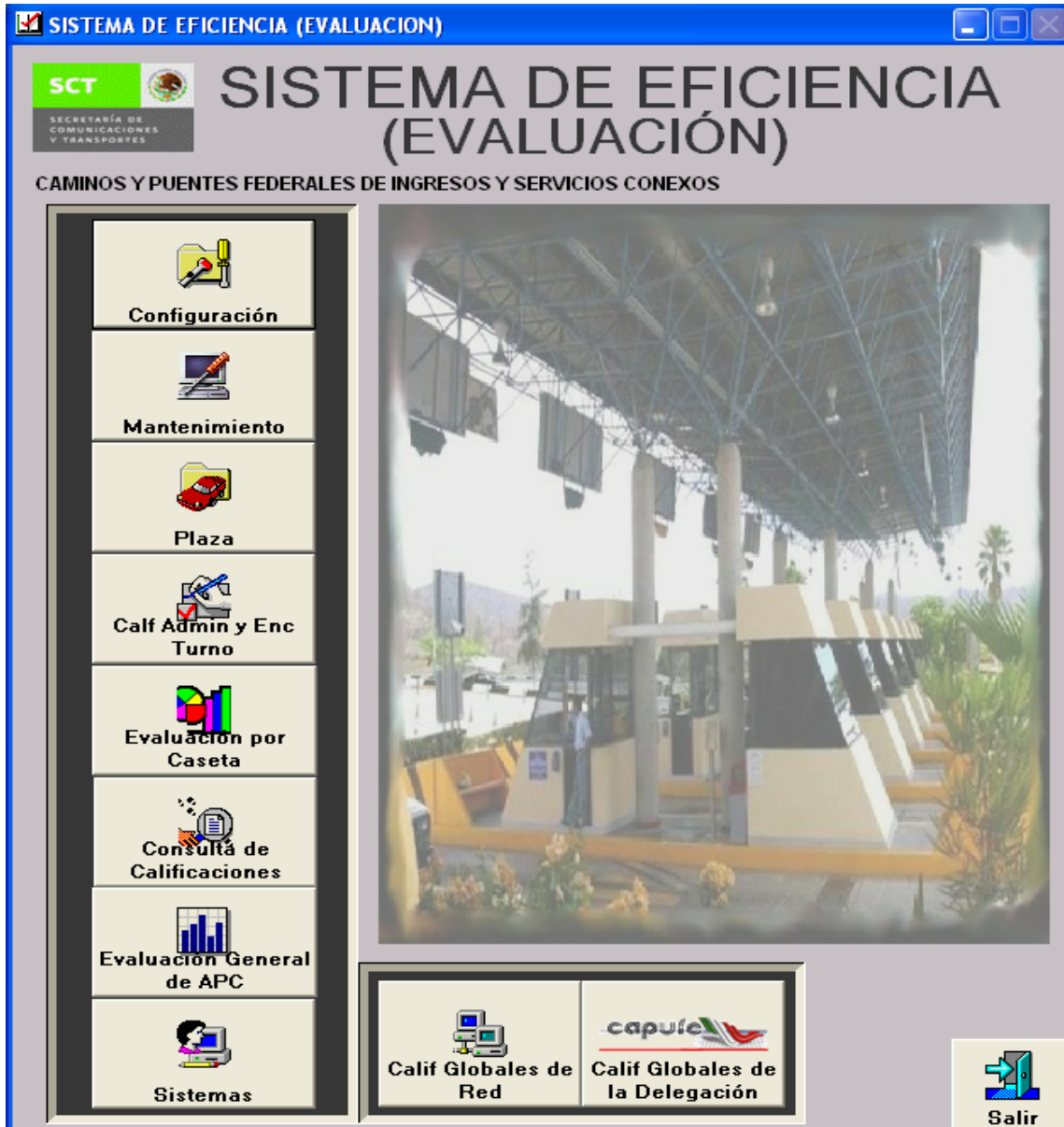
Esta pantalla solo dura unos minutos para dar paso a la siguiente:



En la cual la persona encargada de administrar el sistema debe introducir una contraseña validada y registrada en el sistema, y dar click en el botón Aceptar para acceder al menú principal



## MENU PRINCIPAL



En esta pantalla tenemos las opciones que tiene el sistema, a las cuales se les dedicara un apartado por cada opción, y se explicaran detalladamente.



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Al pasar el puntero del Mouse sobre los botones nos despliega una breve descripción de lo que hace esa opción.

### CONFIGURACION



Con este botón tenemos acceso a la pantalla de configuración donde el sistema nos muestra los valores que toma en cuenta para evaluar a los empleados. La siguiente

pantalla es la de configuración:

		I N G R E S O						
		FACTOR	TIPO A		TIPO B		TIPO C	
			\$10,000,000 en adelante		\$5,000,000 a \$9,999,999		\$0 a \$4,999,999	
<b>A</b> <b>F</b> <b>O</b> <b>R</b> <b>O</b>	 <b>TIPO A</b> 300,000 en adelante	ASISTENCIA	25	%	25	%	25	%
		FALTANTES Y SOBRANTES	30	%	35	%	40	%
		FALLAS DE EQUIPO	0	%	0	%	0	%
		DISCREPANCIAS	10	%	10	%	10	%
		CUOTAS ELUDIDAS	15	%	15	%	15	%
		TIPO DE CARRIL	10	%	5	%	5	%
		TURNOS	10	%	10	%	5	%
TURNOS OBLIGAT.		20		24		<b>SALARIO MINIMO VIGENTE EN EL D.F.</b>		
HORAS OBLIGAT.		160		192		54.800		

Los valores de configuración están dados por la cantidad de aforo y el total del ingreso de la plaza de cobro, mismos que están clasificados en tipo A, B y C, respectivamente.





CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Los puntos que se despliegan en la configuración es la siguiente:

- Horas Obligatorias:** son el número de horas laboradas que debe de cumplir un Administrador, Encargado de Turno o Cajero.
- Turnos Obligatorios:** Es el número de turnos que debe de trabajar un empleado para tener las horas laboradas obligatorias.
- Faltantes y Sobrantes:** es el porcentaje que se le da a los faltantes y sobrantes, la forma en que se determinan esto se explicara en un apartado posterior. En la columna de penalización es el porcentaje máximo que puede tener un cajero al no cumplir con los estándares.
- Cuotas Eludidas:** Se considera como Cuota Eludida al porcentaje que se le da cuando suceden cruces de vehículos por una Plaza de Cobro, sin efectuar el pago correspondiente, no estando autorizado la exención del pago del peaje.
- Asistencia:** es el porcentaje que se le da a la asistencia. Esta se califica dependiendo de las horas laboradas (Para Plazas de Cobro de la Red CAPUFE como mínimo serían y para Plazas de Cobro de la Red FONADIN serían).
- Discrepancias:** porcentaje asignado al cajero por el número de discrepancias que tiene con el equipo y del cajero.



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Las configuraciones son las siguientes:

AFORO		INGRESO		
		A \$10,000,000 o mas	B \$5,000,000 a \$9,999,999	C \$0 a \$4,999,999
A \$300,000 o mas	ASISTENCIA	25	25	25
	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	10	10	10
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	15
	EFICIENCIA DE CARRIL	10	5	5
	EFICIENCIA DE TURNO	10	10	5
B \$100,000 a \$299,999	ASISTENCIA	25	25	25
	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	20	20	20
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	10
	EFICIENCIA DE CARRIL	5	0	0
	EFICIENCIA DE TURNO	5	5	5
C \$0 a \$99,999	ASISTENCIA	25	25	25
	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	15	15	15
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	15
	EFICIENCIA DE CARRIL	5	5	0
	EFICIENCIA DE TURNO	10	5	5



CAPUFE

---

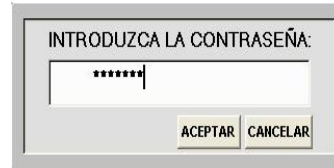
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

La ventana cuenta también con los siguientes botones:



En caso que deseemos modificar algún valor, solo debemos dar click en este botón y nos mostrara la siguiente pantalla, donde nos pide una contraseña para poder cambiar los factores y el monto del salario mínimo, ocupa en los faltantes y sobrantes y hay que mantenerlo



ya que se actualizado.



Este botón se activa al proporcionar la contraseña correctamente y su función es la de permitirnos guardar los datos que modificamos y así tenerlos en la tabla para poderlos ocupar a la hora de evaluar a los administradores, encargados o cajeros.



Con este botón regresamos al menú principal y cerramos la ventana actual.

### MANTENIMIENTO



Con este botón podemos acceder a la pantalla donde tenemos que introducir la base de datos que genera el modulo de captura. El cual se debe de llamar forzosamente Datos.Dbf



CAPUFE

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

El objetivo principal de esta pantalla es importar las bases de datos de las diferentes plazas de

MANTENIMIENTO

### MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS DE EFICIENCIA

INTRODUZCA EL PERIODO DE LOS DATOS QUE ANEXARA A LA BASE DE DATOS:

Periodo Del: / / Al: / /

Plaza a Actualizar C-28

ACTUALIZAR REGISTROS SALIR

cobro e ingresarlas al sistema para poder evaluar a los empleados con las capturas diarias. Estos datos al ingresarlos quedan registrados en el sistema.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### PASOS PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS DE EFICIENCIA:

Se introduce el inicio del periodo del cual corresponden los datos. El formato que tendrá la fecha es DIA / MES / AÑO (Ejemplo: 01/01/2005).

Se introduce la fecha final del periodo, al introducirla checa que correcta y que concuerde con la de inicio. Es el mismo formato la de inicio.

sea que

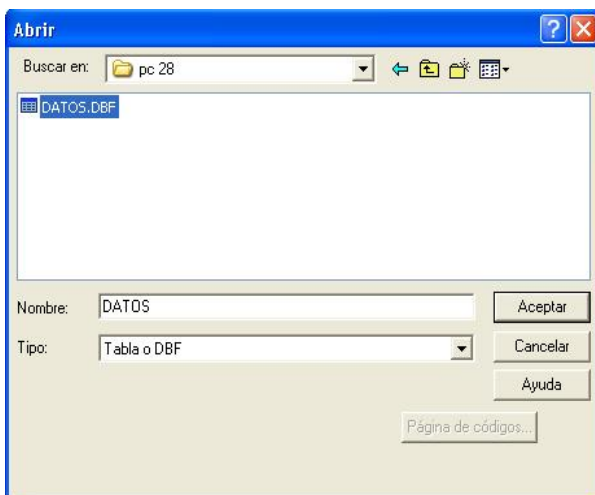
Se selecciona el número de la plaza cual va introducir los datos.

Plaza a Actualizar

C-28

de cobro de la

Se da click en el botón "Actualizar Registros" y nos aparece la siguiente pantalla:



Forzosamente se tiene que seleccionar el archivo datos.dbf, en caso que el archivo tenga otro nombre se le debe poner este nombre, deben de ser dos archivos: uno con extensión dbf y otro con extensión fpt.

Al seleccionar el archivo datos.dbf se da click en el botón "Aceptar".

En caso que los datos no coincidan, Esto es, que no coincida el número de la Plaza de Cobro en los datos a ingresar al número de Plaza de Cobro que selecciono en la pantalla, o que los datos que desee introducir no estén entre el periodo seleccionado en la pantalla, en caso que se produzca uno de los 2 errores, envía un mensaje de error y pide capturar los datos en la pantalla, en caso que todo este correcto, muestra la siguiente pantalla.



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

En esta pantalla se muestra los datos que acabamos de anexar a la base de datos y muestra la tabla tal cual viene de la plaza de cobro donde la generaron.

**MANTENIMIENTO DE LA BASE DE DATOS DE EFICIENCIA**

INTRODUZCA EL PERIODO DE LOS DATOS QUE ANEXARA A LA BASE DE DATOS:

Período Del: 01/01/2004 Al: 01/11/2004

Plaza a Actualizar C-28

ACTUALIZAR REGISTROS SALIR

Numemp	Nombre	Diaslab	Numfaltantes	Jumsobrantes	fal
172080	Virgen Regueyra Calixto	1	1	0	31
172072	Herrera Betancourt Armando	1	0	0	0
148023	Ruiz Delgado Petronilo	1	0	0	1
112581	Armas Martínez Lucio Crisanto	1	0	0	0
112581	Armas Martínez Lucio Crisanto	1	0	0	0
157065	Ochoa Santos Ezequiel	1	0	0	0
172080	Virgen Regueyra Calixto	1	0	0	1
148023	Ruiz Delgado Petronilo	1	0	0	1
112581	Armas Martínez Lucio Crisanto	1	0	0	1
148023	Ruiz Delgado Petronilo	1	0	0	0
157065	Ochoa Santos Ezequiel	1	0	0	0
153700	Delfin García Jesús	0	0	0	0
153700	Delfin García Jesús	0	0	0	0
80853	Urbano Arenas Artemio	0	0	0	0
80853	Urbano Arenas Artemio	0	0	0	0
80853	Urbano Arenas Artemio	0	0	0	0
80853	Urbano Arenas Artemio	0	0	0	0

EXITO  
Registros Almacenados  
Aceptar

### PLAZAS DE COBRO



Con este botón accedemos a la pantalla donde tenemos 4 opciones para trabajar con los datos de las Plazas de Cobro, como son: anexar, borrar o examinar. Los datos de las plazas de cobro son importantes para actualizar el catálogo de ellas al evaluarlas.



---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

La pantalla principal de las plazas de cobro es la siguiente:

PASOS PARA AGREGAR PLAZAS DE COBRO:



Dar click en el botón "Agregar Plazas".

Se activa la siguiente ventana:



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

Se introduce el nombre de la Plaza de Cobro con la siguiente nomenclatura.

Nombre :

Introduzca el nombre de la plaza de cobro . . .

EJEMPLO:  
Plaza de Cobro 16 Pte Coatzacoalcos  
Plaza de Cobro 119 Acayucan

Se captura la dirección que tiene la plaza de cobro, si el número ya existe, manda un mensaje de error, permitiendo volver a capturarla.

Número :

Introduzca el número de la plaza de cobro . . .

Se captura la dirección que tiene la Plaza de Cobro.

Dirección :

Escriba la dirección de la plaza de cobro . . .

Se selecciona el organismo al que pertenece la plaza de cobro:

Organismo :  CAPUFE  FARAC

plaza

Se le da click en el botón "Guardar", si ya fue guardado anteriormente envía un mensaje de error, sino de éxito que dice que se guardo satisfactoriamente.

Seleccione el organismo al que pertenece la plaza de cobro.

Cuando se desee volver a la pantalla del menú principal solo dar click en el "Salir".



botón



**PASOS PARA ELIMINAR DATOS DE UNA PLAZA DE COBRO:**

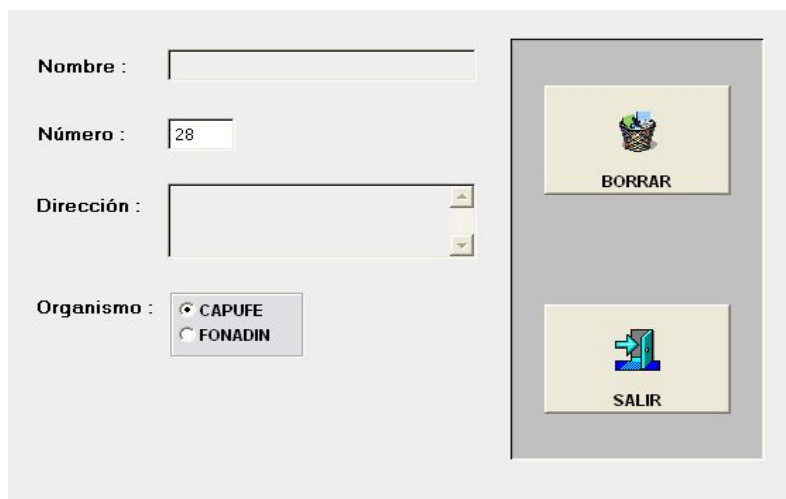
1. Se da click en el botón de "Eliminar Plazas"



2. Se introduce el número de la Plaza de Cobro

Número :

Como nos muestra la siguiente ventana:



Nombre :

Número :

Dirección :

Organismo :  CAPUFE  FONADIN

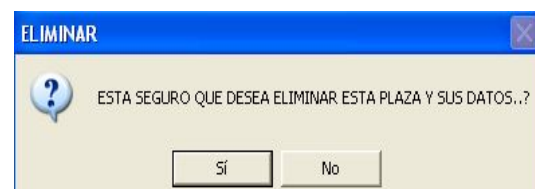
**BORRAR**

**SALIR**

3. Se da click en el botón "Borrar"



4. En caso de no existir el número de Plaza, envía mensaje de error, o de ser en caso contrario muestra la información de la Plaza de Cobro y nos pregunta si deseamos borrarla.



un



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

CAPUFE

Si desea eliminarla da click en el botón "Si" y elimina la información de la tabla de las plazas de cobro y regresa a la pantalla anterior, en caso que de click en "No" igual regresa a la pantalla anterior.

6. Dar click en el botón "Salir" y regresa a la pantalla del menú principal.



### CALIFICAR A ENCARGADOS DE TURNO Y ADMINISTRADORES DE PLAZAS DE COBRO



Con este botón accedemos a la pantalla donde calificaremos a los encargados de turno y a los administradores de plazas de cobro, estos se deben de calificar después de introducir las capturas que les envían las plazas de cobro. Esta calificación se le otorga al Encargado de Turno o Administrador General de acuerdo a Factores determinados por la Subdelegación de Operación.

La pantalla es la siguiente:

La imagen muestra una ventana de software con el título "CALIFICAR" y el subtítulo "CALIFICACIÓN DE ADMINISTRADOR Y ENCARGADO". El formulario contiene los siguientes campos:

- Núm de Empleado: [ ]
- Fecha: [ ] / [ ] / [ ]
- Calificación: [ 0 ]
- Nombre: [ ]
- Adscripción: [ ]
- Puesto: [ ]
- Organismo: [ ]
- Plaza: [ ]

En la parte inferior derecha hay un botón con una marca de verificación roja. En la parte inferior hay una barra de botones con: AGREGAR (con una marca de verificación verde), ELIMINAR (con una X roja), VER DATOS (con un icono de lista) y SALIR (con un icono de flecha azul).

### PASOS PARA CALIFICAR A UN ENCARGADO DE TURNO O ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO:

Se introduce el número de empleado del ET o APC, en caso de que no exista el número de empleado, o que no sea ET o APC, muestra un mensaje de error y pide que volvamos a introducir otro número de empleado, caso contrario, despliega la información del empleado, tal como lo muestra la siguiente pantalla:

Después de introducir el número de empleado, nos pide introducir el periodo al cual corresponderá la calificación, así que introducimos la fecha inicial, con el siguiente formato DIA / MES / AÑO (Ejemplo: 01/01/2004).

La imagen muestra la misma ventana de software que en el paso anterior, pero con los datos de un empleado ya ingresados:

- Núm de Empleado: 172510
- Fecha: [ ] / [ ] / [ ] (con el texto "Introduce el número de empleado que desea calificar...")
- Calificación: 0
- Nombre: CANDELARIO SANCHEZ ELIAS
- Adscripción: PUENTE NACIONAL 16 COATZACOALCOS
- Puesto: ENCARGADO DE TURNO
- Organismo: CAPUFE
- Plaza: C-16

En la parte inferior hay un botón con una marca de verificación roja. En la parte inferior hay una barra de botones con: GUARDAR (con un icono de disco), VER DATOS (con un icono de lista) y SALIR (con un icono de flecha azul).



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Fecha :

Después de la fecha inicial se introduce la fecha final con el mismo formato que la inicial, al introducirla se evalúa que sea correcto el periodo, en caso que no lo sea se envía un mensaje de error y se puede introducir otra vez las fechas.

Fecha :

Se introduce la calificación, los valores aceptados son los siguientes:

- Encargados de Turno: 1 a 50
- Administrador de Plaza de Cobro: 1 a 70 En caso de que no se respete el formato, envía un mensaje de error y pide corregirla.

Calificación :

5. Se da click en el botón "Guardar" para anexar las calificaciones de los ET o APC, y nos regresa a la pantalla de calificaciones principal.



los

PASOS PARA ELIMINAR LA CALIFICACION DE UN ENCARGADO DE TURNO O ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO:

Dar click en el botón "Eliminar" y despliega la siguiente pantalla:

La pantalla muestra un formulario con los siguientes campos: 'Núm de Empleado', 'Fecha' (con dos campos de //), 'Calificación' (con el valor 0), 'Nombre' y 'Puesto'. A la derecha hay un icono de una marca de verificación roja. En la parte inferior hay tres botones: 'BORRAR' (con un icono de goma), 'VER DATOS' (con un icono de calendario) y 'SALIR' (con un icono de puerta).

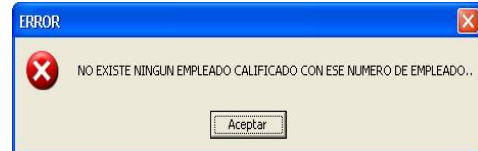
Introducir el número de empleado:

Núm de Empleado :



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Si no existe el número de empleado en la tabla de calificaciones, entonces nos envía



Se captura la fecha inicial, con el siguiente formato: DIA / MES / AÑO (Ejemplo: 01/01/2004).

Fecha :  /  /   
Introduzca la fecha de inicio a calificar . . .

Se captura la fecha final, al introducirla se verifica que el periodo este correcto.

Fecha :  /  /   
Introduzca la fecha de termino a calificar

Se da clic en el botón "Borrar" y despliega la calificación que está en la tabla, posteriormente aparece el mensaje de confirmación de eliminación de datos, si damos click en "Si" se borra la información, si es "No", nos regresa a la pantalla inicial.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

El botón "Salir" nos regresa al menú principal, el botón "Ver Datos" nos permite examinar los datos ya introducidos.

### EVALUAR POR PLAZA DE COBRO

Con este botón accedemos a la pantalla donde podemos evaluar al Personal de las Plazas de Cobro (Administradores, Encargados de Turno, Cajeros Receptores), así como muestra las calificaciones y su desglose, crea y muestra los extrañamientos generados, imprime los reportes y gráfica las calificaciones.



nos

La imagen muestra una ventana de software con el título "EVALUACIÓN POR PLAZA DE COBRO". El contenido principal de la ventana es "EVALUACION DE EFICIENCIA DE PERSONAL OPERATIVO EN PLAZAS DE COBRO", con la fecha "Jueves 25 de Agosto del 2005".

En la parte superior izquierda, hay un campo "Caseta a Evaluar" con un menú desplegable que muestra "C-16". Debajo de esto, hay un campo "Periodo" con "Del" y "Al" seguidos de cuadros de texto que contienen " // " para indicar la fecha.

En la parte superior derecha, hay un botón "ACEPTAR" con un icono de una pluma escribiendo en un documento. A la izquierda de este botón, hay un radio button etiquetado "Cajeros".

En la parte inferior de la ventana, hay una barra de herramientas con los siguientes botones: "EXTRAÑAMIENTOS", "CEDULA X TIPO EMP", "CEDULA X EMPLEADO", "REPORTES", "GRAFICA", "IMPRIMIR" y "SALIR".

### PASOS PARA EVALUAR A LOS CAJEROS RECEPTORES DE UNA PLAZA DE COBRO



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

CAPUFE

Se deben de introducir los datos de la plaza de cobro en la pantalla de "Mantenimiento", tal como se describió con anterioridad.

Se les asigna la calificación a los Encargados de turno y los Administradores de la plaza de cobro, en la pantalla de "Calificación de ET y APC".

Después de haber hecho los dos pasos anteriores se abre esta pantalla que corresponde a "Evaluación por Plaza de Cobro".

Se selecciona la plaza de cobro de la que se evaluarán a sus empleados.

Se la

Se

introduce la fecha inicial, a la que pertenece información a evaluar.

introduce la fecha final del periodo a evaluar, se ratifica que este correcto el periodo.





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Se selecciona "Cajeros" y después dar click en el botón "Aceptar", despliega la siguiente ventana:

• Cajeros

ACEPTAR

CLICK PARA EVALUAR CAJEROS RECEPTORES

NUM EMPLEADO	NOMBRE	CALIFICACION	STATUS
112581	ARMAS MARTÍNEZ LUCIO CRISANTO	56.5	MALO
158683	RODRÍGUEZ GONZÁLEZ ALFONSO	38.4	MALO
134635	SANTIAGO TIBURCIO MANUEL	42.9	MALO
148023	RUIZ DELGADO PETRONILO	38.8	MALO
172080	VIRGEN REGUEYRA CALIXTO	37.8	MALO
157065	OCHOA SANTOS EZEQUIEL	35.0	MALO
80846	MENDOZA LÓPEZ ARNULFO	45.2	MALO
153700	DELFIN GARCÍA JESÚS	18.7	MALO
80853	URBANO ARENAS ARTEMIO	46.1	MALO
172072	HERRERA BETANCOURT ARMANDO	61.4	REGULAR
128421A	MARGARITA VALERIO GONZALEZ	44.2	MALO
182871	CARLOS ROLDAN SUAREZ	23.3	MALO

EXTRAÑAMIENTOS CEDULA X TIPO EMP CEDULA X EMPLEADO REPORTES GRAFICA IMPRIMIR SALIR

Donde

muestra el número de empleado, nombre, calificación y su status.

8. Se activan los siguientes botones que explicaremos en qué consisten:



a. BOTON "EXTRAÑAMIENTOS":

Al dar click a este botón, pide introducir el número consecutivo que deseamos sigan los oficios que se generen, ya que este botón genera los oficios de los cajeros que ameritan un extrañamiento, después de introducir el número de oficio, despliega una pantalla donde visualizamos los oficios y podemos imprimirlos.

INTRODUZCA EL NUMERO DE INICIO DE OFICIO DE EXTRAÑAMIENTO:

0

ACEPTAR

CANCELAR

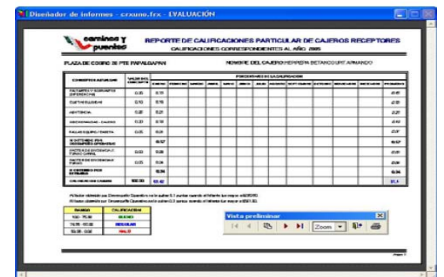
b. BOTON "REPORTES DE PROMEDIOS":



CAPUFE

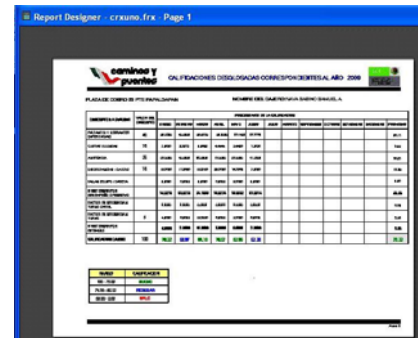
# COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Al darle click al botón reportes nos genera una lista de las calificaciones de los cajeros receptores de la plaza de cobro que estamos evaluando, se despliega una pantalla donde visualizamos el documento y podemos enviarlo a imprimir, también se genera un archivo en Excel, el cual se llamara siempre cal\_cr.xls y tenemos que renombrarlo para no perder la información, este se generará cuantas veces demos click en este botón.



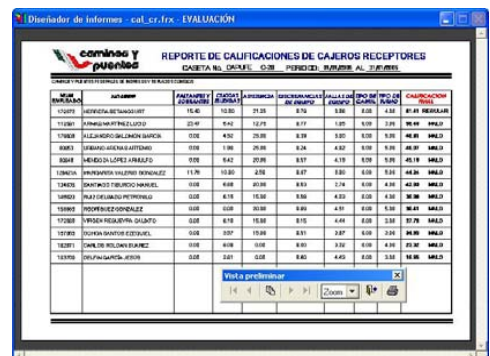
### c. BOTON "CEDULA X EMPLEADO":

Al dar click en este botón se genera una cedula por cada uno del tipo de empleado que está evaluando y se da un desglose anual de sus calificaciones así como el porcentaje de cada uno de los factores evaluados.



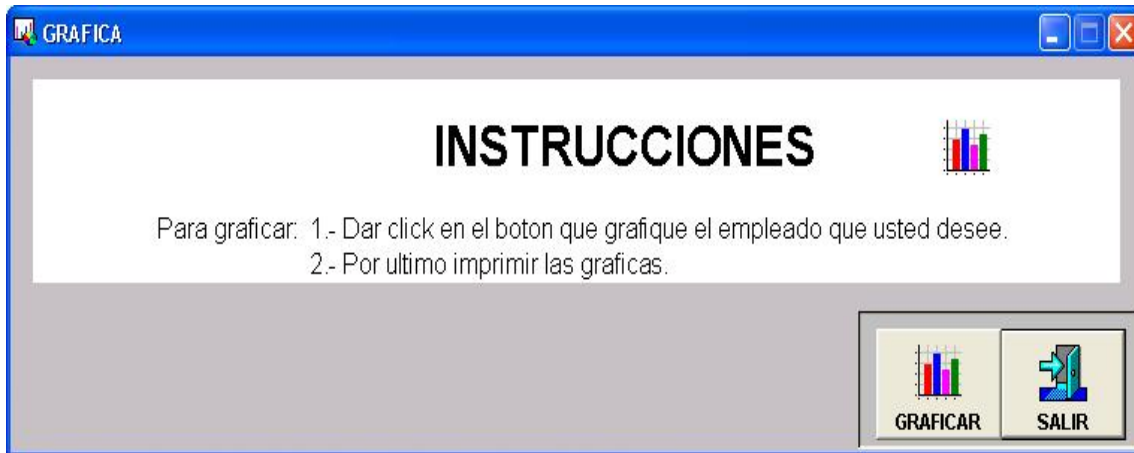
### d. BOTON "REPORTES":

Al dar click en este botón se genera un reporte de las calificaciones que han sido consideradas para obtener su calificación final del mes que se estará evaluando.



### e. BOTON "GRAFICAR": al darle click en este se abre la siguiente pantalla:





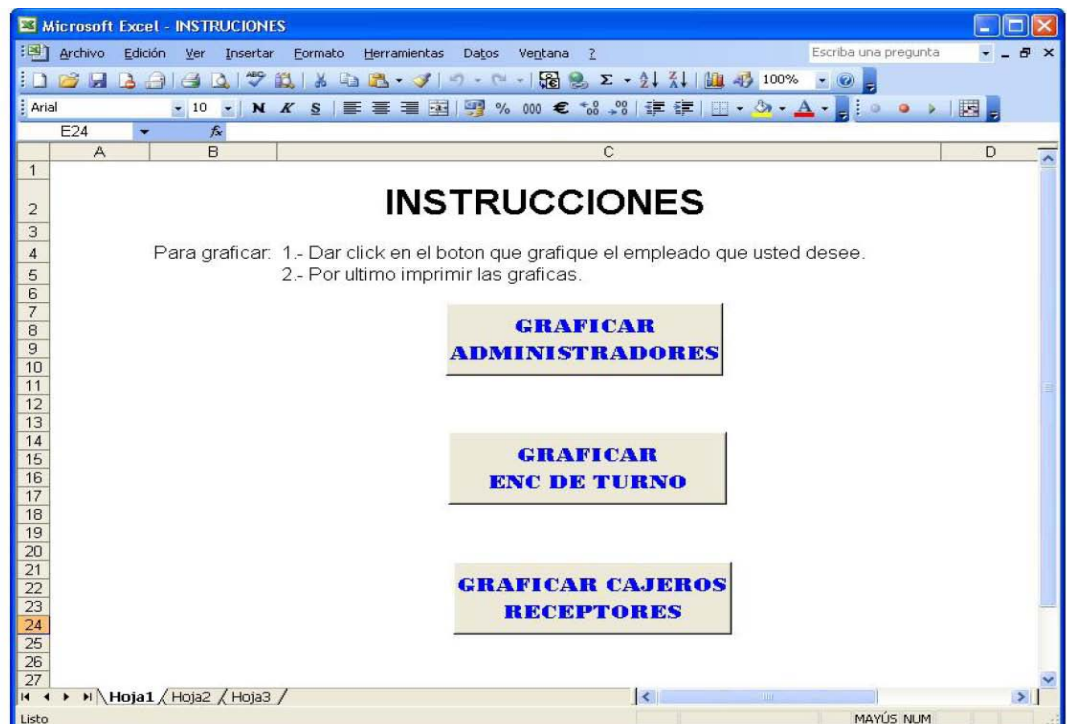
A continuación describiremos los pasos para graficar los cajeros receptores.

1.- Dar click en el botón "Graficar".



2.-Inmediatamente se abrirá una ventana de Excel, como la siguiente:

3. De click en el botón "Graficar Cajeros Receptores"



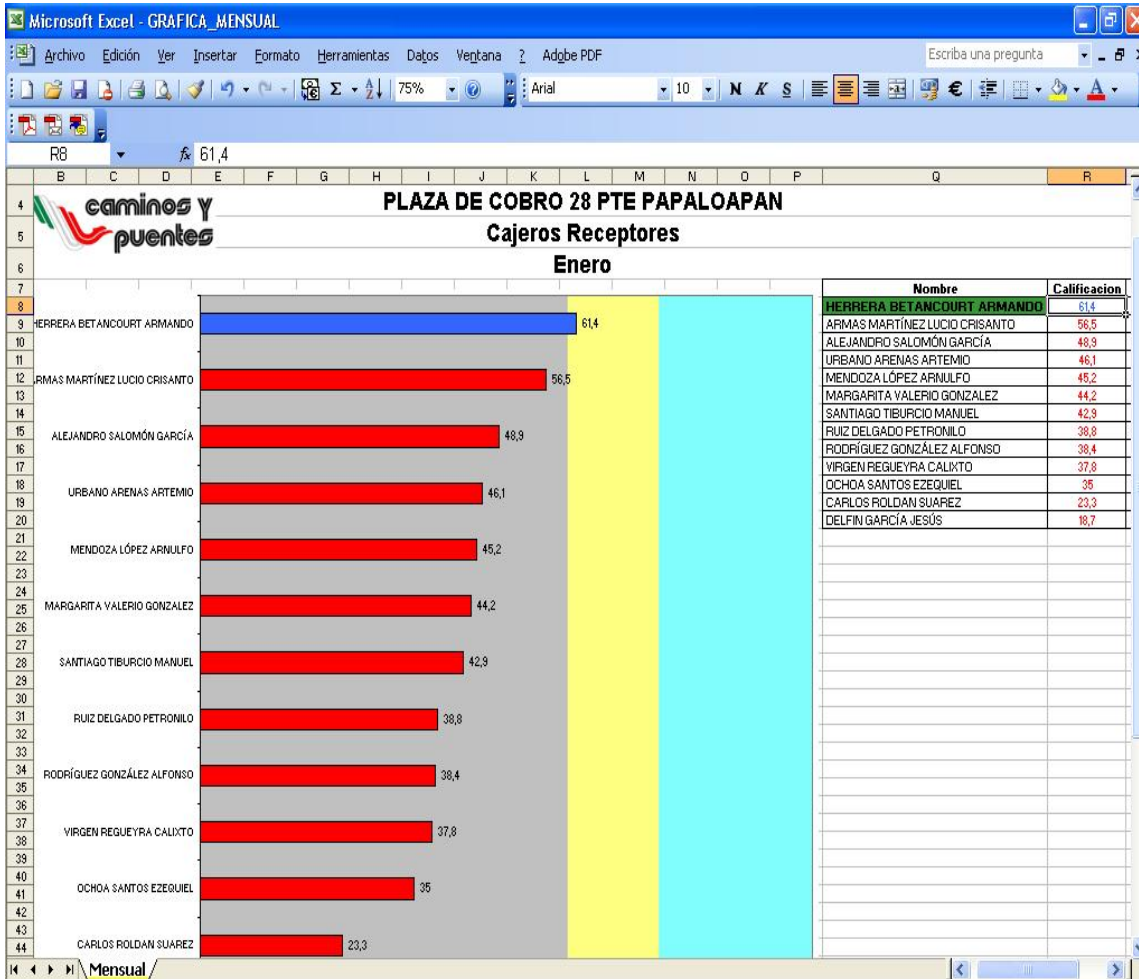
Al presionar el botón de "Graficar Cajeros Receptores" ejecuta la macro de evaluación de cajeros,



CAPUFE

# COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

que despliega la pantalla que abajo se observa:



Donde nos da la gráfica de los cajeros receptores de la Plaza de Cobro evaluada.

## PASOS PARA EVALUAR A LOS ENCARGADOS DE TURNO DE LA PLAZA DE COBRO:

- Después de haber evaluado a los cajeros, aparece en pantalla el siguiente botón, el cual debemos seleccionar "Encargado de Turno" y dar click en "Aceptar".



- Al dar click en "Aceptar" se despliega una pantalla donde vemos las calificaciones de los encargados de turno.





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

d. BOTON "GRAFICAR": al darle click en este se abre la siguiente pantalla:

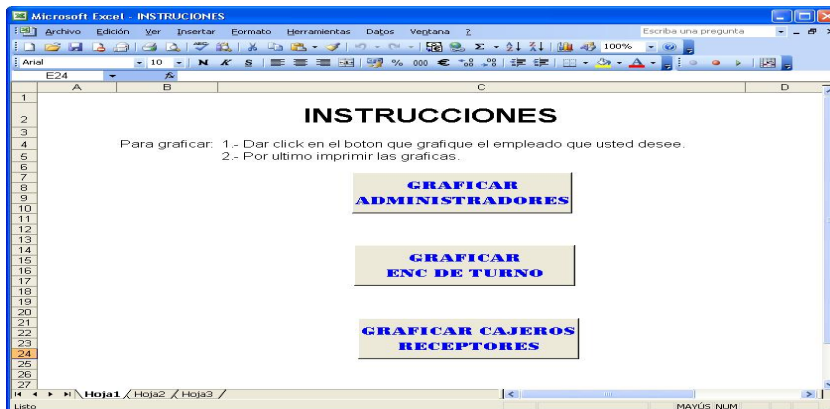


A continuación describiremos los pasos para graficar los encargados de turno.

1.- Dar click en el botón "Graficar".



2.- Inmediatamente se abrirá una ventana de Excel, como la siguiente:



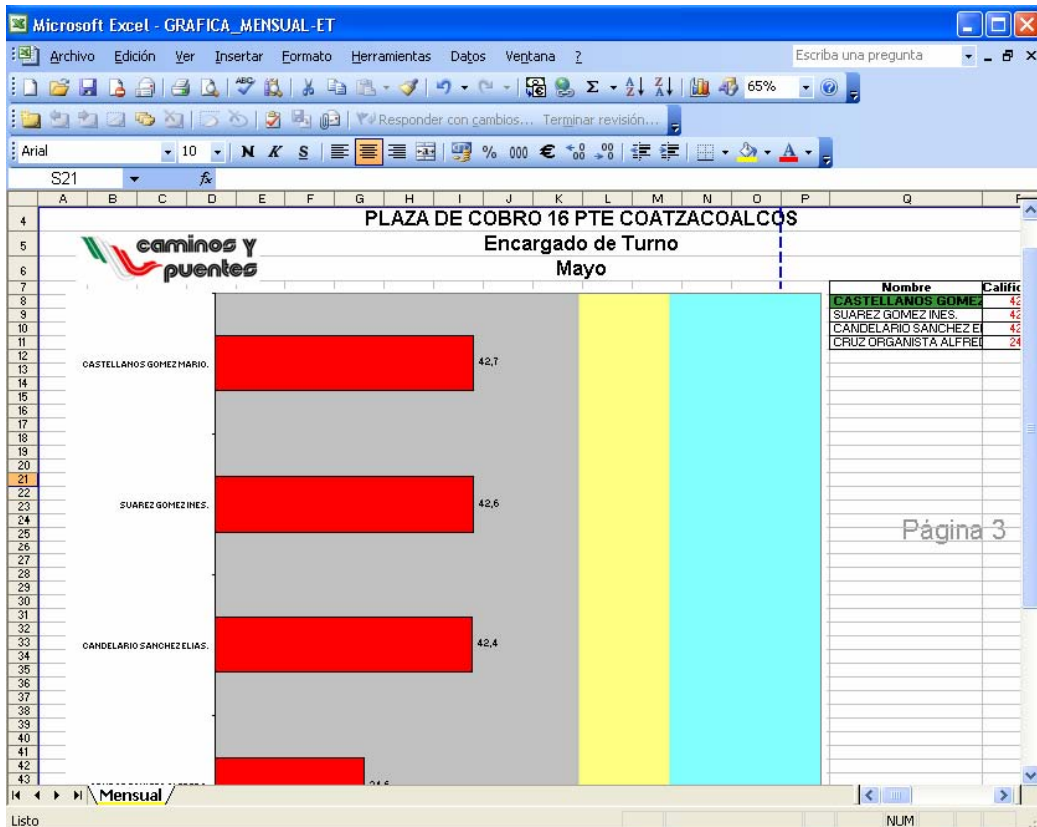
3.- Se da click en el botón "Graficar Enc de Turno" de la pantalla de Excel, y se ejecuta la macro de



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

evaluación de encargados de turno, la cual despliega la siguiente pantalla:



Donde nos da la grafica de los encargados de turno del periodo y de la plaza de cobro evaluada.

### PASOS PARA EVALUAR A LOS ADMINISTRADORES DE LA PLAZA DE COBRO:

1. Después de haber evaluado a los cajeros y encargados de turno, nos aparece en pantalla el siguiente botón: En el cual debemos seleccionar "Administradores" y dar click en "Aceptar".



2. Al dar click en "Aceptar" se despliega una pantalla donde muestra las calificaciones de los administradores de las plazas de cobro.





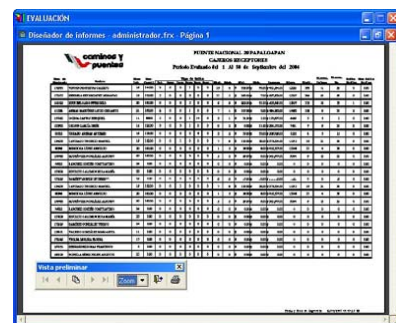
### 21. BOTÓN "REPORTES":

Al dar click en este botón se genera un reporte de las calificaciones que han sido consideradas para obtener su calificación final del mes que se estará evaluando.



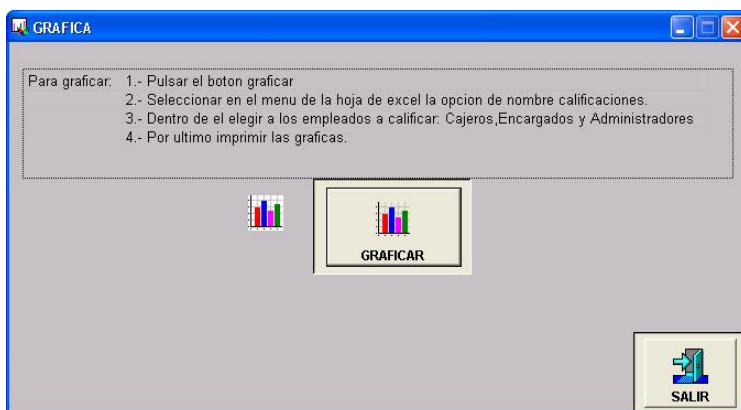
### b. BOTON "CÉDULA DE EFICIENCIA":

Nos da un informe de las calificaciones de todos los empleados evaluados, ya sea cajeros y encargados turno en una sola hoja.



de

### c. BOTON "GRAFICAR": al darle click en este se abre la siguiente pantalla:



A continuación describiremos los pasos para graficar los administradores de la plaza de cobro.

#### 1.- Dar click en el botón "Graficar".



#### 2.- Inmediatamente se abrirá una ventana de Excel, como la siguiente:





CAPUFE

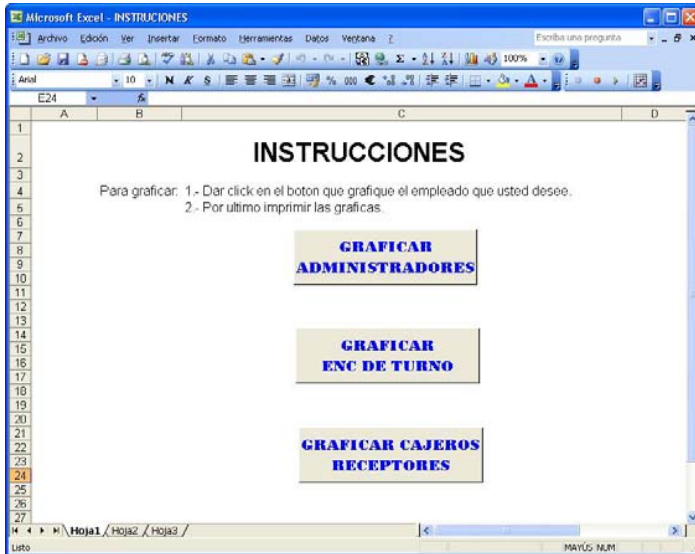
---

---

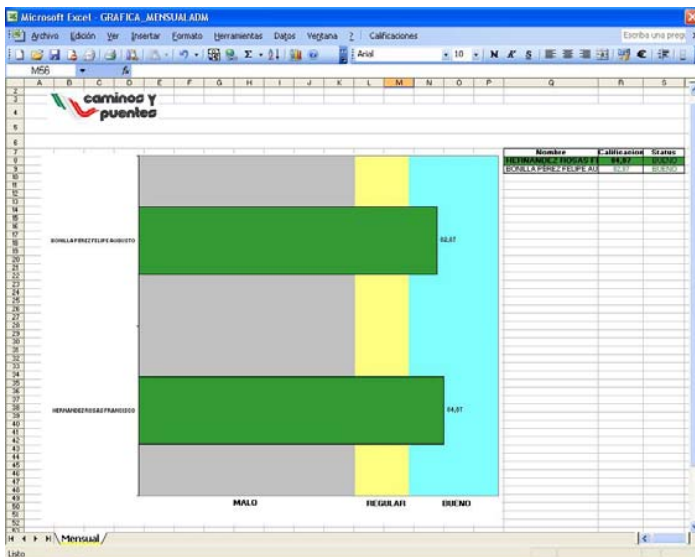
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

---



3.-Dar click en el botón "Graficar Administradores" de la pantalla de Excel, y se ejecuta la macro de evaluación de administradores de plaza de cobro, la cual nos despliega la siguiente pantalla:



Donde muestra la grafica de los administradores del periodo y de la plaza de cobro evaluada.



CAPUFE

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### EVALUACION GENERAL DE ADMINISTRADORES DE PLAZAS DE COBRO



Se da click en este botón para comparar las evaluaciones de los Administradores de las plazas de cobro que pertenecen a la Delegación, divididos por organismos, CAPUFE o FARAC.

Tal como se muestra en la siguiente

PASOS PARA EVALUAR A LOS ADMINISTRADORES:

1. Se introduce el inicio del periodo a evaluar a los administradores. Con el siguiente formato DIA/MES/AÑO (Ejemplo: 01/01/2004).



## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

- Se introduce la fecha final del periodo a evaluar y se verifica que el periodo sea válido.

**INTRODUZCA EL PERIODO A EVALUAR LOS ADMINISTRADORES DE LAS PLAZAS DE COBRO Y SELECCIONE EL ORGANISMO QUE DESEE...**

Periodo Del  AI

Introduzca la fecha de termino a evaluar . . .

- Si se desea generar la información de "CAPUFE" se da click en ese botón, si se requiere la de "FARAC" igual se da click, al dar click en uno de los dos nos despliega la siguiente pantalla:

**EVALUACION GENERAL DE PLAZAS DE COBRO**

### EVALUACION GENERAL DE ADMINISTRADORES DE PLAZAS DE COBRO

**INTRODUZCA EL PERIODO A EVALUAR LOS ADMINISTRADORES DE LAS PLAZAS DE COBRO Y SELECCIONE EL ORGANISMO QUE DESEE...**

Periodo Del  AI

ADMINISTRADORES DE PLAZA DE COBRO					CAPUFE		
Numemp	lombro	Cal	N_caseta	Nom_caseta	Fecini	Fecter	anis
185428	BONI	91.4900	C-28	PLAZA DE COBRO 28 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
178798	AGUI	84.2400	C-28	PLAZA DE COBRO 28 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
305319	FERN	87.7600	C-38	PLAZA DE COBRO 38 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
172106	RUIZ	78.1600	C-38	PLAZA DE COBRO 38 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
178822	FACU	92.9000	C-39	PLAZA DE COBRO 39 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
135673	JARA	97.3400	C-67	PLAZA DE COBRO 67 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
305319	LAGO	83.5400	C-67	PLAZA DE COBRO 67 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
128629	GUTH	78.4500	C-29	PLAZA DE COBRO 29 PTE	01/06/2009	30/06/2009	CA
179648	REGU	91.8300	C-89	PLAZA DE COBRO 89 TEH	01/06/2009	30/06/2009	CA
167056	HERN	72.4700	C-90	PLAZA DE COBRO 90 IXT	01/06/2009	30/06/2009	CA

4. Se habilitan los siguientes botones:



a. BOTON "REPORTE DE PROM X ADMIN":



Este botón genera un informe de todas las calificaciones de los administradores del organismo seleccionado, el cual podemos imprimir y antes de eso tener una vista previa del documento, la pantalla que se despliega es la siguiente:

NOMBRE DEL ADMINISTRADOR	CALIFICACIONES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2010										
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
LARA GONZALEZ PABLO	85.47	85.85	86.15	86.84	85.81	87.24					86.52
FACUNDO CABRERA ORTIZ	88.04	88.29	87.29	88.82	88.28	87.88					88.34
GUTIERREZ CACERES FERNANDO	88.82	88.23	88.25	89.73	88.28	88.81					88.89
FERNANDO NARCEZ LAGOS MARTINEZ					87.34						87.34
AGUILARI EDUARDO GUILLEMO					87.88	88.24					88.06
BONILLA PEREZ LUPE AUGUSTO	87.88	88.11	88.89	88.73	88.28	88.81					88.48
PUZENTLAND SERGIO	88.85	88.85	88.51	88.88	88.85	88.88					88.85
REBUENYA RODRIGUEZ RAFAEL	88.81	88.28	88.81	88.88	88.81	88.88					88.74
LAGOS MARTINEZ FERNANDO NARCEZ					88.24						88.24
HERNANDEZ ROSAS FRANCISCO	85.47	85.85	86.15	86.84	85.81	87.24					86.52

b. BOTON "GRAFICA X ADMIN":





CAPUFE

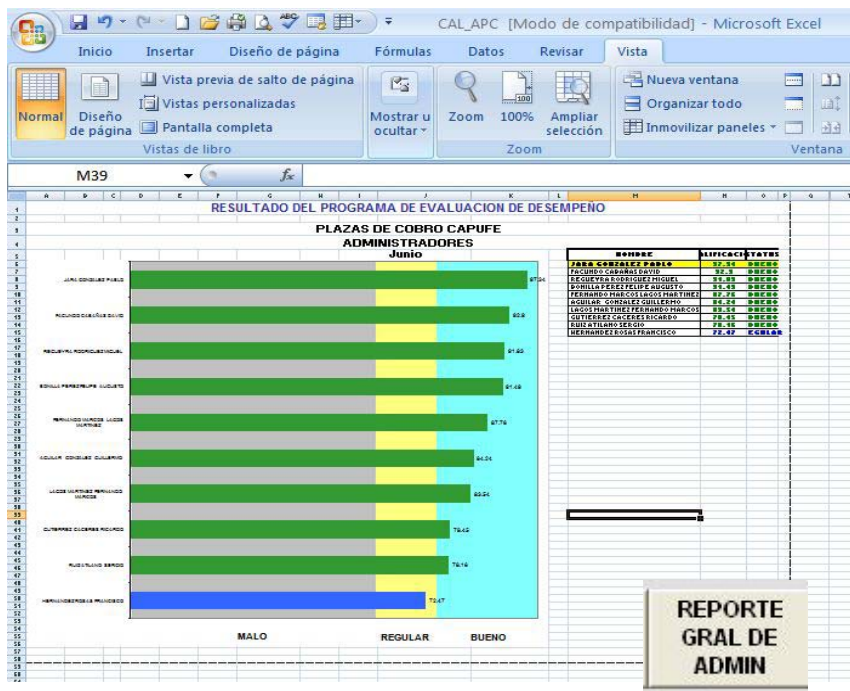
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

Al dar click en este botón despliega una ventana de Excel, la cual nos da las instrucciones para generar la grafica general de los administradores del organismo seleccionado.



Esta ventana muestra las indicaciones para elaborar la gráfica general, deberemos dar click en el botón que aparece dentro de esa página que es el de "GRAFICAR".

Al darle click a ese botón, se ejecuta una macro la cual abre otros archivos y grafica la información de las calificaciones de los administradores de las plazas de cobro de un determinado organismo, el del ejemplo es de CAPUFE, tal como lo vemos en la siguiente pantalla:







## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### c. BOTON "REPORTE GRAL DE ADMIN":

Este botón nos despliega en la pantalla los factores que fueron considerados en su evaluación así como el porcentaje que cada uno conforma el global de su calificación del mes que se está evaluando, tal y como se muestra en la siguiente pantalla:

FACTORES	PUNTAJE	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE PROMEDIO
17001	0.00	0.00	0.00	0.00
17002	0.00	0.00	0.00	0.00
17003	0.00	0.00	0.00	0.00
17004	0.00	0.00	0.00	0.00
17005	0.00	0.00	0.00	0.00
17006	0.00	0.00	0.00	0.00
17007	0.00	0.00	0.00	0.00
17008	0.00	0.00	0.00	0.00
17009	0.00	0.00	0.00	0.00
17010	0.00	0.00	0.00	0.00
17011	0.00	0.00	0.00	0.00
17012	0.00	0.00	0.00	0.00
17013	0.00	0.00	0.00	0.00
17014	0.00	0.00	0.00	0.00
17015	0.00	0.00	0.00	0.00
17016	0.00	0.00	0.00	0.00
17017	0.00	0.00	0.00	0.00
17018	0.00	0.00	0.00	0.00
17019	0.00	0.00	0.00	0.00
17020	0.00	0.00	0.00	0.00
17021	0.00	0.00	0.00	0.00
17022	0.00	0.00	0.00	0.00
17023	0.00	0.00	0.00	0.00
17024	0.00	0.00	0.00	0.00
17025	0.00	0.00	0.00	0.00
17026	0.00	0.00	0.00	0.00
17027	0.00	0.00	0.00	0.00
17028	0.00	0.00	0.00	0.00
17029	0.00	0.00	0.00	0.00
17030	0.00	0.00	0.00	0.00
17031	0.00	0.00	0.00	0.00
17032	0.00	0.00	0.00	0.00
17033	0.00	0.00	0.00	0.00
17034	0.00	0.00	0.00	0.00
17035	0.00	0.00	0.00	0.00
17036	0.00	0.00	0.00	0.00
17037	0.00	0.00	0.00	0.00
17038	0.00	0.00	0.00	0.00
17039	0.00	0.00	0.00	0.00
17040	0.00	0.00	0.00	0.00
17041	0.00	0.00	0.00	0.00
17042	0.00	0.00	0.00	0.00
17043	0.00	0.00	0.00	0.00
17044	0.00	0.00	0.00	0.00
17045	0.00	0.00	0.00	0.00
17046	0.00	0.00	0.00	0.00
17047	0.00	0.00	0.00	0.00
17048	0.00	0.00	0.00	0.00
17049	0.00	0.00	0.00	0.00
17050	0.00	0.00	0.00	0.00
17051	0.00	0.00	0.00	0.00
17052	0.00	0.00	0.00	0.00
17053	0.00	0.00	0.00	0.00
17054	0.00	0.00	0.00	0.00
17055	0.00	0.00	0.00	0.00
17056	0.00	0.00	0.00	0.00
17057	0.00	0.00	0.00	0.00
17058	0.00	0.00	0.00	0.00
17059	0.00	0.00	0.00	0.00
17060	0.00	0.00	0.00	0.00
17061	0.00	0.00	0.00	0.00
17062	0.00	0.00	0.00	0.00
17063	0.00	0.00	0.00	0.00
17064	0.00	0.00	0.00	0.00
17065	0.00	0.00	0.00	0.00
17066	0.00	0.00	0.00	0.00
17067	0.00	0.00	0.00	0.00
17068	0.00	0.00	0.00	0.00
17069	0.00	0.00	0.00	0.00
17070	0.00	0.00	0.00	0.00
17071	0.00	0.00	0.00	0.00
17072	0.00	0.00	0.00	0.00
17073	0.00	0.00	0.00	0.00
17074	0.00	0.00	0.00	0.00
17075	0.00	0.00	0.00	0.00
17076	0.00	0.00	0.00	0.00
17077	0.00	0.00	0.00	0.00
17078	0.00	0.00	0.00	0.00
17079	0.00	0.00	0.00	0.00
17080	0.00	0.00	0.00	0.00
17081	0.00	0.00	0.00	0.00
17082	0.00	0.00	0.00	0.00
17083	0.00	0.00	0.00	0.00
17084	0.00	0.00	0.00	0.00
17085	0.00	0.00	0.00	0.00
17086	0.00	0.00	0.00	0.00
17087	0.00	0.00	0.00	0.00
17088	0.00	0.00	0.00	0.00
17089	0.00	0.00	0.00	0.00
17090	0.00	0.00	0.00	0.00
17091	0.00	0.00	0.00	0.00
17092	0.00	0.00	0.00	0.00
17093	0.00	0.00	0.00	0.00
17094	0.00	0.00	0.00	0.00
17095	0.00	0.00	0.00	0.00
17096	0.00	0.00	0.00	0.00
17097	0.00	0.00	0.00	0.00
17098	0.00	0.00	0.00	0.00
17099	0.00	0.00	0.00	0.00
17100	0.00	0.00	0.00	0.00

### d. BOTON "DESGLOCE DE CALIFICACIONES":

Al dar click en este botón se genera una cedula por cada uno del tipo de empleado que está evaluando y se da un desglose anual de sus calificaciones así como el porcentaje de cada uno de los factores evaluados (Tal y como se mostro con anterioridad en su Plaza de Cobro correspondiente).



FACTORES	PUNTAJE	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE PROMEDIO
17001	0.00	0.00	0.00	0.00
17002	0.00	0.00	0.00	0.00
17003	0.00	0.00	0.00	0.00
17004	0.00	0.00	0.00	0.00
17005	0.00	0.00	0.00	0.00
17006	0.00	0.00	0.00	0.00
17007	0.00	0.00	0.00	0.00
17008	0.00	0.00	0.00	0.00
17009	0.00	0.00	0.00	0.00
17010	0.00	0.00	0.00	0.00
17011	0.00	0.00	0.00	0.00
17012	0.00	0.00	0.00	0.00
17013	0.00	0.00	0.00	0.00
17014	0.00	0.00	0.00	0.00
17015	0.00	0.00	0.00	0.00
17016	0.00	0.00	0.00	0.00
17017	0.00	0.00	0.00	0.00
17018	0.00	0.00	0.00	0.00
17019	0.00	0.00	0.00	0.00
17020	0.00	0.00	0.00	0.00
17021	0.00	0.00	0.00	0.00
17022	0.00	0.00	0.00	0.00
17023	0.00	0.00	0.00	0.00
17024	0.00	0.00	0.00	0.00
17025	0.00	0.00	0.00	0.00
17026	0.00	0.00	0.00	0.00
17027	0.00	0.00	0.00	0.00
17028	0.00	0.00	0.00	0.00
17029	0.00	0.00	0.00	0.00
17030	0.00	0.00	0.00	0.00
17031	0.00	0.00	0.00	0.00
17032	0.00	0.00	0.00	0.00
17033	0.00	0.00	0.00	0.00
17034	0.00	0.00	0.00	0.00
17035	0.00	0.00	0.00	0.00
17036	0.00	0.00	0.00	0.00
17037	0.00	0.00	0.00	0.00
17038	0.00	0.00	0.00	0.00
17039	0.00	0.00	0.00	0.00
17040	0.00	0.00	0.00	0.00
17041	0.00	0.00	0.00	0.00
17042	0.00	0.00	0.00	0.00
17043	0.00	0.00	0.00	0.00
17044	0.00	0.00	0.00	0.00
17045	0.00	0.00	0.00	0.00
17046	0.00	0.00	0.00	0.00
17047	0.00	0.00	0.00	0.00
17048	0.00	0.00	0.00	0.00
17049	0.00	0.00	0.00	0.00
17050	0.00	0.00	0.00	0.00
17051	0.00	0.00	0.00	0.00
17052	0.00	0.00	0.00	0.00
17053	0.00	0.00	0.00	0.00
17054	0.00	0.00	0.00	0.00
17055	0.00	0.00	0.00	0.00
17056	0.00	0.00	0.00	0.00
17057	0.00	0.00	0.00	0.00
17058	0.00	0.00	0.00	0.00
17059	0.00	0.00	0.00	0.00
17060	0.00	0.00	0.00	0.00
17061	0.00	0.00	0.00	0.00
17062	0.00	0.00	0.00	0.00
17063	0.00	0.00	0.00	0.00
17064	0.00	0.00	0.00	0.00
17065	0.00	0.00	0.00	0.00
17066	0.00	0.00	0.00	0.00
17067	0.00	0.00	0.00	0.00
17068	0.00	0.00	0.00	0.00
17069	0.00	0.00	0.00	0.00
17070	0.00	0.00	0.00	0.00
17071	0.00	0.00	0.00	0.00
17072	0.00	0.00	0.00	0.00
17073	0.00	0.00	0.00	0.00
17074	0.00	0.00	0.00	0.00
17075	0.00	0.00	0.00	0.00
17076	0.00	0.00	0.00	0.00
17077	0.00	0.00	0.00	0.00
17078	0.00	0.00	0.00	0.00
17079	0.00	0.00	0.00	0.00
17080	0.00	0.00	0.00	0.00
17081	0.00	0.00	0.00	0.00
17082	0.00	0.00	0.00	0.00
17083	0.00	0.00	0.00	0.00
17084	0.00	0.00	0.00	0.00
17085	0.00	0.00	0.00	0.00
17086	0.00	0.00	0.00	0.00
17087	0.00	0.00	0.00	0.00
17088	0.00	0.00	0.00	0.00
17089	0.00	0.00	0.00	0.00
17090	0.00	0.00	0.00	0.00
17091	0.00	0.00	0.00	0.00
17092	0.00	0.00	0.00	0.00
17093	0.00	0.00	0.00	0.00
17094	0.00	0.00	0.00	0.00
17095	0.00	0.00	0.00	0.00
17096	0.00	0.00	0.00	0.00
17097	0.00	0.00	0.00	0.00
17098	0.00	0.00	0.00	0.00
17099	0.00	0.00	0.00	0.00
17100	0.00	0.00		



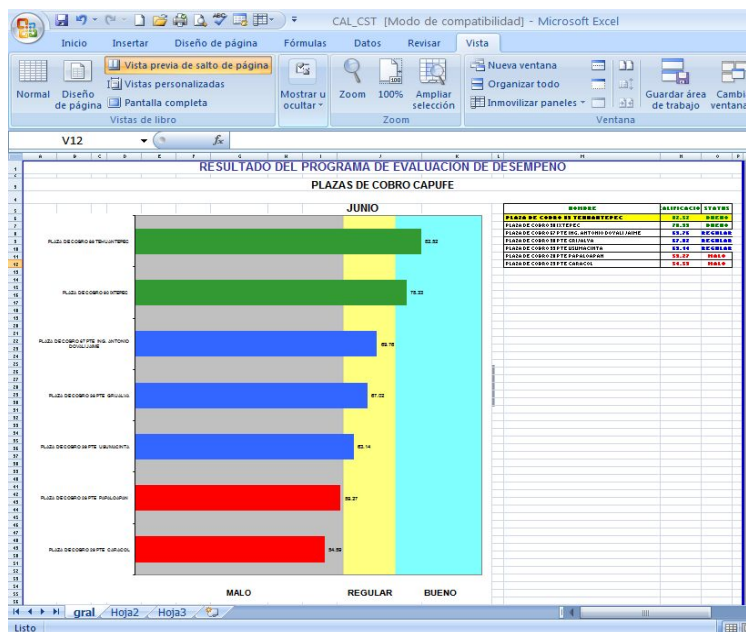
## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

generar la grafica general de las Plazas de Cobro del organismo seleccionado.



Esta ventana muestra las indicaciones para elaborar la gráfica general, deberemos dar click en el botón que aparece dentro de esa página que es el de "GRAFICAR".

Al darle click a ese botón, se ejecuta una macro la cual abre otros archivos y grafica la información de las Plazas de Cobro de un determinado organismo, el del ejemplo es de CAPUFE, tal como lo vemos en la siguiente pantalla:





---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

Al concluir con los reportes generados, para salir de esta ventana utilizaremos nuestro último botón el cual lleva el mismo nombre "SALIR", al darle click nos envía a la ventana principal del programa.



### SISTEMAS

En el botón de "Sistemas" se acceso a opciones para modificar la información o cambiar contraseñas, a este apartado solo tiene acceso el personal de la "Subdelegación de Informática y Telecomunicaciones".



### CALIFICACIONES GLOBALES DE RED

En el botón de "Calificaciones Globales de Red" se obtendrán las calificaciones de los empleados (bien sea por Cajero Receptor, Encargado de Turno o Administrador), introduciendo el año, el organismo y el mes, también se pueden obtener las calificaciones de un periodo, de la misma manera podemos imprimir un reporte de las incidencias solicitadas.

REPORTES DE CALIFICACIONES GLOBALES POR RED

REPORTES GLOBALES DE CAJEROS RECEPTORES

Seleccione el año y el organismo del cual desea obtener los reportes:

Año :  Organismo :

Seleccione el rango de fecha del cual desea obtener los reportes:

Mes :

ACEPTAR CANCELAR

SALIR

CAJEROS RECEPTOR

ENCARGADO DE TURNO

ADMINISTRADOR





## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

### CALIFICACIONES GLOBALES DE LA DELEGACIÓN

En esta opción podremos obtener las calificaciones de toda la Delegación bien sea por Cajeros Receptores, Encargados de Turno o Administradores, sin importar el organismo al que pertenecen, de la misma manera podremos imprimir un reporte de las incidencias.

### APENDICE

#### A

#### FACTORES PARA EVALUAR CAJEROS RECEPTORES (CR)

		INGRESO		
		A \$10,000,000 o mas	B \$5,000,000 a \$9,999,999	C \$0 a \$4,999,999
A \$300,000 o mas	ASISTENCIA	25	25	25
	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	10	10	10
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	15
	EFICIENCIA DE CARRIL	10	5	5
	EFICIENCIA DE TURNO	10	10	5
B	ASISTENCIA	25	25	25



CAPUFE

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

\$100,000 a \$299,999	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	20	20	20
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	10
	EFICIENCIA DE CARRIL	5	0	0
	EFICIENCIA DE TURNO	5	5	5
C \$0 a \$99,999	ASISTENCIA	25	25	25
	FALTANTES Y SOBR.	30	35	40
	DISCREPANCIAS	15	15	15
	CUOTAS ELUDIDAS	15	15	15
	EFICIENCIA DE CARRIL	5	5	0
	EFICIENCIA DE TURNO	10	5	5

De los porcentajes anteriores podemos saber cuánto se otorga por cada uno de los factores calificados.

### FACTORES PARA EVALUAR ENCARGADOS DE TURNO (ET)

Los factores que se toman para evaluar a los encargados de turno no dependen del organismo al que pertenezcan, estos parámetros son estándar para Capufe y Fonadin.

FACTORES	CALIFICACION
PROMEDIO DE LAS CALIFICACIONES DE LOS CAJEROS RECEPTORES CON LOS QUE TRABAJO	20 %
ASISTENCIA	30 %
LABOR ADMINISTRATIVA	50 %

### FACTORES PARA EVALUAR ADMINISTRADORES DE PLAZAS DE COBRO (ADM)

Al igual que se evalúa a los encargados de turno no importando de que organismo sea o qué tipo de plaza de cobro sea en la que labora, a los administradores de las plazas de cobro se les califica de forma estándar.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

FACTORES	CALIFICACION
PROMEDIO DE LAS CALIFICACIONES DE LOS ENCARGADOS DE TURNO	20 %
ASISTENCIA	10 %
LABOR ADMINISTRATIVA	70 %

### APENDICE

#### B CALIFICAR CAJEROS RECEPTORES

##### ASISTENCIA

Checar el factor de asistencia en la tabla de configuración, este depende del tipo de plaza de cobro en base a su aforo e ingreso.

Se checa si el cajero tuvo una falta injustificada por lo menos una vez en el periodo.

a. Si tuvo falta injustificada se le penaliza con el 100% del factor de asistencia y va al paso numero 8.

3. Se checa si el cajero se incapacito por lo menos una vez en el periodo que se está evaluando.

a. Si se incapacito se le penaliza con 1/5 del factor de asistencia

4. Se checa si el cajero estuvo suspendido por lo menos una vez en el periodo.

a. Si estuvo suspendido se le penaliza con 1/5 del factor de asistencia.

5. Se checa si el cajero solicito permisos por lo menos una vez en el periodo.

a. Si tuvo permisos se le penaliza con 1/5 del factor de asistencia.

6. Se checa si el cajero hizo permutas por lo menos una vez en el periodo.

a. Si llevo a cabo permutas se le penaliza con 1/5 del factor de asistencia.

7. Se suman todas las penalizaciones acumuladas, en caso que haya habido una falta injustificada las penalizaciones son iguales al factor de asistencia.

8. Se sacan las siguientes operaciones:



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- a. Calificación parcial = factor de asistencia – suma de las penalizaciones
- b. Factor cuantitativo = total de hrs trabajadas del CR / hrs obligatorias del CR
- c. Calificación de asistencia = calificación parcial x factor cuantitativo

### TIPO DE CARRIL LABORADO

Se obtiene el total de días trabajados por el tipo de carril del cajero, estos son lateral o central

Si el cajero trabajo más en el carril central se califica de la siguiente manera:

- a. Calificación por el carril =  $1 * \text{factor de carril}$
3. Si el cajero trabajo más en el carril lateral se califica de la siguiente manera:
  - a. Calificación por el carril =  $0.6 * \text{factor de carril}$
4. Si el cajero trabajo igual en el carril central que en el lateral se califica de la siguiente manera:
  - a. Calificación por el carril =  $0.8 * \text{factor de carril}$
5. Si el cajero es volante entonces se califica de la siguiente manera:
  - a. Calificación por el carril = 0

### CUOTAS ELUDIDAS

Checar el factor de cuotas eludidas en la tabla de configuración.

Se obtiene el Máximo de las cuotas eludidas de todos los cajeros de la plaza de cobro.

Se obtiene el total de las cuotas eludidas del cajero.

Si el máximo de las cuotas eludidas de todos los cajeros es igual a 0, entonces valor otorgado por cuotas eludidas=1y se salta los siguientes y se reanuda hasta el paso.

Si el total de cuotas eludidas del cajero es igual a 0, entonces valor otorgado por cuotas eludidas=1y se salta los siguientes pasos y se reanuda hasta el paso 8.

Si el total de las cuotas eludidas del cajeros es menor o igual a 5, entonces valor otorgado por cuotas eludidas=1y se salta los siguientes y se reanuda hasta el paso 8.

Valor otorgado por cuotas eludidas=  $(1 - (\text{total de las cuotas eludidas del cajero} / \text{máximo de las cuotas eludidas de todos los cajeros}))$

Calificación de cuotas eludidas = factor de cuotas eludidas X valor otorgado por cuotas eludidas.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

### DISCREPANCIAS DE LOS CAJEROS

Checar el factor de discrepancias de cajeros en la tabla de configuración.

Se obtiene el número Máximo de las discrepancias de todos los cajeros.

Se obtiene el número Total de las discrepancias del cajero.

Si las discrepancias máximas de los cajeros es igual a 0, va al paso numero 7.

Si las discrepancias totales del cajero es igual a 0, va al paso numero 7.

Calificación de discrepancias=  $(1 - ((\text{total de discrepancias del CR} / \text{máximas discrepancias de CR}) \times \text{factor de discrepancias}))$

Calificación de discrepancias=  $1 \times \text{factor de discrepancias de cajero}$

### SOBRANTES Y FALTANTES

Checar el factor de sobrantes y faltantes de un cajero en la tabla de configuración y el monto del tope de faltantes que pueden tener.

Se obtiene el total del dinero faltante ( $\$T_{\text{faltante}}$ ), el total del número de días con faltantes ( $T_{\text{d\_faltante}}$ ) y los días laborados en carril del cajero ( $\text{dias}_{\text{lab}}$ ).

Se sacan los días fallidos ( $d_{\text{fallido}}$ ), sumando los días que tuvo faltantes o sobrantes.

Si el total del dinero faltante es mayor al monto permitido se califica de la siguiente forma:

a.  $CAL1 = 0$  y va al paso numero 9.

Se saca los días con acierto, esto es los días laborados menos los días fallidos.  $\text{Acierto} = \text{dias}_{\text{lab}} - d_{\text{fallido}}$

Si los días con acierto ( $\text{acierto}$ ) = 0

a. Si es 0 los días con acierto entonces  $d_{\text{acierto}} = 0$  y va al paso numero 8.

7.  $d_{\text{acierto}} = \text{acierto} / d_{\text{lab}}$

8. Se saca la primera parte de la calificación  $CAL1 = ((\text{Factor de sobrante y faltante} / 2) * d_{\text{acierto}})$

9. Se obtiene una media ( $\text{med}$ ) dividiendo el total de ingresos ( $\text{ingreso}$ ) entre el total de aforo ( $\text{aforo}$ ) del cajero.  $\text{Med} = \text{ingreso} / \text{aforo}$

10. Si el total de pesos faltantes es igual a 0 ( $\$T_{\text{faltante}}=0$ ) o el total del numero de faltantes es igual a 0 ( $T_{\text{d\_faltante}}=0$ ).

a.  $C_{\text{medio}}=0$  y va al paso numero 12.



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

11. Se obtiene un costo medio ( $C_{\text{medio}}$ ) dividiendo el dinero faltante entre el número de faltantes del cajero.  $C_{\text{medio}} = \$T_{\text{faltante}} / T_{\text{d}_{\text{faltante}}}$
12. Si el costo medio es mayor que la media ( $c_{\text{medio}} > \text{med}$ )
  - a.  $CAL2=0$  y seguimos en el paso 15.
13. Si el costo medio es igual a 0 ( $C_{\text{medio}} = 0$ ).  $CAL2 = \text{Factor sobrante y faltante} / 2$  y vamos al paso numero 15.
14.  $CAL2 = ( (c_{\text{medio}} / \text{med}) \times (\text{factor sobrante y faltante} / 2) )$
15. Se saca la calificación final de faltantes y sobrantes del cajero que se obtiene sumando la primera parte de la calificación más la segunda parte de la calificación.  $CAL_{\text{FINAL}} = CAL1 + CAL2$

### TURNOS LABORADOS

1. Se obtiene el total de los turnos trabajados del cajero.
2. Si el cajero laboro más en el primer turno 1, se califica de la siguiente manera:
  - a.  $\text{Cal}_{\text{turno}} = 0.6 * \text{factor de turno}$  y se acaba el proceso.
3. Si el cajero laboro más en el primer turno 2, se califica de la siguiente manera:
  - a.  $\text{Cal}_{\text{turno}} = \text{factor de turno}$  y se acaba el proceso.
4. Si el cajero laboro más en el primer turno 3, se califica de la siguiente manera:
  - a.  $\text{Cal}_{\text{turno}} = 0.8 * \text{factor de turno}$  y se acaba el proceso.
5. Si el cajero laboro igual en el primer turno, segundo turno y tercer turno, se califica de la siguiente manera:
  - a.  $\text{Cal}_{\text{turno}} = \text{factor de turno}$  y se acaba el proceso.
6. La calificación por turno es igual a 0,  $\text{Cal}_{\text{turno}} = 0$ .

### CALIFICAR ENCARGADOS DE TURNO

#### ASISTENCIA

Checar el número de días obligatorios laborales del Encargado de Turno en la tabla de



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

configuración y el factor de asistencia otorgado a los Encargados de Turno.

Se saca el total del número de días laborados, comisiones, volante, vacaciones, permutas, permiso, suspensión, incapacidad, faltas injustificadas.

Las penalizaciones se sacan de la siguiente forma:

- a.  $MULTA = 20\% \text{ DEL FACTOR DE ASISTENCIA}$
  
4.  $ASISTENCIA = \text{diaslab} + \text{comision} + \text{volante} + \text{vacaciones}$
5. Si la Asistencia es mayor o igual a los días obligatorios del ET ( $\text{diaslab} \geq \text{dias\_oblig}$ ), se califica de la siguiente forma:
  - a.  $ASIST\_FACTOR = \text{FACTOR DE ASISTENCIA}$  y avanza al paso numero 13.
6.  $ASIST\_FACTOR = 40\% \text{ DEL FACTOR DE ASISTENCIA}$
7. Si hay permutas,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
8. Si hay permisos,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
9. Si hay suspensiones,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
10. Si hay incapacidades,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
11. Si hay faltas injustificadas,  $PENALIZACION = \text{FACTOR DE ASISTENCIA}$
12. Si  $PENALIZACION \geq ASIST\_FACTOR$ 
  - a.  $CAL\_ASIST = 0$  y se termina el proceso.
13.  $CAL\_ASIST = ASIST\_FACTOR - PENALIZACION$  CALIFICACION FINAL DE LOS ENCARGADOS DE TURNO

### CALIFICACION FINAL DE LOS ENCARGADOS DE TURNO

1. Se saca el promedio de las calificaciones de todos los cajeros que laboraron con el ET, y se tomara el porcentaje especificado en el factor de eficiencia.  $Cal\_CR = (\text{Promedio de CR} \times \text{Factor de eficiencia}) / 100$ .
2. El superintendente de operación asigna una calificación que se le llama de labores administrativas ( $Cal\_op$ ) y que corresponde al factor de operación.
3. Se saca la calificación de asistencia descrita anteriormente ( $Cal\_asist$ ).
4. Se saca la calificación final, la cual es la suma de las 3 calificaciones anteriores.  $Cal\_final = cal\_cr + cal\_op + cal\_asist$

### CALIFICAR ADMINISTRADORES DE PLAZAS DE COBRO

#### ASISTENCIA

Checar el número de días obligatorios laborales del APC en la tabla de configuración. Se saca el total del número de días laborados, comisiones, volante, vacaciones, permiso, suspensión, incapacidad, faltas injustificadas. Las penalizaciones se sacan de la siguiente forma:



CAPUFE

---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

- a.  $MULTA = 30\% \text{ DEL FACTOR DE ASISTENCIA}$
4.  $ASISTENCIA = \text{diaslab} + \text{comision} + \text{vacaciones}$
5. Si la Asistencia es mayor o igual a los días obligatorios del APC, va al paso numero.
6. Si hay permisos,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
7. Si hay suspensiones,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
8. Si hay incapacidades,  $PENALIZACION = PENALIZACION + MULTA$
9. Si hay faltas injustificadas,  $PENALIZACION = FACTOR DE ASISTENCIA$
10. Si la penalización es mayor o igual que el factor de asistencia ( $PENALIZACION \geq \text{FACTOR DE ASISTENCIA}$ ):
- a.  $CAL\_ASIST = 0$

11. La calificación de asistencia es igual al factor de asistencia menos las penalizaciones.  
 $CAL\_ASIST = \text{factor asistencia} - \text{penalizaciones}$

### CALIFICACION FINAL

- Se saca el promedio de las calificaciones de todos los encargados de turno que Laboraron con el APC, y se tomara el porcentaje especificado en el factor de eficiencia.  $Cal\_ET = (\text{Promedio de ET} \times \text{Factor de eficiencia}) / 100$ .
- El superintendente de operación asigna una calificación que se le llama de labores administrativas ( $Cal\_op$ ) y que corresponde al factor de operación.
- Se saca la calificación de asistencia descrita anteriormente ( $Cal\_asist$ ).
- Se saca la calificación final, la cual es la suma de las 3 calificaciones anteriores.  $Cal\_final = cal\_et + cal\_op + cal\_asist$

### DUDAS, COMENTARIOS O SOPORTE TECNICO

COMUNICARSE A:

SUBDELEGACION DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES SUPERINTENDENCIA DE SISTEMAS

- LIC. ROSA RAQUEL NAVA MALPICA.- SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS EXT. 5384
- ING. JUBAL SAUL TORRES MERCADO.- TECNICO ESPECIALIZADO EXT. 5379





---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

---

### XIII AFORO MANUAL

#### I. OBJETIVO ESPECÍFICO

#### II. REGLAS DE OPERACIÓN

DE LAS CAUSAS DEL AFORO MANUAL

DE SU AUTORIZACIÓN

DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL

DE SU CLASIFICACIÓN EN ECT EN CARRIL

DE SU CAPTURA EN LA PÁGINA WEB

DE LA CONCILIACIÓN DEL AFORO MANUAL

#### **I. OBJETIVO ESPECÍFICO**

Contar con un documento que permita que el personal que labora en las Plazas de Cobro brinde un mejor servicio y satisfacción a los usuarios de los caminos y puentes operados por este Organismo que realizan su pago de peaje a través de medios electrónicos, explicando el proceso a seguir durante la realización del levantamiento de aforo manual, las causas y autorización por las cuales se debe de llevar a cabo y su captura en la página web.

#### **II. REGLAS DE OPERACIÓN**

DE LAS CAUSAS DEL AFORO MANUAL

El Aforo Manual se registrará en casos excepcionales cuando existan fallas en los equipos IAVE que no permitan la correcta detección de las tarjetas o cuando por causas de fuerza mayor se desvíe el tránsito vehicular a un carril que no esté equipado con el sistema IAVE.

Se consideran casos excepcionales a los siguientes:

a) La Plaza de Cobro o carril sufrió un acontecimiento de caso fortuito o fuerza mayor y no tiene manera de operar automáticamente, enunciativa más no limitativamente, falta de corriente eléctrica, daño a los equipos o infraestructura de la Plaza y el personal operativo de la misma cumplió con la política de apertura de carriles con falla, realizando el Acta correspondiente



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

---

b) Cuando por exceso de aforo, el vehículo que porte la tarjeta no sea leída y éste no pueda efectuar maniobras para hacer intentos de lectura, previa validación de status valido de la tarjeta en la Página Web <http://200.57.40.41/aforoid>.

c) Cuando los equipos de medios electrónicos de pago a nivel Plaza de Cobro rechazan en forma masiva las tarjetas presentadas, el Administrador o Encargado de la Plaza de Cobro registrará en forma inmediata la falla en el Modulo de Seguimiento de fallas a equipos de control de Tránsito, adicionalmente la notificará a la cuenta de correo electrónico [monitoreo@idmexico.com.mx](mailto:monitoreo@idmexico.com.mx), con copia a las Gerencias: de Sistemas Electrónicos de Pago y de Mantenimiento e Instalación de Equipos ([sbarenque@capufe.gob.mx](mailto:sbarenque@capufe.gob.mx) y [mrgomezq@capufe.gob.mx](mailto:mrgomezq@capufe.gob.mx)).

d) Cuando los carriles equipados con IAVE estén cerrados ya sea por remodelación, reubicación o por bloqueo que impida el cruce por el mismo.

Para los casos de los incisos anteriores se deberán atender los siguientes puntos:

- Que CAPUFE esté realizando o vaya a realizar adecuaciones en el carril que no permitan utilizar los equipos de medios electrónicos de pago y se realice el Acta correspondiente para el cierre de carril. En éste caso CAPUFE notificará con la debida anticipación a I+D para que se tomen las medidas correspondientes.
- En Plazas de Cobro con más de un carril por cuerpo con equipo de telepeaje el encargado de turno y/o administrador deberá considerar como la primera opción el desvío de vehículos hacia carriles alternos según lo permita el aforo.

### DE SU AUTORIZACIÓN

- La autorización del levantamiento de aforo manual es para los usuarios portadores de una tarjeta IAVE (rígida o calcomanía) con excepción de los usuarios que transiten en vehículos que no tienen identificada una razón social y/o sean clase tarifaria 1.
- El Administrador de la Plaza de Cobro o Encargado de turno en ausencia del primero, será responsable de la autorización del Aforo Manual, con base en las causas estipuladas en este documento por lo que en su caso deberá elaborar invariablemente el Acta correspondiente, donde se justifique el motivo.
- En caso de que el número de la tarjeta IAVE no sea legible o no esté marcado en la misma, el usuario, deberá cubrir el importe de peaje. Solo se permitirá el paso cuando no se cuente con el número de tarjeta a los usuarios afiliados a la Cámara Nacional de Autotransporte de Pasajeros y Turismo (CANAPAT) y Servicio Panamericano de Protección S.A. de C.V. (SERPAPROSA) siempre y cuando estos proporcionen invariablemente los datos marcados en los incisos b), c) y h) del punto III.- Del levantamiento de datos en carril del presente.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

---

### DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL

- Es responsabilidad del Cajero Receptor, asentar en el formato de aforo manual establecido (anexo) con letra legible, los datos que correspondan a los usuarios que cruzan por su carril, como son:

- a) No. de tarjeta IAVE
- b) Placas
- c) No. Económico
- d) No. de Ejes
- e) Hora
- f) Carril
- g) Fecha y
- h) Razón Social del Transportista

- La persona que designe el Administrador de la Plaza de Cobro, para el levantamiento de datos en carril ó el cajero receptor, por ningún motivo tendrá contacto físico con el usuario, solo en caso de que el número de la tarjeta a verificar no sea legible, podrá acercarse al vehículo, a fin de verificar el número grabado en la misma.

### DE SU CLASIFICACIÓN EN ECT EN CARRIL

- En las Plazas de Cobro con equipos de control de tránsito de las empresas SIMEX y Controles Electromecánicos el marcado en la consola del equipo de los cruces IAVE autorizados por Aforo Manual, deberá efectuarse la tecla IAVE, después de haberse recabado los datos en el formato establecido en la Normatividad correspondiente.

- En las Plazas de Cobro con equipos de control de tránsito de la empresa THALES el marcado de cruces de Aforo Manual IAVE será con la tecla VSC, posterior al llenado de los datos en el formato de Aforo Manual.

En el proceso de dictaminación el analista liquidador previa revisión de estos cruces deberá reclasificarlos a la forma de pago IAV.

### DE SU CAPTURA EN LA PÁGINA WEB

1. Los registros de cruces levantados por Aforo Manual en carriles, deberán ser incorporados por el Administrador o el Encargado de Turno de la Plaza de Cobro en la Página Web de Aforo Manual, ubicada en la dirección electrónica <http://200.57.40.41/aforoid>. El plazo máximo para su captura es de 8 (ocho) días naturales posteriores a la fecha del cruce.
2. El Administrador de la Plaza de Cobro, es responsable del registro y captura en la "página WEB del Aforo Manual", sin embargo éste podrá designar a la persona que realizará estas actividades a la cual le proporcionará la clave ya asignada por I+D.



---

---

## COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS AL USUARIO

---

CAPUFE

---

3. Cada Plaza de Cobro y cada Delegación Regional cuenta con una clave única de acceso que ha sido proporcionada por I+D.; si se requiere una clave adicional para la captura de Aforo, la GSEP dará la autorización y la solicitará a I+D.
4. En los casos en que la Plaza de Cobro, donde se efectuó el Aforo Manual, tuviera problemas para acceder a la página Web para realizar la captura, se deberá enviar la información recabada en el formato de aforo manual en Archivo de Excel a la cuenta de correo electrónico [aforomanual@idmexico.com.mx](mailto:aforomanual@idmexico.com.mx), adjuntando además la imagen del error que aparece y el acta del levantamiento de aforo manual, con copia a las cuentas de correo [lbahena@capufe.gob.mx](mailto:lbahena@capufe.gob.mx) y [arespinosa@capufe.gob.mx](mailto:arespinosa@capufe.gob.mx).
5. En aquellos casos en que al ingresar un registro aforado manualmente se confirme que la tarjeta tiene el status de inválida o cancelada, el personal que captura deberá verificar la existencia de otros números de tarjeta de la empresa que efectuó el cruce para aplicar el registro a otra tarjeta de la misma que si esté con status de válida.
6. En caso de que no se haya logrado la identificación de otra tarjeta con status valida del usuario de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 se deberán de remitir todos los datos recabados del usuario y vehículo al correo electrónico [aforomanual@idmexico.com.mx](mailto:aforomanual@idmexico.com.mx) a fin de que se realice la identificación del cliente y pueda ser ingresado a la pagina referida o tomen conocimiento del cruce. Este cruce deberá dictaminarse como IAV.
7. La persona responsable de capturar los datos de Aforo Manual en la página Web, deberá verificar que el número de tarjeta IAVE que está ingresando corresponda con los demás datos que registró el Cajero Receptor (Razón Social, placas, No. Económico).

### DE LA CONCILIACIÓN DEL AFORO MANUAL

1. Los aforos manuales aceptados una vez que hayan sido capturados en la aplicación desarrollada para tal efecto, serán conciliados de acuerdo a lo establecido en estas políticas.
2. Los aforos manuales estarán incluidos en las conciliaciones de medios electrónicos de pago.
3. Todo el aforo manual dictaminado como IAV que no se registre en la página web en los plazos establecidos en el presente documento, formará parte del aforo e ingreso conciliado y no podrá requerirse su pago a I+D. El administrador o persona responsable de su captura que incurrió en la omisión deberá cubrir el importe correspondiente, mismo que se depositará en la cuenta número 0105977932 de la Institución Bancomer, a nombre de I+D México S.A. de C.V., para que a su vez éste deposite a las cuentas de la Red FNI o Propia, según le corresponda, a fin de evitar ocasionar daño patrimonial.
4. Por su parte I+D aceptará en la conciliación como cruces válidos, los registros de tarjetas aforadas manualmente que al incorporarse a la página web de aforo manual, presenten status de inválida o cancelada debiendo entregar la GSEP a I+D el soporte correspondiente (reporte de status y reporte de falla levantada en Plaza de Cobro por el levantamiento del aforo manual).



CAPUFE

---

---

**COMPENDIO OPERATIVO PARA PLAZAS DE COBRO Y SERVICIOS  
AL USUARIO**

---

**XIV REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO**

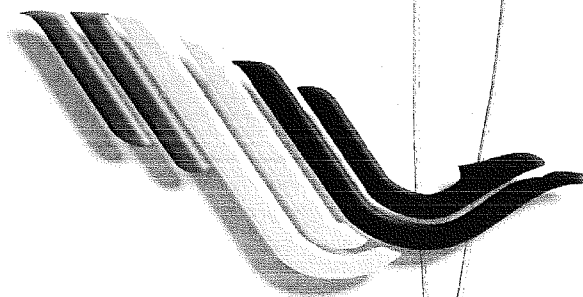
3

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

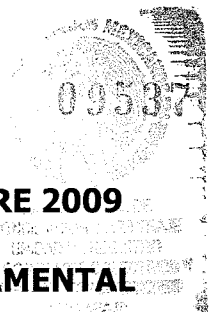
---

---

**DIRECCIÓN DE OPERACIÓN**



**REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS  
PLAZAS DE COBRO**



**SEPTIEMBRE 2009**

**GERENCIA DE INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL**

---

---



CAPUFE

# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



## ÍNDICE

## PÁGINA

**FUNDAMENTO LEGAL**

3

**TÍTULO PRIMERO**  
**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

4

**TÍTULO SEGUNDO**  
**DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS PLAZAS DE COBRO**

**CAPÍTULO I**

Del Servicio al Usuario

8

**CAPÍTULO II**

Del Control de Ingresos

11

**CAPÍTULO III**

De las Obligaciones Administrativas

15

**TÍTULO TERCERO**  
**DE LOS ENCARGADOS DE TURNO**

**CAPÍTULO I**

Del Servicio al Usuario

18

**CAPÍTULO II**

Del Control de Ingresos

**CAPÍTULO III**

De las Obligaciones Administrativas

23

**TÍTULO CUARTO**  
**DE LOS ANALISTAS LIQUIDADORES**

**CAPÍTULO I**

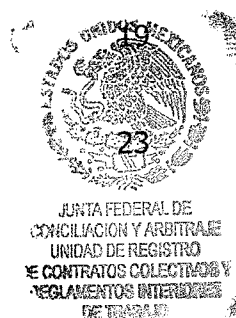
Del Control de Ingresos

26

**CAPÍTULO II**

De las Obligaciones Administrativas

27





CAPUFE

# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



PÁGINA

## TÍTULO QUINTO DE LOS CAJEROS RECEPTORES

### CAPÍTULO I

Del Servicio al Usuario

29

### CAPÍTULO II

Del Control de Ingresos

30

### CAPÍTULO III

De las Obligaciones Administrativas

33

## TÍTULO SEXTO

### DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS AL PERSONAL QUE LABORA O ESTA ADSCRITO A LAS PLAZAS DE COBRO

35

## TÍTULO SÉPTIMO

### DE LOS RECONOCIMIENTOS Y NOTAS AL MERITO

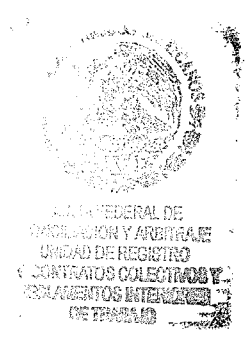
36

## TRANSITORIO

36

*M* *g* *f*

*[Large handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*





CAPUFE

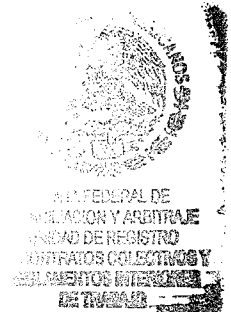
## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



4

### FUNDAMENTO LEGAL

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
D.O.F. 29-12-1976
- Ley Federal del Trabajo.  
D.O.F. 01-04-1970
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.  
D.O.F 13-03-2002
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
D.O.F 11-06-2002
- Código Fiscal de la Federación.  
D.O.F. 20-17-92
- Decreto de Creación y sus Reformas, de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.  
D.O.F. 29-06-1963
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.  
D.O.F. 13-12-2006
- Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
- Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE vigente.
- Contratos Individuales de Trabajo vigentes.
- Lineamientos para la Gestión de Tiempos vigente.





# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



7

CAPUFE

## TÍTULO PRIMERO CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las obligaciones y regular las responsabilidades del personal que labora en materia de operación en las Plazas de Cobro, en el marco de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Contrato Colectivo de Trabajo y la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.

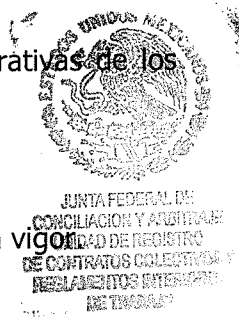
**Artículo 2.** Las disposiciones contenidas en el presente reglamento, son de observancia obligatoria para todo el personal que labore en las Plazas de Cobro y de carácter general para el personal que opera y administra Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

La inobservancia y/o contravención al presente reglamento, relacionado con la captación y/o manejo de recursos económicos en Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, tendrá como consecuencia la aplicación de lo establecido en la cláusula 156 BIS del Contrato Colectivo de Trabajo en vigor, independientemente de lo señalado en este Reglamento y/o demás Leyes aplicables.

Para el cumplimiento del párrafo anterior, la Subdelegación o Subgerencia de Operación que corresponda integrará los elementos de prueba suficientes y los enviará a las áreas jurídicas regionales para la integración formal de los expedientes y emisión de los dictámenes respectivos. De ser procedente, el área jurídica lo hará del conocimiento de la unidad administrativa de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo y de El Sindicato para la aplicación de lo conducente.

**Artículo 3.** Además de las definiciones contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo y la Normatividad de Operación vigente, para los efectos de este Reglamento se deberá entender por:

- a) **EL ORGANISMO.**- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE).
- b) **EL SINDICATO.**- El Sindicato Nacional de Trabajadores de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- c) **LA LEY.**-Ley Federal del Trabajo.
- d) **LA LEY DE RESPONSABILIDADES.**- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- e) **EL CONTRATO.**- El Contrato Colectivo de Trabajo en vigor.
- f) **CONTRATO INDIVIDUAL.**- El Contrato Individual de Trabajo
- g) **EL REGLAMENTO.**- Reglamento para el personal de las Plazas de Cobro.
- h) **LA NORMATIVIDAD.**- La Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro en vigor.
- i) **EXTRAÑAMIENTO.**- Apercebimiento por escrito.
- j) **TABLILLA.**- Medio de identificación personalizada.



Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



CAPUFE

- k) **BOLETO DE PAGO DE PEAJE:** Comprobante fiscal, entregado en las Plazas de Cobro al usuario de los caminos y puentes de cuota de la red operada por CAPUFE, a cambio del pago realizado en dinero en efectivo de la tarifa autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, correspondiente al tramo que transita el usuario, en adelante y para los efectos del presente, indistintamente como el o los boleto(s).

**Artículo 4.** Todo el personal de las Plazas de Cobro tendrá como obligación fundamental en el desempeño de sus actividades y funciones, la responsabilidad de otorgar un servicio de calidad, eficiente y oportuno a los usuarios de la red carretera que opera y administra el Organismo, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en la cláusula 56 fracción XI de El Contrato.

**Artículo 5.** Queda prohibido que el personal adscrito a alguna de las Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo proporcione información verbal o a través de documentos oficiales o simples de la operación de la Plaza de Cobro, de la recaudación de fondos, del aforo e ingreso o de cualquier otra que se derive de la actividad que se encuentra desempeñando, información que se encuentra clasificada conforme a lo dispuesto por la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

**Artículo 6.** La información a que se refiere el artículo anterior, solo podrá ser proporcionada al personal de áreas de supervisión de oficinas centrales o auditoría interna o externa, quienes invariablemente y de manera previa deberán acreditar su personalidad.

**Artículo 7.** Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro coludirse con otros servidores públicos y personal ajeno al Organismo para falsear información del efectivo recibido y demás relacionada con la operación.

**Artículo 8.** Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro abandonar su lugar de trabajo y/o desatender sus labores y ausentarse de su área de trabajo dentro de su jornada laboral sin causa justificada o sin autorización previa del Subdelegado o Subgerente de Operación, del Administrador de la Plaza de Cobro, o en ausencia de este, del Encargado de Turno.

**Artículo 9.** Todo el personal de la Plaza de Cobro debe presentarse puntualmente para el inicio del turno que le corresponda de acuerdo a los horarios previamente establecidos, para lo cual está obligado a registrar la hora de inicio y fin de su jornada laboral, conforme a lo establecido por la cláusula 48 de El Contrato.

**Artículo 10.** Dentro de su jornada laboral, todo el personal de Plazas de Cobro debe vestir con el uniforme que le haya sido asignado, así como portar en todo momento en un lugar visible su credencial de identificación vigente, expedida por el Organismo.

**Artículo 11.** Queda prohibido el acceso a turno al personal que no se encuentre aseado y uniformado o se detecte que se encuentra en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico, drogas o enervantes, así como introducir a cualquier área del Organismo bebidas embriagantes o cualquier tipo de droga y hacer uso de las mismas en horas de trabajo a no ser que se trate de fármacos que





## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



9

CAPUFE

hayan sido prescritos por médico autorizado, en cuyo caso lo hará del conocimiento de su jefe inmediato.

**Artículo 12.** Queda prohibido que el personal de las Plazas de Cobro realice actividades comerciales de cualquier tipo, hacer colectas, préstamos con cobro de intereses, rifas, fijar o distribuir propaganda dentro o en las inmediaciones de las instalaciones del Organismo, con excepción de las que autorice el Organismo por conducto de la Dirección de Operación.

**Artículo 13.** DEROGADO

**Artículo 14.** El personal de las Plazas de Cobro será responsable del cuidado y manejo de materiales de trabajo, documentos, correspondencia, valores, maquinaria, mobiliario y equipos proporcionados para el desempeño de sus funciones, quedando prohibido usarlos en actividades ajenas al servicio.

**Artículo 15.** Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro, alterar o entorpecer la operación de los equipos de control y registro vehicular, equipos de computo de la sala de operación, así como de los equipos de video supervisión de carriles y aquellos que se encuentren ubicados en los centros de liquidación regionales, ni dañarlos u ocasionar perjuicios en la infraestructura que opera y administra el Organismo.

**Artículo 16.** El personal de las Plazas de Cobro no deberá alterar la disciplina, el orden o realizar cualquier actividad que ponga en peligro o comprometa la integridad y seguridad de las personas que laboran en la Plaza de Cobro o de las personas que allí se encuentren o al público en general dentro o fuera de su jornada laboral, ya sea en forma intencional, por imprudencia, negligencia o por descuido.

**Artículo 17.** El personal de las Plazas de Cobro por ningún motivo deberá aceptar o solicitar personalmente o a través de otro dinero, regalos, favores sexuales, compensaciones o dadas de cualquier índole para agilizar un trámite, u obtener un trato preferencial injustificado o privilegios económicos, laborales o de cualquier otra clase.

**Artículo 18.** El personal de las Plazas de Cobro no deberá cometer dentro del lugar de trabajo, actos de violencia, inmorales y/o deshonestos ó faltar al respeto, hostigar, discriminar, amenazar o acosar a cualquier persona con la que se mantenga una relación de trabajo.

**Artículo 19.** Queda prohibido que los Encargados de Turno y Cajeros Receptores porten dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo para la operación del carril a su cargo dentro de su jornada laboral; ya que en caso de detectarlo por el inmediato superior, se considerará como parte del ingreso del ingreso.

**Artículo 20.** Queda terminantemente prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro permitir la presencia de personas ajenas a la operación de las Plazas de Cobro o no autorizadas en las cabinas de cobro, excepto al personal de áreas de supervisión de la Dirección de Operación debiendo presentar identificación oficial y en el caso de las demás áreas del Organismo o de entes fiscalizadores invariablemente y de manera previa deberán presentar oficio de comisión e identificación oficial.



*[Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



10

CAPUFE

**Artículo 21.** Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro retardar o entorpecer la correcta atención de quejas, denuncias o sugerencias efectuadas por usuarios o entes fiscalizadores.

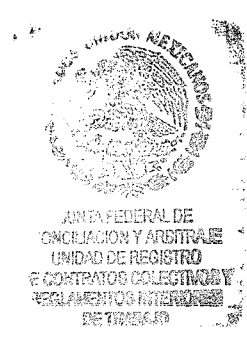
**Artículo 22.** Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro utilizar u otorgar boletos no generados por el propio equipo de carril que corresponda al evento cobrado.

**Artículo 23.** Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro ingresar a las cabinas con dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo para la operación del carril, tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago de cualquier especie, carteras, bolsos, teléfonos celulares, radios de intercomunicación, televisores, reproductores de video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, éstos deberán ser depositados en el gabinete, locker o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de éstos no altere el desempeño de sus funciones.

El consumo de agua o bebidas sin alcohol en el interior de las cabinas de cobro quedará bajo la única y exclusiva responsabilidad de su consumidor, por lo tanto, en caso de derramar estos, correrán por su cuenta y costo los daños que se llegasen a ocasionar a los componentes del equipo de control de tránsito, accesorios y/o materiales del Organismo.

*[Handwritten signature and scribbles]*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



CAPUFE

# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



## TÍTULO SEGUNDO De los Administradores de las Plazas de Cobro

### CAPÍTULO I Del Servicio al Usuario

**Artículo 24.** Los Administradores de las Plazas de Cobro en materia de servicio al usuario serán responsables de:

**I.** Verificar que en todo momento se mantenga la mayor cantidad de carriles abiertos y en condiciones de operación, en función del personal disponible para operarlos, otorgando de esta manera un servicio eficiente y de calidad a los usuarios de la red carretera que opera y administra el Organismo, evitando la promoción y/o actividades de comercio ambulante dentro de la Plaza de Cobro a efecto de agilizar el tránsito vehicular.

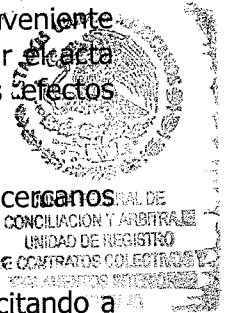
**II.** Informar al usuario, a la brevedad y por los medios posibles, cuando existan cierres de sector, accidentes, manifestaciones, mítines, contingencias, desastres naturales o cualquier situación extraordinaria que afecte el tránsito vehicular de los que tenga conocimiento; a efecto de evitar congestionamientos tanto en la Plaza de Cobro como en el tramo carretero a su cargo, para ello, si la situación lo requiere, podrá auxiliarse de todo el personal a su cargo.

**III.** Para los efectos de la fracción anterior, deberá coordinarse con la Policía Federal para indicar al usuario las alternativas de circulación y de esta manera dar fluidez al tránsito vehicular, si el caso lo requiere instruirá a los Encargados de Turno y personal de las Plazas de Cobro cuando sea necesario autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por usuarios que hayan sido obligados a retornar por algún caso fortuito o de fuerza mayor, sujetándose al procedimiento establecido en La Normatividad vigente.

**IV.** Verificar que siempre exista fondo de cambio suficiente y en la denominación necesaria para el cobro, en relación a las tarifas vigentes, a efecto de efficientar el servicio de cobro de cuotas de peaje y agilizar el tránsito vehicular en las Plazas de Cobro, para lo cual, realizará cuando estime conveniente revisiones de la existencia del fondo de cambio, en caso de existir faltantes, deberá levantar el acta correspondiente al responsable del faltante y turnarla al área jurídica regional para los efectos administrativos y/o legales que correspondan.

**V.** Proporcionar al usuario, con amabilidad y cortesía, la orientación necesaria sobre destinos cercanos y servicios complementarios, así como atender las quejas y sugerencias.

**VI.** Informar sobre la cobertura del seguro del usuario de acuerdo con la póliza vigente, solicitando a la aseguradora la presencia oportuna de ajustadores en el lugar del siniestro y que éstos estén dotados de equipo de radiocomunicación o teléfono para su rápida localización conforme al contrato de seguro.





## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



12

CAPUFE

**VII.** Comunicarse diariamente al inicio de actividades y con la frecuencia que sea necesaria, vía radio, con los servicios de operación (médico, grúas y servicio de señalamiento dinámico), verificando que se encuentren listos para atender cualquier contingencia que se presente, reportando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación cualquier anomalía que sea detectada, a través del acta que proceda.

**VIII.** Verificar rutinariamente que las torres de auxilio vial funcionen correctamente, coordinando con el Subdelegado o Subgerente de Operación las acciones necesarias para corregir cualquier anomalía que se detecte.

**IX.** Coordinar la supervisión de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de las torres de auxilio vial que realicen las empresas contratadas para tal fin.

**X.** Verificar que los servicios de operación (médico y de grúas) se proporcionen al usuario en forma gratuita, oportuna y eficiente, reportando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, cualquier anomalía que sea detectada.

**XI.** Coordinar acciones con el servicio médico de su sector y los servicios externos de apoyo para la atención oportuna de lesionados por accidentes viales o hechos delictivos dentro del tramo de su jurisdicción.

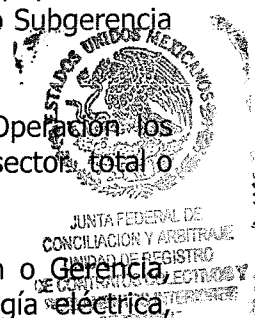
**XII.** Notificar de inmediato al servicio médico, Policía Federal, compañía aseguradora contratada y a la Subdelegación o Subgerencia de Operación sobre los accidentes ocurridos, proporcionando la mayor información posible.

**XIII.** Levantar las actas correspondientes en los casos en que se presenten accidentes que sufrieran los trabajadores dentro de su horario de trabajo, debiendo turnarlas al área de Recursos Humanos de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para su trámite correspondiente, informando al Subdelegado o Subgerente de Operación.

**XIV.** Asistir físicamente al lugar de los accidentes. De existir dos o más simultáneos atenderá al de mayor importancia, coordinándose con el personal bajo su mando y con los servicios de apoyo externo para la atención de los demás siniestros y se auxiliará con personal de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

**XV.** Disponer lo necesario para que se notifique inmediatamente a la Dirección de Operación los siniestros de gran magnitud y que ocasionen suspensión del tránsito vehicular (cierre de sector total o parcial).

**XVI.** En coordinación con el responsable del área de Protección Civil de la Delegación o Gerencia, vigilar que existan extintores con carga útil en los carriles de peaje, planta de energía eléctrica, oficinas, bodegas, etc. con personal adiestrado en el uso de los mismos.



*[Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



3

CAPUFE

**XVII.** Capturar oportunamente en la bitácora o medio alterno con la que cuente la plaza de cobro, la información de los siniestros que le sean notificados por los servicios médicos, policía federal, usuarios, etc. y enviar los reportes correspondientes a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

**XVIII.** Verificar que sean atendidos oportunamente y de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Subgerencia de Radio, las llamadas de torres de auxilio vial asignadas a la Plaza de Cobro, verificando que la información de cada atención sea registrada en los formatos correspondientes.

**XIX.** Integrar los informes de siniestralidad diaria y ordenar su remisión al área jurídica que le corresponda en forma oportuna.

**XX.** Verificar rutinariamente el funcionamiento de los dispositivos de información electrónica disponibles en el área de su competencia, solicitando de inmediato la intervención del personal técnico para la reparación o programación (mensajes electrónicos, kioscos interactivos, indicadores electrónicos de tarifas).

**XXI.** Mantener y supervisar la limpieza así como el óptimo estado de conservación de las instalaciones y mobiliario pertenecientes a la Plaza de Cobro a su cargo y verificar que en éstas se proporcione un buen servicio al usuario, notificando oportunamente al Subdelegado o Subgerente de Operación las necesidades de mantenimiento de las mismas.

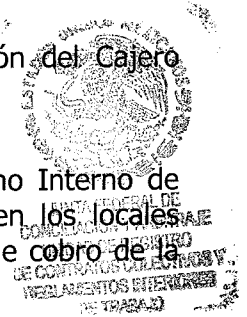
**XXII.** Cuantificar los daños causados a las instalaciones en caso de siniestro o contingencia, determinando las pérdidas materiales conforme a la base del tabulador de daños, solicitando el apoyo de la Subdelegación o Subgerencia Técnica turnando los reportes correspondientes al área jurídica regional.

**XXIII.** Verificar que en las Plazas de Cobro se cuenten con los señalamientos, equipo de control y prevención de incendios que sirvan de apoyo a usuarios.

**XXIV.** Verificar que los servicios sanitarios se encuentren en óptimas condiciones de servicio, cuidando que nunca falte jabón, papel higiénico, papel toalla y agua. Queda prohibido el cobro del servicio por cualquier persona.

**XXV.** Vigilar que en un lugar visible de la cabina existan las tablillas de identificación del Cajero Receptor y Encargado de Turno que les proporciona el Organismo.

**XXVI.** Verificar que se encuentren instalados los contenedores con trípticos del Órgano Interno de Control para entregar a los usuarios y en caso de no contar con estos, instalarlos en los locales comerciales, baños, paradores turísticos, estaciones de servicio y fuera de las cabinas de cobro de la Plaza.







## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



14

CAPUFE

**XXVII.** Vigilar que en las Plazas de Cobro se cuente con libro de Quejas y Denuncias, bitácora de visitas, bitácora de turno, bitácora de traslado de valores y bitácora de mantenimiento de equipos, las que, invariablemente, debe mantener al día, sin tachaduras o enmendaduras y en buen estado.

**XXVIII.** En caso de quejas y denuncias deberá darles seguimiento conforme al procedimiento establecido y comunicar por escrito a la brevedad posible al Subdelegado o Subgerente de Operación.

**XXIX.** Coordinar con el Superintendente de Conservación correspondiente acciones para la recolección oportuna de basura en las Plazas de Cobro, áreas de descanso y paradores del camino, así como para el abastecimiento de agua en los lugares mencionados.

**XXX.** Coordinar con el Superintendente de Conservación acciones para la ejecución de trabajos de mantenimiento y conservación de la Plaza de Cobro e instalaciones a su cargo, así como del retiro de objetos y semovientes de la carpeta asfáltica, siempre y cuando exista campamento de conservación dentro de la jurisdicción de la Plaza de Cobro.

**XXXI.** Dar seguimiento a las observaciones emitidas por los entes fiscalizadores.

### CAPÍTULO II Del Control de Ingresos

**Artículo 25.** Los Administradores de Plazas de Cobro, en materia de control de los ingresos, serán responsables de:

**I.** Vigilar que las operaciones ejecutadas por el personal a su cargo se apeguen a las políticas y procedimientos establecidos por este Reglamento y la Normatividad vigente así como de todos aquellos lineamientos que sean emitidos por la Dirección de Operación para el correcto control y captación de ingresos.

**II.** Conocer el funcionamiento de todos los equipos de la Plaza de Cobro o en caso negativo solicitar la capacitación necesaria para conocer la operación de los mismos.

**III.** Solicitar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación la capacitación adecuada para el personal de la Plaza de Cobro en la operación de los equipos de control de tránsito, así como los equipos auxiliares, en los términos establecidos por el capítulo XI de El Contrato ó el que señale el contrato individual.

**IV.** Verificar que los equipos de control de tránsito funcionen adecuadamente, tanto en los carriles como en los concentradores en la sala de operación, para ello, desde la consola de control deberá verificar el funcionamiento de controles de piso y en los carriles el buen funcionamiento de teclados o botoneras y de impresoras de boletos o de ser necesario verificar las fallas físicamente y llamar de inmediato al prestador del servicio de mantenimiento.



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



15

CAPUFE

**V.** Realizar recorridos por las instalaciones de la plaza de Cobro al menos una vez por turno, verificando con el Encargado en función, que los equipos de control de tránsito y sus periféricos se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.

**VI.** Vigilar que no exista personal y objetos que impidan el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de peaje, verificando que cuenten con sellos, candados o cerraduras de protección en las cajas de conexiones, botoneras, concentradores, registros eléctricos o gabinetes que resguarden sistemas de control y registro.

**VII.** Vigilar que no se encuentren personas ajenas a las actividades de cobro o personal que esté fuera de su horario de trabajo en las instalaciones de la Plaza de Cobro y principalmente en las cabinas.

**VIII.** Vigilar el acceso a la sala de operación, el cual deberá ser restringido, solo el personal de la Plaza de Cobro y a quienes realicen evaluaciones en la misma, podrán acceder a esta sala, así como personal de la empresa de traslado de valores, en los turnos establecidos para el caso, acceso que invariablemente debe quedar registrado en la bitácora correspondiente.

**IX.** Verificar que, en caso de falla o suspensión de la energía eléctrica, se anote en la bitácora respectiva las causas, el tiempo de duración y las anomalías que acontezcan. Si a consecuencia de ellos existieran daños o perjuicios al Organismo, elaborará el acta correspondiente, notificando los hechos a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Dirección de Operación.

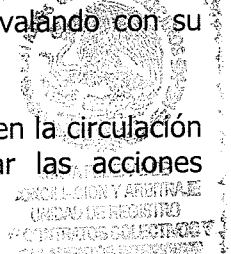
**X.** Supervisar que las fallas de los Equipos de Control de Tránsito, sean registradas oportunamente en el Módulo de Seguimiento de Fallas y en caso de que no se cuente con este sistema, deberá utilizar el procedimiento alterno al registro en bitácora de carril.

**XI.** Aprobar y vigilar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y en el caso de no contar con módulo, informar quincenalmente al Subdelegado o Subgerente de Operación sobre las visitas realizadas por cada proveedor, las fallas más frecuentes, el tipo de mantenimiento realizado, las refacciones utilizadas, el monto de reparaciones y tiempo de respuesta/reparación, avalando con su firma de conformidad.

**XII.** En caso de incrementos en la afluencia vehicular o contingencia de algún sentido en la circulación y cuando no se disponga de carriles reversibles, habilitar carriles e implementar las acciones necesarias, elaborando el acta correspondiente.

**XIII.** Verificar permanentemente la correcta detección de las antenas y equipos de los Sistemas Electrónicos de Pago.

**XIV.** Validar los aforos manuales de tarjetas de los Sistemas Electrónicos de Pago en casos extraordinarios, por falla en los equipos de detección o procesos de reubicación.



*(Handwritten signatures and scribbles)*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



16

CAPUFE

**XV.** Vigilar el control de la existencia, consumo, resguardo y asignación de los rollos de papel para auto impresión de tarifas, comprobantes en block para emergencias y boletos preimpresos para pasímetros, supervisando que los Encargados de Turno lleven correctamente el control de los folios emitidos y que éstos sean consecutivos; requiriendo a la Subdelegación o Subgerencia de Operación los boletos de emergencia en los casos de cambios en las políticas tarifarias.

**XVI.** Permanentemente deberá verificar que en las cabinas de cobro no se trabaje con boletos adelantados, impresos por boleteras de otras Plazas de Cobro o falsificados, en caso de que se presenten estas irregularidades, se levantará el acta correspondiente y se turnará a la Subdelegación o Subgerencia de Operación en un plazo máximo de 5 días posteriores a la detección de la irregularidad.

**XVII.** Verificar que las cuotas eludidas y Vehículos al Servicio de la Comunidad, se reporten y registren de conformidad con lo que establece la Normatividad vigente.

**XVIII.** Cuando existan Pasímetros en la Plaza de Cobro bajo su cargo, es indispensable vigilar que el tránsito peatonal tenga el control adecuado.

**XIX.** Mantener actualizado el padrón de residentes autorizado, verificando que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos, para ser considerados como tal.

**XX.** Verificar que los Cajeros Receptores por ningún motivo entreguen la recaudación final de ingresos al Encargado de Turno en otra área que no sea la sala de operación de la Plaza de Cobro.

**XXI.** Supervisar que los Encargados de Turno efectúen los retiros parciales del efectivo recaudado que sean necesarios durante su turno, verificando que en el primer retiro que se realice se recupere cuando menos el fondo de cambio.

**XXII.** Verificar que la liquidación definitiva contenga toda la documentación soporte debidamente firmada, de no ser así, deberá levantar el acta correspondiente.

**XXIII.** Exigir que los Encargados de Turno cobren a los Cajeros Receptores los faltantes que resulten de las preliquidaciones del turno, en el momento en que éstos sean detectados.

**XXIV.** Elaborar y enviar a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo un reporte estadístico de faltantes y sobrantes por Cajero Receptor (Cédula de Eficiencia).

**XXV.** Verificar que el dinero en efectivo recaudado sea depositado y esté salvaguardado exclusivamente en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores.

**XXVI.** Verificar que todas las mañanas se haga entrega sin demora al servicio de traslado de valores del dinero en efectivo recaudado el día anterior, vigilando que no existan diferencias con los ingresos registrados de las preliquidaciones de día/caseta.



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



17

CAPUFE

**XXVII.** Verificar que los ingresos entregados sean depositados oportunamente por el servicio de traslado de valores y se recupere la ficha de depósito correspondiente; asimismo, será responsable de informar al área administrativa Delegacional de las irregularidades en el servicio para la penalización que le corresponda a la empresa de traslado de valores.

**XXVIII.** Llevar control de los documentos recibidos y entregados a la empresa de traslado de valores.

**XXIX.** Verificar el correcto llenado de las fichas de depósito de acuerdo al instructivo y enviar la copia sellada por el banco a la Subdelegación de Administración. En caso de que las cantidades por concepto de depósito no coincidan con lo entregado en la Plaza de Cobro, deberá notificarlo de inmediato a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

**XXX.-** Recopilar y enviar las fichas de depósito selladas por el banco a la Subdelegación de Administración dando seguimiento hasta su recuperación. En caso de omisión, falta o error de la empresa de traslado de valores, notificar de inmediato a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, a efecto de que se impongan las sanciones que correspondan conforme al contrato celebrado para el efecto.

**XXXI.** Recopilar y enviar oportunamente las preliquidaciones diarias al Centro de Liquidación Regional que le corresponda en el medio que haya sido determinado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

**XXXII.** En caso de presentarse manifestaciones ciudadanas y toma por éstos de las instalaciones de la Plaza de Cobro, será responsable de coordinar a todo el personal disponible para el retiro del efectivo de las cabinas a la sala de operación, asegurándolo en las cajas de seguridad con que se cuente y salvaguardando la información, debiendo levantar las actas correspondientes y hacer preliquidaciones parciales de turno en el momento en el que se presente la contingencia, si las condiciones lo permiten.

**XXXIII.** Informar inmediatamente y por cualquier medio a la Subdelegación o Subgerencia de Operación cuando ocurran los siguientes eventos:

- a) Toma de la Plaza de Cobro o bloqueo de algún carril.
- b) Falla generalizada de los equipos de aforo y registro vehicular.
- c) Suspensión de algún carril en casos extraordinarios.
- d) Asalto a las instalaciones de la Plaza de Cobro.
- e) Todos aquellos mencionados en este Reglamento y la Normatividad.



En los casos anteriores será responsable de levantar las actas correspondientes a efecto de narrar los hechos suscitados, informando por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y el área jurídica Delegacional o Gerencia de Tramo.



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



18

**XXXIV.** Vigilar que en los Tramos Carreteros y Plazas de Cobro no existan accesos clandestinos vehiculares o peatonales donde pueda evadirse la cuota, coordinándose con las Subdelegaciones o Subgerencias Técnica, Operación y el área Jurídica correspondientes para gestionar la clausura o cierre definitivo.

**XXXV.** En los casos que exista inconformidad del Cajero Receptor en el resultado de la liquidación definitiva, solicitará mediante oficio a la Subdelegación o Subgerencia de Operación la revisión y análisis del video.

**XXXVI.** En el caso de observar en las liquidaciones de algún Cajero Receptor faltantes que en la liquidación no estén claramente especificados por el Analista Liquidador, solicitará al Subdelegado o Subgerente de Operación sean verificados en los Centros de Liquidación Regionales para el deslinde de conductas irregulares. En el caso de que esta situación se repita en otros turnos solicitará la confirmación de reincidencia y en caso afirmativo el Subdelegado o Subgerente de Operación enviará la documentación soporte al área Jurídica Regional para la dictaminación que corresponda de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 156 bis de El Contrato.

**XXXVII.** Deberá firmar la Preliquidación de Día/Caseta y Liquidaciones diarias, el incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos validos para todos los efectos legales a que haya lugar.

### CAPÍTULO III De las obligaciones Administrativas

**Artículo 26.-** Los Administradores de las Plazas de Cobro tendrán las siguientes obligaciones:

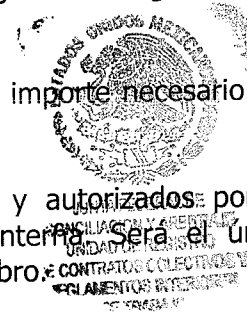
**I.** Verificar que a los trabajadores adscritos a la Plaza de Cobro no se le asignen funciones diferentes a las establecidas en la Normatividad y el presente Reglamento. Únicamente desarrollarán funciones diferentes en casos extraordinarios y previamente autorizados por el Subdelegado o Subgerente de Operación.

**II.** Prever, en coordinación con el Subdelegado o Subgerente de Operación, el importe necesario del fondo operacional, para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas.

**III.** Aplicar el fondo operacional conforme a los lineamientos establecidos y autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como por La Normatividad interna. Será el único funcionario que pueda autorizar el gasto del fondo operacional en la Plaza de Cobro.

**IV.** Vigilar la correcta aplicación del tipo de cambio a utilizarse en las Plazas de Cobro autorizadas.

**V.** Solicitar a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo aumento en el fondo de cambio cuando el incremento del flujo vehicular, la modificación de cuotas o la temporada del año así lo requieran, de acuerdo a La Normatividad establecida.





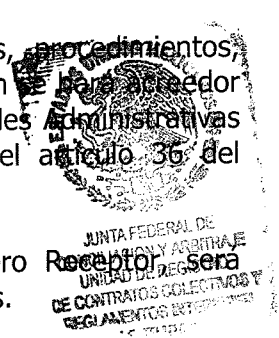
## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



19

CAPUFE

- VI.** Verificar y enviar, en tiempo y forma, la pre-nómina y la lista de asistencia del personal a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para la elaboración de la nómina, así como los justificantes correspondientes.
- VII.** Supervisar que el servicio de traslado de valores llegue un día antes de la quincena a la Plaza de Cobro con los sobres de pago del personal.
- VIII.** Supervisar la guarda y custodia del dinero en donde el pago se realice en dinero en efectivo y de los recibos del personal por salarios y prestaciones depositados en la caja de seguridad de la Plaza de Cobro y coordinar acciones con el Encargado de Turno para efectuar el pago al personal.
- IX.** Resguardar el dinero en donde el pago de sueldos se realice en dinero en efectivo y los recibos que no sean cobrados por el personal, conforme a los lineamientos dispuestos por el área administrativa de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.
- X.** Elaborar el programa anual de requerimientos de bienes y servicios en coordinación con la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
- XI.** Verificar y rubricar diariamente el contenido de la bitácora del Encargado de Turno.
- XII.** Solicitar por escrito la intervención de la Subdelegación o Subgerencia de Operación cuando conozca o tenga presunción de irregularidades derivadas de desvíos de los ingresos o recursos de la Plaza de Cobro y de no hacerlo en su oportunidad será directamente responsable de éstos, independientemente a los supuestos previstos en el artículo 2 y 36 del presente Reglamento.
- XIII.** Dar atención a funcionarios y personal del Organismo, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Dependencias Federales y empresas autorizadas que visiten la Plaza de Cobro, ya sea para solicitar información, realizar alguna supervisión o dar mantenimiento a las instalaciones, asentando lo anterior en el libro de visitas correspondientes.
- XIV.** Deberá fomentar el respeto hacia el Organismo así como la colaboración y convivencia armoniosa entre el personal de la Plaza de Cobro.
- XV.** Será responsable de aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección General, ya que en caso de omisión de la autoridad a las sanciones a que se refiere el artículo 13 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 36 del presente Reglamento.
- XVI.** La falsedad en los datos contenidos en la liquidación final hecha al Cajero Receptor será responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro en el ámbito de sus funciones.



*[Handwritten signatures and scribbles]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



20

CAPUFE

**XVII.** Verificar que el fondo operacional y el fondo de cambio asignado a carriles en operación sean suficientes y se utilice exclusivamente para este fin, apegándose a lo establecido en la Normatividad vigente.

**XVIII.** En caso de existir faltantes en el fondo operacional y/o fondo de cambio, se deberá proceder al levantamiento del acta correspondiente dentro de los cinco días posteriores a la detección del faltante, turnarla a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para los efectos legales que correspondan.

**XIX.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, El Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos para el buen desempeño de sus funciones.

**XX.** Elaborar las actas que correspondan dentro de los cinco días posteriores al hecho, en los casos en que tuvieren conocimiento de violaciones a lo dispuesto en el presente Reglamento y a la Normatividad.

**XXI.** Cumplir con la jornada laboral y los roles de turno que le sean asignados previamente por el Subdelegado o Subgerente de Operación que le corresponda de acuerdo a su jurisdicción, en estricto apego a La Normatividad y disposiciones administrativas vigentes.

**XXII.** Los cambios de adscripción para los trabajadores que laboran en las Plazas de Cobro, o están adscritos a ellas, se podrán llevar a cabo únicamente en apego a lo establecido en las disposiciones, leyes o reglamentos vigentes en la materia.

**XXIII.** Los cambios de adscripción y movimientos de los Administradores de las Plazas de Cobro estarán sujetos a juicio del Organismo en cualquier tiempo y lugar previamente justificados y autorizados por la Dirección de Operación.

**XXIV.** Deberá verificar permanentemente el control de asistencia de todo el personal que labora a su cargo, pudiendo utilizar para este fin medios electrónicos, hand key, bitácoras, registros, listas de asistencia o cualquier otro con que se cuente en la Plaza de Cobro, en caso de omisiones e irregularidades deberá levantar el acta correspondiente y notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, de no llevar a cabo dicho seguimiento será solidariamente responsable con el personal a su cargo y por lo tanto merecedor a lo dispuesto en el artículo 36 del presente reglamento.

**XXV.** Elaborar, conjuntamente con los Encargados de Turno de la Plaza de Cobro, los roles de turno los cuales deberán mantener la equidad en la distribución de los mismos y ser publicados con 15 días de anticipación a su aplicación, dando vista a la representación Sindical para atender, en su caso, alguna inconformidad. La inequidad reiterada en dos o más ocasiones por el o los responsables de éstos dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 36 del presente reglamento.

**XXVI.** Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la rescisión del Contrato de Trabajo y/o nombramiento sin responsabilidad para el Organismo en términos de la legislación aplicable.



CAPUFE

# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



21

## TÍTULO TERCERO De los Encargados de Turno

### CAPÍTULO I Del Servicio al Usuario

**Artículo 27.-** Los Encargados de Turno serán responsables de:

**I.** Agilizar en la medida de lo posible el tránsito vehicular, ordenando la apertura del máximo número de carriles en función del personal que tenga disponible y supervisar que estos solo sean cerrados bajo su autorización y vigilancia por el tiempo mínimo indispensable.

**II.** Vigilar y coordinar, en apoyo al Administrador de la Plaza de Cobro, todas las acciones necesarias que coadyuven a la atención de usuarios accidentados y daños al tramo carretero, así como los proporcionados por el servicio médico y la Policía Federal.

**III.** Verificar que el ajustador de la compañía aseguradora atienda de inmediato cualquier siniestro que se presente en su turno, en ausencia del administrador.

**IV.** Ordenar y supervisar, en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, que en caso de cierre de sector o toma de instalaciones, los Cajeros Receptores informen a los usuarios sobre la naturaleza del problema y el tiempo estimado para la apertura de la circulación.

**V.** Para los supuestos de la fracción anterior, deberá de implementar dispositivos para agilizar el tránsito vehicular utilizando a todo el personal disponible y de ser necesario solicitar el apoyo del personal de conservación, coordinándose con la Policía Federal para canalizar el paso de vehículos hacia vías alternas o regresarlos antes de cruzar la Plaza de Cobro para evitar que queden detenidos en el lugar del siniestro; éste operativo deberá realizarlo con la mayor cortesía y amabilidad hacia los usuarios y únicamente se permitirá el cruce de vehículos por la Plaza de Cobro cuando se tenga autorización de la Policía Federal en ausencia del Administrador.

**VI.** Verificar que el equipo de radiocomunicación se encuentre en óptimas condiciones de operación a efecto de coadyuvar en la atención de accidentes, ayuda a lesionados y limpieza de materiales derramados a consecuencia de dichos percances.

**VII.** En caso de que el único medio de comunicación sea el radio deberá solicitar, al Administrador de la Plaza de Cobro, la capacitación correspondiente.

**VIII.** Supervisar las actividades del personal contratado para la limpieza de los servicios sanitarios instalados en la Plaza de Cobro a efecto de que se mantengan y conserven las condiciones óptimas y en buen estado, asegurándose de que no se cobre ninguna cuota por el uso de éstos servicios. Debiendo verificar constantemente que estén abastecidos de agua, papel sanitario, jabón y papel toalla para las manos y en caso de observar anomalías informar al Administrador para su atención inmediata.



JUNTA FEDERAL DE CONTROL DE TRÁNSITO  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

*[Handwritten signatures and marks]*





## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



22

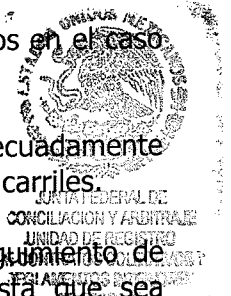
CAPUFE

- IX.** Apoyar a que los servicios médico y de grúa que sean solicitados por los usuarios se proporcionen en forma inmediata.
- X.** En ausencia del Administrador proporcionar información a los usuarios sobre los requisitos y trámites a seguir para ser considerados residentes con tarifa especial.
- XI.** Verificar que exista en lugar visible de la cabina un cartel con los teléfonos para las quejas de los usuarios y vigilar que se entregue a usuarios únicamente propaganda que sea autorizada por el Organismo a través de la Dirección de Operación.
- XII.** Vigilar y mantener en óptimas condiciones el libro y el buzón de quejas, denuncias y sugerencias.
- XIII.** Atender y vigilar que el personal a su cargo atienda con cortesía y amabilidad a los usuarios, proporcionándoles la información que le soliciten.
- XIV.** Informar a los Cajeros Receptores sobre contingencias en el camino (accidentes, cierres de sector, marchas, fenómenos naturales, etc.), a efecto de que proporcionen información a los usuarios y estén preparados para dar paso a vehículos de emergencia.

### CAPÍTULO II Del Control de Ingresos

**Artículo 28.-** El Encargado de Turno será responsable de:

- I.-** Vigilar y verificar que el Cajero Receptor no traiga consigo dinero en efectivo, tarjeta de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago y que éste grabe su imagen ante la cámara de video antes de entrar a la cabina de cobro para iniciar su turno y al finalizar el mismo.
- II.** La guarda, custodia y depósito inmediato y sin excepción en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores de los ingresos recaudados durante su turno, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.
- III.** Salvaguardar en la caja de seguridad los ingresos recaudados y los recursos asignados en el caso de que algún evento extraordinario ponga en peligro las instalaciones.
- IV.** Verificar que los equipos de control y registro vehicular y de video funcionen adecuadamente mediante el monitoreo en los equipos concentradores, así como realizar el recorrido de los carriles.
- V.** En caso de presentarse fallas en los equipos debe registrarlas en el módulo de seguimiento de fallas, sistema alternativo o bitácora correspondiente, evitando la apertura del carril hasta que sea reparada la misma o en su caso aplicar el procedimiento de apertura de carriles con fallas a que se refiere la Normatividad vigente.





## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



23

CAPUFE

- VI.** Verificar durante las visitas de mantenimiento preventivo que los Sistemas de respaldo de energía se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.
- VII.** Verificar que la Planta de Emergencia se encuentre en buen estado, realizando pruebas periódicas de arranque y evitando utilizar el espacio asignado para este equipo como bodega.
- VIII.** Operar correctamente los equipos concentradores y de control y registro vehicular, actividad que por ningún motivo podrá delegar a otra persona.
- IX.** Informar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia al Subdelegado o Subgerente de Operación, de todas aquellas anomalías que sean detectadas en los equipos y eventos en los carriles que puedan afectar la preliquidación de turno, levantando el acta correspondiente.
- X.** Notificar por escrito de manera inmediata al Administrador o a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, en caso de advertir que existen condiciones que impidan o alteren el correcto funcionamiento o dañen los equipos, como pueden ser objetos, obstáculos o personas ajenas, debiendo registrarlas en la bitácora de operación.
- XI.** Verificar que los Equipos de Control de Tránsito cuenten con los sellos y candados de protección en cajas de conexiones, botoneras, concentradores, registros eléctricos, etc. y que éstos sólo sean abiertos en su presencia por el personal autorizado. En caso de detectar alguna anomalía al respecto notificar por escrito ó cualquier medio a su disposición al Administrador o a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, debiendo invariablemente registrarla en la bitácora de operación.
- XII.-** Cuando exista falla en Equipos de Control de Tránsito, o en los casos que las boleteras no impriman correctamente el boleto respectivo, realizará las acciones necesarias para trabajar con boleto de emergencia, levantando el acta correspondiente del incidente y solicitando a quién corresponda la reparación de las fallas; asimismo, vigilar que el Cajero Receptor entregue al usuario los boletos que correspondan a la tarifa aplicable.
- XIII.** Al finalizar su turno debe vigilar el consumo de boletos a que se refiere la fracción que antecede, entregando, al Encargado de Turno que entra a laborar, la cantidad de folios remanentes para que este último asigne los folios consecutivos a los Cajeros Receptores que laboren en el turno que le corresponde; invariablemente los Encargados de Turno entrante y saliente deberán firmar el formato correspondiente.
- XIV.** Asegurar el control y abastecimiento de los rollos para auto impresión, boletos de emergencia y del fondo de cambio, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo, así como los que se requieran en las cabinas de cobro para que exista continuidad en la operación y supervisar la correcta utilización de los mismos.

*[Handwritten signatures and scribbles]*



## REGlamento PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



24

CAPUFE

**XV.** Descargar por turno el consumo de boletos de emergencia y en caso de detectar faltantes debe notificar de inmediato al Administrador mediante el acta de hechos, informando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación. Invariablemente la diferencia existente deberá reportarse en la bitácora de operación.

**XVI.-** Asignar a los Cajeros Receptores carril, boletos y formatos establecidos, determinando el número y dirección de los carriles que operarán.

**XVII.** Supervisar que en la Plaza de Cobro no se utilicen boletos diferentes a los autorizados, de otras Plazas de Cobro, de otras cabinas y que no pertenezcan al turno/carril en operación, verificando que los Cajeros Receptores no tengan en su poder boletos sin cancelar, debiendo recibir al final del turno aquellos que hayan sido emitidos por error. En caso de detectar alguna anomalía, deberá reportarla de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro y levantar las actas correspondientes, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 2 y 36 del presente Reglamento.

**XVIII.** Vigilar que los Cajeros Receptores por ningún motivo o circunstancia operen con el boleto adelantado, emitiéndolo hasta en tanto reciba el pago de la tarifa por parte del usuario y que éste le sea entregado antes de abandonar el carril. En caso de que el usuario no acepte recibir dicho boleto verificar que sea destruido por el Cajero Receptor.

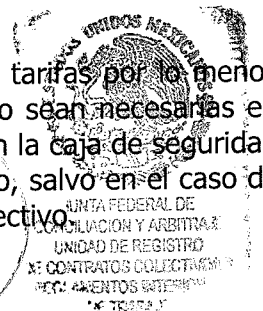
**XIX.** Vigilar que los vehículos que cuenten con medio electrónico de pago circulen únicamente por los carriles que cuenten con estos equipos.

**XX.** En casos de falla de los equipos de los Sistemas Electrónicos de Pago, está obligado a verificar que los aforos manuales que registren y entreguen los Cajeros Receptores sean claros, legibles y congruentes con los requisitos establecidos para su cobro posterior.

**XXI.** Vigilar que se realicen los aforos manuales de tarjetas IAVE en casos extraordinarios, por falla en los equipos o procesos de reubicación.

**XXII.** Vigilar que los Cajeros Receptores cobren en dinero en efectivo el importe de las tarifas correspondientes a aquellos usuarios o transportistas que el equipo les marque "tarjeta inválida" o se encuentren boletinadas por falta de pago.

**XXIII.** Retirar el dinero en efectivo generado en los carriles por el cobro de las tarifas por lo menos una vez por turno en condiciones normales o en función de las que a su criterio sean necesarias en cada turno, entregando a cada Cajero Receptor el vale del retiro, depositándolo en la caja de seguridad de la Plaza de Cobro y al término del turno realizar la suma de todo lo recolectado, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.



*[Handwritten signatures and scribbles]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



25

CAPUFE

**XXIV.** Recibir el dinero en efectivo recaudado al finalizar su turno siendo responsable de la veracidad de la información que capture en el proceso de preliquidación y documentos soporte de la misma, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo será el vale correspondiente.

**XXV.** En el caso de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial se estará a lo dispuesto en la fracción IV de la cláusula 127 de El Contrato.

**XXVI.-** Registrar en el formato de control diario de aforo ingreso la información que se genere en la Plaza de cobro, con la finalidad de que ésta sea remitida a las áreas correspondientes en los casos en los que no se cuente con sistema de telecomunicación.

**XXVII.** Obtener la preliquidación por carril y turno la cual será turnada al Centro de Liquidación Regional acompañada de la documentación soporte.

**XXVIII.** Supervisar que la información correspondiente a vehículos al servicio de la comunidad, vehículos con cuota eludida y residentes sean reales y correspondan con lo autorizado por el Organismo, reportando al Administrador las anomalías que detecte haciendo las aclaraciones que éste le solicite. Deberá levantar las actas correspondientes a efecto de sancionar a los responsables de la emisión de información falsa.

**XXIX.** Si el trabajador obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial se estará a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables.

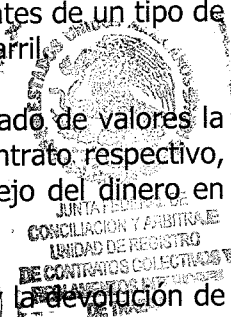
**XXX.** Anexar los boletos generados por error a la hoja de preliquidación junto con los comprobantes de pago de residentes de tarifa especial.

**XXXI.** Requerir al Cajero Receptor, sin excepción y de inmediato, el pago de las diferencias detectadas en la preliquidación.

**XXXII.** Para el caso de las Plazas de Cobro que operan con dos tipos de moneda (pesos mexicanos/dólares americanos) los faltantes serán recuperados por el Organismo vía descuento en nómina una vez emitida la liquidación, si estos existieran después de compensar faltantes de un tipo de moneda con los sobrantes del otro tipo de moneda en la operación del mismo turno carril.

**XXXIII.** Elaborar correctamente la ficha de depósito, solicitando, al servicio de traslado de valores la devolución de la misma sellada por el banco en los términos especificados en el contrato respectivo, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

**XXXIV.** Por instrucciones del Administrador o en su ausencia autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por usuarios que hayan sido obligados a retornar por caso fortuito o de fuerza mayor, para ello deberá levantar el acta correspondiente.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



26

CAPUFE

**XXXV.** Proporcionar información a los usuarios sobre los requisitos y trámites para ser considerados residentes, así como efectuar la venta de boletos por adelantado a los usuarios residentes verificando que cumplan con los requisitos establecidos.

**XXXVI.** Supervisar que los Cajeros Receptores verifiquen que los vehículos porten el distintivo que los acredite como residentes y/o recojan los boletos correspondientes al paso de éstos.

**XXXVII.** Verificar que en las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera (dólares americanos) los Cajeros Receptores reciban el pago en un solo tipo de moneda, sin aceptar el pago en moneda mixta.

**XXXVIII.** La operación de los Pasímetros Automáticos en las Plazas de Cobro fronterizas, así como de los ingresos generados en éstos, debiendo cubrir los faltantes generados en la preliquidación.

**XXXIX.** Verificar la correcta operación de los Pasímetros Automáticos y en caso de fallas deberá levantar el reporte correspondiente en el módulo de fallas o medio alterno con el que cuente la Plaza de Cobro debiendo en todo momento tomar las medidas necesarias para establecer el cruce ágil de los usuarios.

**XL.** Apegarse al procedimiento correspondiente para la correcta operación del Pasímetro Automático.

**XLI.** Firmar antes de retirarse de la Plaza de Cobro la Preliquidación correspondiente a su turno laborado y las liquidaciones de turnos anteriores presentadas por el Administrador o quien se designe para tal efecto. El incumplimiento de esta obligación dará motivo al levantamiento del acta correspondiente, considerándose como validos todos los documentos que se hubiesen generado para los efectos legales a que haya lugar.

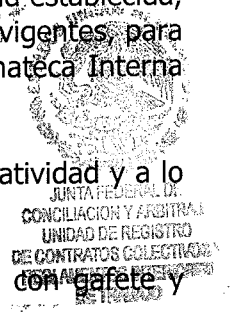
### CAPÍTULO III De las obligaciones Administrativas

**Artículo 29.** Los Encargados de Turno tendrán las siguientes responsabilidades:

**I.** Desempeñar sus funciones con esmero, eficiencia y en estricto apego a La Normatividad establecida, siendo responsable de solicitar al Administrador los manuales, políticas y procedimientos vigentes, para tener conocimiento personal de los mismos o en su caso, consultar a través de la Normatèca Interna del Organismo a efecto de aplicarlos íntegramente.

**II.** Vigilar que las operaciones que realiza el personal a su cargo se apeguen a La Normatividad y a lo establecido por este Reglamento.

**III.** Vigilar que los Cajeros Receptores se presenten puntuales, pulcros, uniformados, con gafete y tablilla de identificación proporcionados por el Organismo.



Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.



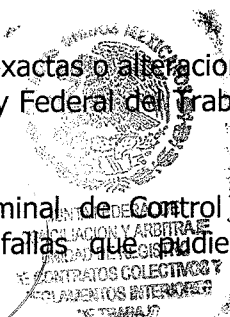
## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



27

CAPUFE

- IV.** En los casos en los que el personal de la Plaza de Cobro no cumpla con las disposiciones a que se refiere la fracción anterior, deberá negarle el acceso a turno, notificando de inmediato al Administrador de la Plaza de cobro levantando el acta correspondiente.
- V.** Notificar por escrito al Administrador cualquier anomalía que presente el personal y en ausencia de éste lo hará directamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, marcando copia al Administrador.
- VI.** Vigilar el estricto cumplimiento de lo establecido en La Normatividad vigente, referente a "Rollos y Comprobantes de Pago" y "Destrucción de Comprobantes de Pago Invalidados o por Obsolescencia".
- VII.** Aplicar el fondo de cambio sujetándose en todo momento a lo establecido por la Normatividad vigente, en caso de omisión se estará a lo dispuesto en el artículo 2 del presente reglamento.
- VIII.** Verificar que el personal de vigilancia permanezca en los lugares designados, cumpla con sus funciones y notificar al Administrador sobre cualquier anomalía anotándola en la bitácora.
- IX.** Informar al Administrador sobre cualquier anomalía que detecte en el uso de las ambulancias o en cualquier servicio complementario que se otorgue al usuario.
- X.** Aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección de Operación.
- XI.** Vigilar que los Cajeros Receptores no excedan el tiempo establecido para el consumo de alimentos y uso de los servicios sanitarios.
- XII.** Realizar el cobro de las cuotas por concepto de peaje cuando por motivos plenamente justificados el Cajero Receptor se tenga que ausentar momentáneamente de su cabina y/o el aforo así lo requiera o por instrucciones del Administrador de la Plaza de Cobro.
- XIII.** Conocer las funciones del Administrador de la Plaza de Cobro y desempeñarlas en su ausencia.
- XIV.** La falsedad en los datos contenidos en la preliquidación hecha al Cajero Receptor, será responsabilidad del Encargado de Turno en el ámbito de sus obligaciones.
- XV.** Si el trabajador obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial, se estará a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables.
- XVI.** Vigilar permanentemente su estación de supervisión, denominada "Terminal de Control de Operación" (TCO), a efecto de reportar oportunamente las deficiencias o fallas que pudieran presentarse en los equipos de control de tránsito de la empresa "THALES".



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



28

CAPUFE

**XVII.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto no sea relevado, siempre y cuando no contravenga a lo dispuesto en la cláusula 45 de El Contrato.

**XVIII.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, El Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos y demás disposiciones normativas emitidas por la Dirección de Operación para el buen desempeño de sus funciones.

**XIX.** Verificar que el fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin, apegándose a lo establecido en la Normatividad vigente.

**XX.** Notificar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro en caso de detectar faltantes en el fondo de cambio, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo, debiendo levantar el acta respectiva al responsable y turnarla al área jurídica regional para los efectos legales que correspondan.

*[Handwritten signature and large scribble]*





CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



### TÍTULO CUARTO De los Analistas Liquidadores

#### CAPÍTULO I Del Control de Ingresos

**Artículo 30.** Los Analistas Liquidadores, serán responsables de:

- I.** Verificar que los equipos de video grabación permanente se encuentren operando al cien por ciento y no hayan sido movidos, tengan objetos o fallas que obstaculicen su funcionamiento y/o permitan el correcto análisis de los turnos laborados.
- II.** Verificar que se encuentre registrado en el módulo de fallas, aquellas ocurridas en los equipos de control de tránsito y video, reportando oportunamente las mismas al Analista de Operación, poniendo especial atención en las que afectan la hoja de liquidación, efectuando reportes de eficiencia de los equipos de control y registro vehicular, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento.
- III.** En caso de ser necesario el retorno de usuarios a consecuencia de cierres de sector, pondrá especial atención al momento de efectuar la revisión de los videos en el control de los carriles por donde sean canalizados los vehículos, comprobando el número de unidades que cubren la cuota, debiendo anotar en la liquidación de carril correspondiente las observaciones a que haya lugar.
- IV.** Verificar adicionalmente al cien por ciento dos carriles que no correspondan a su turno liquidado como mínimo por semana, para validar el correcto funcionamiento de los equipos de control y registro vehicular, la operación de los Cajeros Receptores y la liquidación respectiva, dejando evidencia documental.
- V.** Revisar minuciosamente, con base en la documentación soporte, las video grabaciones de los turnos hasta no tener dudas sobre discrepancias, violaciones o irregularidades detectadas tanto en carriles abiertos como en cerrados, verificando la clasificación de vehículos al servicio de la comunidad, residentes, cuotas eludidas, reclasificaciones y demás eventos detectados por el equipo de control de tránsito así como los registrados por el Cajero Receptor, haciendo constar la existencia de desfaseamiento de folios.
- VI.** Llevar a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego a los criterios que para el caso se encuentran contenidos en La Normatividad vigente, verificando las diferencias de dinero en efectivo con base al análisis de las discrepancias ocurridas en el carril, auxiliándose del equipo de auditoria permanente. Este análisis lo llevará a cabo a través de la revisión de las imágenes grabadas en el sistema de video, determinando si la discrepancia observada se debe a errores en la operación del Cajero Receptor o fallas de los equipos de control y registro vehicular o en su caso la mala operación intencional y/o reiterada en uno o varios turnos.





## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



30

CAPUFE

**VII.** En el caso de detectar presuntas conductas intencionales irregulares deberá elaborar el acta de hechos, describiendo en forma detallada la irregularidad descubierta, integrando a ésta la documentación de respaldo correspondiente para su envío al área jurídica regional.

**VIII.** Si el trabajador obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial, procederá la rescisión del Contrato de Trabajo y/o nombramiento, sin responsabilidad para el Organismo en términos de la legislación aplicable.

**IX.** Llevar el control estricto de las liquidaciones emitidas, así como el inventario y resguardo de los videocasetes o archivos de video asignados, del funcionamiento, supervisión y operación de los equipos de auditoria permanente, por lo que no permitirá que personas ajenas a su función observen el procedimiento de revisión.

**X.** Deberá firmar las Liquidaciones de los turnos dictaminados. El incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos válidos para todos los efectos legales a que haya lugar.

### CAPÍTULO II De las obligaciones Administrativas

**Artículo 31.** Los Analistas Liquidadores tendrán las siguientes obligaciones:

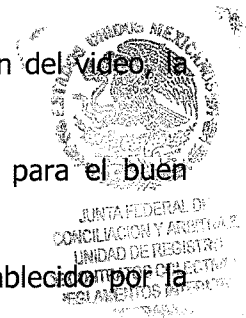
**I.** Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le haga personal de la Dirección de Operación, Órgano Interno de Control y Subdelegación o Subgerencia de Operación. Estas solicitudes deberán presentarse por escrito y exclusivamente por las áreas antes mencionadas.

**II.** Atender las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por los Cajeros Receptores dentro de las 24 horas siguientes a la autorización emitida por la Subdelegación o Subgerencia de Operación debiendo estar presente la representación sindical y el interesado.

En caso de no presentarse el solicitante inconforme o su representante para la revisión del video, la dictaminación final se tomará como válida.

**III.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, El Contrato y el Contrato Individual para el buen desempeño de sus funciones.

**IV.-** Resguardar, manejar, controlar y reciclar las cintas de video, en apego a lo establecido por la Normatividad vigente.



Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



Handwritten signature

CAPUFE

**V.** Rotular los videocasetes y/o medio magnético con la siguiente información:

- Nombre de la Plaza de Cobro
- Fecha
- Folio consecutivo
- Carril
- Turno
- Horas parciales (lapso de turno que haya sido grabado)

**VI.** Informar mediante acta correspondiente de todos aquellos eventos que afecten notablemente la operación y enviarla a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

**VII.** Restituir con dinero en efectivo y de forma inmediata al Cajero Receptor de el o los descuentos que vía nómina haya sido objeto por concepto de supuestos faltantes de dinero y respecto de el o los eventos determinados, si como resultado de la verificación en video de los registros del equipo de control y registro vehicular contra lo marcado por el Cajero Receptor, la Subdelegación o Subgerencia de Operación observara irregularidad u omisión en la dictaminación.

De lo anterior se deberá dejar antecedente en el expediente personal del Analista Liquidador responsable respecto de las actas que al efecto se levanten y del cumplimiento de la restitución del dinero, haciéndose acreedor a las medidas disciplinarias citadas en el artículo 36 del presente reglamento, quedando sin efectos la medida disciplinaria que se hubiese impuesto al Cajero Receptor en cuanto al o los eventos mal dictaminados, retirando ésta de su expediente personal.

**VIII.** La falsedad en los datos contenidos en la liquidación final hecha al Cajero Receptor será responsabilidad del Analista Liquidador en el ámbito de sus funciones, sin que esto implique liberación de responsabilidad, en su caso, del Cajero Receptor.

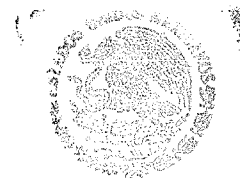
**IX.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta ser relevado previo acuerdo con el Analista de Operación o responsable del Centro de Liquidación Regional.

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten mark

Handwritten mark



JUNTA FEDERAL DE  
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE  
UNIDAD DE REGISTRO  
DE CONTRATOS COLECTIVOS  
REGISTRADOS ANTERIORMENTE  
EN TIPO "A"

Handwritten signature



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



32

### TÍTULO QUINTO De los Cajeros Receptores

#### CAPÍTULO I Del Servicio al Usuario

**Artículo 32.** Los Cajeros Receptores serán responsables de:

**I.** Presentarse puntuales, pulcros, uniformados, con gafete y tablilla de identificación proporcionados por el Organismo. Se le negará el acceso a la Plaza de Cobro si se encuentra en estado de embriaguez, bajo la influencia de algún narcótico, droga o enervante.

**II.** Atender con amabilidad, cortesía y gentilmente a los usuarios de las autopistas o puentes que opera el Organismo, brindándoles el apoyo necesario, canalizándolos cuando se requiera a las instancias correspondientes dentro o fuera de la Plaza de Cobro.

**III.** Proporcionar al usuario la información necesaria sobre las condiciones de la carretera o puente, accidentes, maniobras y cualquier otro evento de los que tenga conocimiento, que pueda demorar su paso o poner en peligro su integridad, de conformidad con los lineamientos marcados por el Administrador de la Plaza de Cobro.

**IV.** Colaborar con el Encargado de Turno y Administrador de la Plaza de Cobro en el control y desahogo de congestionamientos vehiculares que pudieran presentarse como consecuencia de cierres de sector o cualquier otro evento extraordinario.

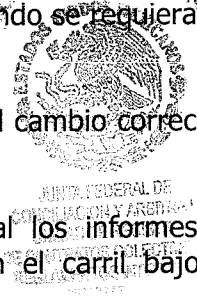
**V.** Mantener siempre abierto su carril; en los casos que por fallas en los equipos, necesidades fisiológicas o para tomar sus alimentos tenga que salir de la cabina cerrará ésta con llave, previa autorización del Encargado de Turno o del Administrador de la Plaza de Cobro, procurando que estas acciones sean en los momentos de menor aforo y el menor tiempo posible.

**VI.** Solicitar con anticipación los apoyos necesarios de rollos de papel para auto impresión de tarifas, fondo de cambio, formatos de registro y comprobantes de emergencia en block cuando se requieran, a efecto de atender siempre con diligencia y oportunidad al usuario.

**VII.** Invariablemente deberá entregar al usuario el boleto de acuerdo a la tarifa y el cambio correcto y destruir los no recibidos por los usuarios.

**VIII.** Reportar de inmediato al Encargado de Turno en forma escrita o verbal los informes de siniestros, condiciones de inseguridad e ilícitos que los usuarios le reporten en el carril bajo su responsabilidad.

**IX.** Reportar de inmediato al Encargado de Turno las fallas del equipo de control de tránsito y registrarlas en la hoja de incidencias.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



33

### CAPÍTULO II Del Control de Ingresos

**Artículo 33.** Los Cajeros Receptores serán responsables de:

**I.** Recibir, de los usuarios de los caminos y puentes que opera el Organismo, las cuotas de las tarifas que por concepto de peaje sean cubiertas con estricto apego a los lineamientos operativos, debiendo registrar en el equipo de control de tránsito, sin excepción, la clasificación del vehículo que transite por su carril.

**II.-** Verificar que el dinero en efectivo que le sea entregado por concepto de fondo de cambio, sea igual a lo establecido en el recibo correspondiente debiendo firmar el documento. En los casos donde no se haya retirado el fondo de cambio en los retiros parciales, al terminar su turno, entregará por separado dicho fondo de los ingresos obtenidos.

**III.-** Responder de los ingresos recaudados en su turno, de la recepción y correcta utilización del fondo de cambio y de los rollos y boletos que le hayan sido asignados.

**IV.** Entregar al usuario el cambio completo derivado del pago que realiza por concepto de peaje.

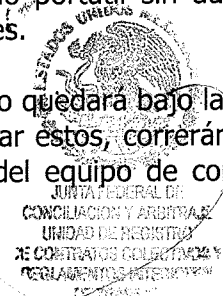
**V.** Entregar al usuario el boleto que le corresponda de acuerdo a lo registrado en la consola de cabina y en el equipo de control de tránsito y registro.

**VI.** Permitir el cruce sin el pago correspondiente, solo a aquellos vehículos considerados al Servicio de la Comunidad y que se encuentran referidos en la Normatividad vigente.

**VII.** No entrar a la cabina de cobro con dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo para la operación del carril a su cargo, tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago de cualquier especie, carteras, bolsos, teléfonos celulares, radios de intercomunicación, televisores, reproductores de video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, éstos deberán ser depositados en el gabinete, locker o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de éstos no altere el desempeño de sus funciones.

El consumo de agua o bebidas sin alcohol en el interior de las cabinas de cobro quedará bajo la única y exclusiva responsabilidad de su consumidor, por lo tanto, en caso de derramar éstos, correrán por su cuenta y costo los daños que se llegasen a ocasionar a los componentes del equipo de control de tránsito, accesorios y/o materiales del Organismo.



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



34

**VIII.** Imprimir el boleto hasta el momento en el que el usuario le haya entregado el dinero en efectivo por dicho concepto; si por omisión a lo dispuesto en la presente se genera un boleto distinto a la tarifa real o en su defecto se trate de cuota eludida, Vehículo al Servicio de la Comunidad o residente, se procederá a clasificar y/o rectificar el evento, debiendo conservar el boleto generado por error, el cual anexará a su hoja de preliquidación y será tomado en cuenta para su análisis inmediato posterior.

**IX.** No conservar en la cabina de cobro boletos que no pertenezcan al turno/carril en operación, debiendo conservar únicamente en la cabina los boletos debidamente cancelados y que fueron emitidos por error a efecto de integrarlos a su preliquidación de turno.

**X.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al Encargado de Turno cuando exista una falla de impresión de boletos, a efecto de que le sean entregados comprobantes de emergencia para la continuidad de la operación, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.

**XI.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al Encargado de Turno sobre las discrepancias y anomalías en el equipo, en las tarjetas o en cualquier componente de los Sistemas Electrónicos de Pago, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.

**XII.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al Encargado de Turno cuando la antena y/o el equipo del Sistema Electrónico de Pago sufra alteraciones causadas por personas ajenas o por golpes de vehículos en circulación, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.

**XIII.** Cobrar en dinero en efectivo el importe de la tarifa que le corresponda al usuario cuando éste porte alguna tarjeta distinta a la proporcionada por el Sistema Electrónico de Pago, cuando pase por carriles no automatizados o no exista justificación de falla en los carriles que cuenten con este sistema.

**XIV.** Apegarse a lo que establece la Normatividad para las cuotas eludidas o vehículos residentes.

**XV.** Verificar que los usuarios residentes tengan adherida al parabrisas del vehículo, la calcomanía o cualquier otro instrumento de control proporcionado por el Organismo, permitiendo el paso y/o recogiendo el boleto en los casos que corresponda.

**XVI.** Anotar con letra legible en el formato correspondiente la mayor información posible de los vehículos que eludan la cuota y crucen por el carril que esté operando (fecha, placas del vehículo, turno, tarifa, hora del evento, carril, plaza de cobro, tramo carretero, Delegación Regional o Gerencia de Tramo y las observaciones que correspondan); formato foliado que invariablemente deberá ser anexado a la hoja de preliquidación. Sólo será avalado este evento cuando en la verificación del video no exista contacto de manos entre Cajero Receptor y usuario.

**XVII.** Anotar con letra legible en el formato correspondiente el cruce de vehículos con tarjeta de Sistema Electrónico de Pago en los casos en los que se presenten falla en los equipos del sistema o sea instruido el aforo manual por la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

UNTA FEDERATE  
CONCILIACION Y ARBITRAJE  
UNIDAD DE RESOLUCION  
CONSTITUCION

*[Handwritten signatures and marks]*



## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



CAPUFE

38

**XVIII.** Entregar el dinero en efectivo de alta denominación al Encargado de Turno durante los retiros parciales a cambio de los vales correspondientes y al finalizar el mismo entregará el efectivo remanente y los vales que hubiese recibido, lo que sumará la recaudación del turno, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

**XIX.** Atender las indicaciones del Encargado de Turno y/o Administrador de la Plaza de Cobro, en caso de afluencia vehicular excesiva en un solo sentido y que no se cuente con un carril reversible.

**XX.** Proporcionar al Encargado de Turno el folio inicial y final de los comprobantes de emergencia.

**XXI.** Anexar a su corte de turno los boletos impresos por error así como los formatos de vehículos al servicio de la comunidad, de cuotas eludidas y los boletos de prepago o residentes en caso de que los utilice la Plaza de Cobro; formatos que invariablemente deben estar debidamente requisitados y firmados.

**XXII.** Dirigirse a la sala de operación y permanecer en ésta durante el recuento del ingreso recaudado de su turno y verificar que las cantidades asentadas en los diversos documentos que maneja sean las correctas.

**XXIII.** Cubrir de inmediato cualquier faltante que resulte en la preliquidación.

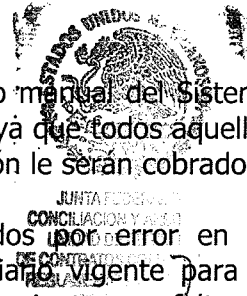
**XXIV.** Para el caso de las Plazas de Cobro que operan con dos tipos de moneda (pesos mexicanos/dólares americanos), los faltantes serán recuperados por el Organismo vía descuento en nómina una vez emitida la liquidación si estos existieran después de compensar faltantes de un tipo de moneda con los sobrantes del otro tipo de moneda en la operación del mismo turno/carril.

**XXV.** Cuando existan faltantes en la liquidación y no se produzca inconformidad del Cajero Receptor, se realizará la recuperación de los mismos mediante el cobro por nómina tal y como lo prevé la fracción I del artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo y la cláusula 32 fracción I de El Contrato.

**XXVI.** Solicitar por escrito al Administrador de la Plaza de Cobro la revisión del video en aquellos casos en los que exista inconformidad respecto de la liquidación definitiva, revisión que se realizará conforme a lo que establece la fracción II del Artículo 31 de este Reglamento.

**XXVII.** Que la información registrada en los formatos establecidos para el aforo manual del Sistema Electrónico de Pago llene el mayor número de requisitos solicitados en la misma, ya que todos aquellos cruces que por falta de información o por letra ilegible no sea posible su facturación le serán cobrados.

**XXVIII.** Cuando un Cajero Receptor incurra en faltantes que sean generados por error en su operación, superiores al equivalente a seis veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal en un período de treinta días, se hará acreedor a un extrañamiento por falta de eficiencia en el manejo de los equipos.



*[Handwritten signatures and marks]*



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



*Handwritten signature*

**XXIX.** Cuando el Cajero Receptor se haya hecho acreedor a dos extrañamientos en un período de treinta días naturales, el Administrador de la Plaza de Cobro lo programará para que asista a tomar la capacitación necesaria, previa solicitud por escrito a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, con objeto de que obtenga los conocimientos y habilidades suficientes en el manejo de los equipos, a efecto de que no incurra en faltantes, ya sea en preliquidación o liquidación definitiva.

Habiendo tomado dicha capacitación y de reincidir el Cajero Receptor en la conducta referida en el párrafo anterior, se programará para su capacitación por segunda y última vez.

De reincidir éste en faltantes el área de Operación Regional remitirá su expediente a las áreas de Administración y Jurídicas Regionales con el resultado de la capacitación que contenga la declaración expresa de que el trabajador no es apto para el desempeño de la labor de Cajero Receptor y la comprobación de el o los nuevos faltantes para su análisis y determinación conjunta con El Sindicato respecto de su situación laboral en términos de la Ley Federal del Trabajo.

**XXX.** Deberá firmar antes de retirarse de la Plaza de Cobro la Preliquidación correspondiente a su turno laborado y las Liquidaciones de turnos anteriores presentadas por el Administrador o quien se designe para tal efecto. El incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos validos para todos los efectos legales a que haya lugar.

En el caso de existir desacuerdo con el resultado en la Liquidación el Cajero Receptor solicitará por escrito la verificación de la misma ante el Administrador de la Plaza de Cobro conforme lo establece la fracción XXVI del presente artículo.

### CAPÍTULO III De las obligaciones Administrativas

**Artículo 34.** Los Cajeros Receptores tendrán las siguientes obligaciones administrativas:

**I.** El personal que cuente con la categoría de Cajero Receptor, por ningún motivo podrá desempeñar funciones diferentes a las establecidas en La Normatividad vigente; solo podrán desarrollar otras actividades en casos extraordinarios, debiendo contar con la autorización expresa del Subdelegado o Subgerente de Operación.

**II.** Deberá presentarse a laborar debidamente uniformado, con gafete y tablilla, con su respectivo nombre proporcionados previamente por el Organismo, registrando puntualmente su asistencia al inicio y término de su jornada en el sistema ó medio establecido para esto y laborar siempre en el carril que se le haya asignado, salvo que exista una instrucción que lo impida; invariablemente debe grabar su imagen ante la cámara de video al inicio y término de su turno o corte.

**III.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, El Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos y demás disposiciones normativas emitidas por la Dirección de Operación para el buen desempeño de sus funciones.

*Handwritten signatures*



CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

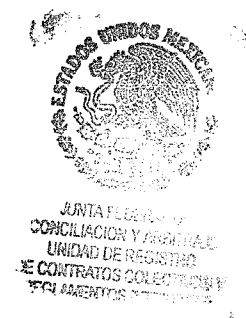


38

**IV.** Colaborar ampliamente con el Administrador de la Plaza de Cobro, los Encargados de Turno, personal de las áreas de operación, Contraloría Interna y entes fiscalizadores externos en caso de revisiones, evaluaciones o la aplicación de procedimientos normativos, para lo cual, el Organismo por conducto de la Dirección de Operación a través de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo deberá entregar los manuales y Reglamentos correspondientes a las Plazas de Cobro, los que estarán a disposición para consulta de cada uno de los trabajadores que así lo requieran.

**V.** En las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera, deberá aceptar el pago de la tarifa únicamente en un tipo de moneda.

**VI.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto no sea relevado, siempre y cuando no contravenga a lo dispuesto en la cláusula 45 de El Contrato.







CAPUFE

## REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



*[Handwritten signature]*

### TÍTULO SEXTO

#### De la Aplicación de Sanciones y Medidas Disciplinarias al Personal que labora o está adscrito a las Plazas de Cobro.

**Artículo 35.** Las sanciones por violación al contenido del presente Reglamento y a La Normatividad vigente, serán aplicadas conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, El Contrato y los contratos individuales.

**Artículo 36.** Los trabajadores por el incumplimiento de las obligaciones o por incurrir en las prohibiciones conferidas en el cuerpo del presente reglamento y a las Normas y procedimientos administrativos que en materia de operación se encuentren vigentes, sin causa justificada plenamente, serán sancionados con apego a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, haciéndose acreedores a las siguientes medidas disciplinarias:

I. Amonestación verbal.

II. Amonestación por escrito.

III. Suspensiones de sueldo y labores de cinco días y hasta por ocho días.

Así mismo, y en su caso, a las establecidas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, El Contrato y La Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.

**Artículo 37.** Para la imposición de medidas disciplinarias en los demás casos de incumplimiento de obligaciones o violación de prohibiciones, se deberán tomar en cuenta las circunstancias personales del trabajador y las demás que hayan ocurrido al momento de cometer la falta.

**Artículo 38.** En los casos de reincidencia de incumplimiento de obligaciones o violación de prohibiciones operará la rescisión de la relación individual de trabajo conforme a lo previsto por el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

**Artículo 39.** Cuando el trabajador o el Sindicato no estuvieren de acuerdo con medidas disciplinarias impuestas al primero podrán inconformarse mediante escrito fundado y motivado ante el superior jerárquico del servidor público de Oficinas Centrales que haya determinado en principio las mismas y en el caso de las áreas jurídicas de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, estas se presentará ante al área jurídica competente de Oficinas Centrales; la inconformidad deberá entregarse en un plazo improrrogable de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente al que se levantó el acta o se notificó la medida disciplinaria, siempre y cuando se encuentre dentro del término establecido en la fracción I del artículo 517 de la Ley Federal del Trabajo.

En este escrito deberán ofrecerse las pruebas, haciendo valer los agravios que se consideren pertinentes, sin estos requisitos, se tendrá por no interpuesta la inconformidad.

*[Handwritten signatures and stamps]*



# REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO



CAPUFE

31

En caso de que el Organismo ratifique las medidas disciplinarias impuestas inicialmente, no se podrá interponer otra inconformidad ante el Organismo.

Interpuesta la inconformidad, en tiempo y forma, no se podrá hacer efectiva la medida disciplinaria hasta que se dicte la resolución correspondiente por parte del Organismo.

## TÍTULO SEPTIMO De los Reconocimientos y Notas al Mérito.

**Artículo 40.** El personal de las Plazas de Cobro que cumpla adecuadamente con las funciones que le han sido encomendadas, será reconocido y recibirá notas al mérito, las cuales serán invariablemente integradas a su expediente personal, reconocimientos y notas que se aplicarán en los siguientes casos:

**I.** El trabajador que en un período de treinta días naturales no incurra en faltas, retardos, omisión en el desempeño de sus funciones, extrañamientos o cualquier situación que altere el buen desempeño de su labor, será reconocido como el trabajador del mes.

**II.** El trabajador que obtenga 3 reconocimientos consecutivos como trabajador del mes, en un período de 90 días, tendrá preferencia de establecer sus períodos vacacionales sin interferir con la buena operación, de acuerdo a la programación que se haga de los mismos, en la Plaza de Cobro que le corresponda.

## TRANSITORIO

**UNICO.-** El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la firma y publicación, quedando sujeto a cualquier cambio o modificación que pueda requerir, una vez puesto en práctica.

**Dado por sextuplicado en las oficinas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos a los veintitrés días del mes de septiembre de dos mil nueve.**

**ING. JOSÉ G. TARCISIO RODRÍGUEZ MARTÍNEZ**

Director General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

**C. MARTÍN CURIEL GALLEGOS**

Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

09537  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
REGISTRO DE CONTRATOS COLECTIVOS Y DE ACUERDOS INTERSINDICALES

# **JUNTA FEDERAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE**

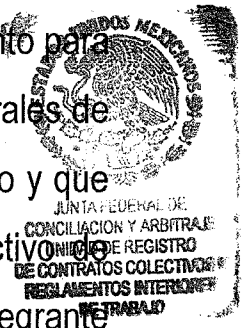
JUNTA ESPECIAL ONCE  
EXP.NUM.CC.11/03.XXII.MOR.(1)  
SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE  
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y  
SERVICIOS CONEXOS

Y

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y  
SERVICIOS CONEXOS

México, D.F., a 06 de Noviembre de 2009. -----

VISTO el ocurso folio 9537, presentado el 29 de Septiembre de 2009, suscrito por el Apoderado General del Organismo Descentralizado al rubro citado, quien señala domicilio para oír y recibir notificaciones el mencionado en el escrito de cuenta al que acompaña el reglamento para el personal de las plazas de cobro de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos con firmas autógrafas del Sindicato y que tiene relación directa con algunas cláusulas del contrato colectivo de trabajo vigente, el cual se agrega a los autos por ser parte integrante del mismo, para todos los efectos legales a que haya lugar.-



**NOTIFIQUESE.-** Así lo proveyeron y firmaron los CC. Representantes que integran la Junta Especial Numero **ONCE**, en unión del C. Presidente de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje **LIC. EDUARDO ANDRADE SALAVERRIA**, dando fe la C. Secretaria General de Acuerdos y Conflictos Colectivos, **LIC. ESPERANZA**

**BONIFAZ THOMAS.-DOY FE.**-----

**BOLETÍN**

LICS. BPS/LGO/zzi