



DIRECCION GENERAL

**DANIEL DÍAZ DÍAZ**, Director General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, en estricto apego a lo que establecen los artículos 59 fracciones IV, V, VI, IX y XIV de la Ley Federal de Entidades Paraestatales; octavo fracciones X y XIII del Decreto que reestructura la Organización y funcionamiento de este Organismo Público Descentralizado; 17 del Estatuto Orgánico y artículos 5 y 12 de las Condiciones Generales de Trabajo en vigor, y

### **CONSIDERANDO**

Que la Dirección de Operación dentro de las funciones que tiene encomendadas, ha actualizado diversos lineamientos en materia de operación y ante las necesidades de otorgar un servicio de calidad a los usuarios de las redes carreteras que opera este descentralizado por sí o a través de terceros, es por lo que tengo a bien expedir el siguiente:

### **ACUERDO**

- I.- Se expide el denominado "REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO", mismo que entrará en vigor a los treinta días hábiles posteriores a su firma.
- II.- El presente reglamento será de observancia obligatoria para todo el personal de operación que labore en Plazas de Cobro o se encuentre adscrito a alguna Delegación Regional o Gerencia de Tramo que opera este Descentralizado.
- III.- El presente Reglamento se publicará y difundirá por medio de oficios circulares, que se emitan para tal efecto y estará a disposición de los interesados para su consulta.

Cuernavaca, Mor., a 27 de abril de 2001

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

CALZADA DE LOS REYES Nº 24 COL. TETELA DEL MONTE

062130 CUERNAVACA, MOR.

**TÍTULO PRIMERO**  
**Disposiciones Generales**

**Artículo 1º.-** Las disposiciones contenidas en este reglamento son de observancia obligatoria y de carácter general para todo el personal de Operación que labora en la Plaza de Cobro o se encuentra adscrito a alguna Delegación Regional o Gerencia de Tramo que opera Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

**Artículo 2º.-** Para efectos del presente reglamento, se deberá entender como:

- a) EL ORGANISMO.- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- b) LEY DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO.- Ley reglamentaria del apartado B del artículo 123 constitucional.
- c) LEY FEDERAL DEL TRABAJO.- Ley reglamentaria del apartado A del artículo 123 constitucional.
- d) LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE SERVIDORES PUBLICOS.- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- e) LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO.- Las Condiciones Generales de Trabajo de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos autorizadas por el H. Consejo de Administración en su sesión 162 de fecha 16 de noviembre del 2000.
- f) EL REGLAMENTO.- El presente Reglamento para todo el Personal de las Plazas de Cobro; documento por el cual se regulan y sancionan las funciones y responsabilidades del personal de las Plazas de Cobro.
- g) LA NORMATIVIDAD.- La Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro, emitida por la Dirección General en el mes de octubre del 2000 y autorizada por el H. Consejo de Administración en su sesión 162 de fecha 16 de Noviembre del mismo año, documento que sirve como guía para la operación de las Plazas de Cobro.

**Artículo 3º.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer y regular las responsabilidades en materia de Operación, del personal que labora en las Plazas de Cobro, en el marco de las funciones que se establecen en el Manual General de Organización y en la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro, emitida por la Dirección General, así como en el marco de las obligaciones que se deriven de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y de las Condiciones Generales de Trabajo en vigor.

**Artículo 4º.-** 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, eficiencia y oportuno a los usuarios de la red que opera el Organismo.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

**Artículo 5º.-** El personal de las Plazas de Cobro, no podrá proporcionar información estimada como confidencial, de importancia para el Organismo o de circulación restringida, excepto a las áreas de supervisión o auditoría debidamente acreditados.

**Artículo 6º.-** Además de las funciones referidas en el Título Segundo de la Normatividad y las obligaciones invocadas en el artículo 59 de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes, el personal que labore o se encuentre adscrito a las Plazas de Cobro, deberá observar las siguientes disposiciones.

I.- Presentarse puntualmente para el inicio de turno que le corresponda de acuerdo a los horarios previamente establecidos, debidamente uniformados, aseados, debiendo portar en todo momento en un lugar visible su credencial de identificación, expedida por la Delegación Regional o Gerencia de Tramo que le corresponda.

II.- Queda prohibido que el personal de las Plazas de Cobro, realice actividades comerciales de cualquier tipo dentro de las instalaciones del Organismo.

III.- En casos extraordinarios o de emergencia, deberán apoyar las labores y operativos especiales que lleven a cabo las unidades locales de Protección Civil, la Policía Federal Preventiva, la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y las que indique, debidamente justificadas, el Administrador de la Plaza de Cobro, así como operar el sistema de radiocomunicación con el fin de brindar apoyo.

IV.- Serán responsables del cuidado y manejo de materiales de trabajo, documentos, correspondencia, valores, maquinaria, mobiliario y equipos que se les proporcionen para el desempeño de sus funciones.

V.- Tratar con diligencia, respeto y cortesía a los usuarios de la red que opera el Organismo, prestándole auxilio oportuno, en caso de que lo necesite.

VI.- Los cambios de adscripción para los trabajadores de las Plazas de Cobro se podrán llevar a cabo únicamente en apego a lo establecido por los artículos 102 al 109 de las Condiciones Generales de Trabajo.

**TÍTULO SEGUNDO**  
**Responsabilidades de los Administradores de las Plazas de Cobro**

**CAPÍTULO I**  
**Del Servicio al Usuario**

**Artículo 7º.-** Los Administradores de las Plazas de Cobro en materia de servicio al usuario serán responsables de:

I.- Verificar que en todo momento se mantengan abiertos los carriles, en función del personal disponible para operarlos otorgando de esta manera un servicio eficiente al usuario.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

II.- Informar a la brevedad posible al usuario, en los casos de cierre de sector por accidentes, manifestaciones, contingencias, desastres naturales o cualquier situación extraordinaria, a efecto de evitar congestionamientos vehiculares tanto en la Plaza de Cobro como en el tramo carretero a su cargo. Para ello, si la situación lo requiere, se auxiliará de todo el personal.

III.- Para los efectos de la fracción anterior, deberá coordinarse con la Policía Federal Preventiva para indicar al usuario las alternativas de circulación y de esta manera dar fluidez al tránsito vehicular.

IV.- Que siempre exista fondo de cambio suficiente a efecto de eficientar el servicio de cobro de cuotas de peaje y agilizar el tránsito vehicular en la Plaza de Cobro.

V.- Proporcionar con amabilidad y cortesía la orientación necesaria al usuario sobre destinos cercanos y servicios complementarios, así como atender 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 de siniestro y que estos estén dotados de equipo de radiocomunicación o teléfono, para su rápida localización, conforme al contrato de prestación del servicio.

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 de Operación o equivalente cualquier anomalía que sea detectada, a través del acta correspondiente que proceda.

VIII.- Verificar rutinariamente que las torres de auxilio vial funcionen correctamente, coordinando con el Subdelegado de Operación o equivalente 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 de Operación o equivalente, 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.

Asimismo los servicios externos de apoyo, la atención rápida de accidentes de todo tipo, el retiro de vehículos accidentados y la limpieza de derrames o materiales producto de dicho siniestro.

XII.- Notificar de inmediato al servicio médico, Policía Federal Preventiva, aseguradora y a la Subdelegación de Operación o equivalente sobre los accidentes ocurridos, proporcionando la mayor información posible.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

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.

XIV.- Asistir físicamente al lugar de los accidentes y de existir dos o más simultáneos atenderá al de mayor importancia y se auxiliará con personal de la Subdelegación de Operación o equivalente para corregir las anomalías que se detecten; coordinando los operativos de atención de siniestro con los servicios de apoyo externo.

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.- Vigilar que existan extintores con carga útil en los carriles de peaje, planta de energía eléctrica, oficinas y bodegas y que se disponga de personal adiestrado en el uso de los mismos.

XVII.- Capturar oportunamente en el módulo de seguros (siniestralidad) la información de los siniestros que le sean notificados por los servicios médicos, policía preventiva, usuarios, etc.

XVIII.- Verificar que sean atendidos oportunamente y de acuerdo a los procedimientos establecidos por el departamento 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 y veraz.

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 en óptimo estado de conservación la Plaza de Cobro e instalaciones a su cargo y verificar que éstas proporcionen un buen servicio al usuario, notificando oportunamente al Subdelegado de Operación o su equivalente 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 Técnica y turnando los reportes correspondientes a la Unidad jurídica Delegacional.

XXIII.- Verificar que la Plaza de Cobro cuente con los señalamientos, equipo de control y prevención de incendios que sirvan de apoyo a usuarios.

XXIV.- Verificar que los sanitarios sean gratuitos, estén en óptimas condiciones de servicio, cuidando que nunca falte jabón, papel higiénico, papel toalla y agua.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

XXV.- Vigilar que en un lugar visible de la cabina existan las tablillas de identificación del Cajero Receptor; así como los trípticos de contraloría para entrega al usuario.

XXVI.- Instalar trípticos de contraloría para entregar a los usuarios, los que serán colocados en los locales comerciales, baños paradores turísticos y estaciones de servicio de la Plaza de Cobro.

XXVII.- Vigilar que en la Plaza de Cobro cuente con libro de Quejas y Denuncias; a efecto de darle seguimiento a las mismas, conforme al procedimiento respectivo.

XXVIII.- Comunicar por escrito a la brevedad posible al Subdelegado de Operación o su equivalente, sobre las quejas y sugerencias de los usuarios relativas al estado y conservación del tramo carretero.

XXIX.- Coordinar acciones con el Superintendente de Conservación correspondiente, para la recolección oportuna de basura en la Plaza de Cobro, áreas de descanso y paradores del camino, así como para el abastecimiento de agua en los lugares mencionados.

XXX.- Coordinar acciones con el Superintendente de Conservación 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 de solución a las observaciones emitidas por la contraloría interna, y entes fiscalizadores externos.

## **CAPÍTULO II**

### **Del Control de Ingresos**

**Artículo 8º.** - 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.

II.- Conocer el funcionamiento de todos los equipos de la Plaza de Cobro.

III.- Solicitar a la Subdelegación de Operación o equivalente, 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.

IV.- Verificar que el equipo de control de tránsito funcione 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 comprobantes.



---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

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.- Evitar la presencia de personas ajenas a las actividades de cobro o personal que se encuentre fuera de su horario de trabajo en las instalaciones de la Plaza de Cobro y principalmente en las cabinas. Asimismo, el acceso a la sala de operación deberá ser restringido al personal de la Plaza de Cobro y a quienes realicen evaluaciones en la misma.

VIII.- 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 de Operación o equivalente y a la Dirección de Operación.

IX.- 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.

X.- Aprobar y vigilar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y en el caso de no contar con módulo, informar quincenalmente a la Subdelegado de Operación o equivalente 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.

XI.- En caso de incrementos en la afluencia vehicular o contingencia de algún sentido y cuando no se disponga de carriles reversibles, habilitar carriles e implementar las acciones necesarias, elaborando el acta correspondiente.

XII.- Verificar permanentemente la correcta detección de la antena del Sistema de Telepeaje.

XIII.- Verificar y avalar la conciliación de información que emite el Sistema de Telepeaje y el equipo de control y registro vehicular.

XIV.- Validar los aforos manuales de tarjetas de Telepeaje en casos extraordinarios, por falla en los equipos de detección o procesos de reubicación.

XV.- Vigilar el control de la existencia, consumo, resguardo y asignación de los rollos de papel para autoimpresión 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 de Operación o equivalente los boletos de emergencia en los casos de cambios en las políticas tarifarias.

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

XVI.- Permanentemente deberá verificar que en las cabinas de cobro no se trabaje con boletos adelantados, boletos de otras Plazas de Cobro o falsificados, en caso de que se presenten estas irregularidades, se le levantara el acta correspondiente y se turnará al área jurídica delegacional.

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.

XVIII.- Vigilar que el tránsito peatonal tenga el control adecuado.

XIX.- Mantener actualizado el padrón de residentes autorizado; verificando que éstos cumplan con los requisitos establecidos, para ser considerados como tales.

XX.- Verificar que el Cajero Receptor sin desviarse por ningún motivo entregue la recaudación del ingreso al Encargado de Turno en la sala de operación de la Plaza de Cobro.

XXI.- Supervisar que los Encargados de Turno efectúen los retiros parciales del efectivo recaudado, a efecto de que en el primer retiro se recupere cuando menos el fondo de cambio.

XXII.- Verificar que la liquidación definitiva contenga toda la documentación soporte debidamente firmada.

XXIII.- Exigir que los Encargados de Turno cobren los faltantes que resulten de las preliquidaciones del turno a los Cajeros Receptores, 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 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 efectivo recaudado el día anterior, vigilando que no existan diferencias con los ingresos registrados de las liquidaciones de turno/día y día/Plaza de Cobro.

XXVII.- Verificar que los ingresos entregados sean depositados oportunamente por el servicio de traslado de valores y se recupere la ficha de deposito correspondiente; asimismo, será responsable de informar al área administrativa delegacional de las irregularidades para la penalización que le corresponda a la empresa de traslado de valores.

XXVIII.- Llevar control por escrito 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.



---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

XXX.- Recopilar y enviar oportunamente las liquidaciones diarias a la Subdelegación de Operación o equivalente vía módulo de liquidación y las fichas de depósito a la Subdelegación de Administración selladas por el banco dando seguimiento hasta su recuperación en un plazo no mayor de cinco días hábiles a todos aquellos depósitos bancarios en los que no se hubieren entregado oportunamente las mismas.

XXXI.- En caso de presentarse la situación de la toma 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 hasta el momento en el que se presente la contingencia, si las condiciones lo permiten.

XXXII.- Informar inmediatamente y por cualquier medio a la Subdelegación de Operación o equivalente 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 de Operación o equivalente y a la Unidad Jurídica delegacional.

XXXIII.- Vigilar que en los Tramos Carreteros y Plazas de Cobro no existan accesos clandestinos, vehiculares o peatonales donde pueda evadirse la cuota, coordinándose con la Subdelegación Técnica, Subdelegación de Operación o su equivalente y la Unidad Jurídica correspondiente para proceder a la clausura o cierre definitivo.

XXXIV.- En el Sistema Integral de Peaje deberá validar la documentación en forma paralela con el Encargado de Turno y exportarla inmediatamente.

XXXV.- En los casos que exista inconformidad del Cajero Receptor en el resultado de la liquidación definitiva, solicitará mediante oficio a la Subdelegación de Operación o equivalente la revisión y análisis del vídeo.

### **CAPÍTULO III**

#### **De las Responsabilidades Administrativas**

**Artículo 9º.-** Los Administradores de las Plazas de Cobro tendrán las siguientes responsabilidades administrativas:

I.- Prever en coordinación con el Subdelegado de Operación o equivalente el importe necesario del fondo operacional, para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas.

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

II.- Aplicar el fondo operacional conforme a los lineamientos establecidos y autorizados por la SHCP, así como la Normatividad interna. Será el único funcionario que pueda autorizar el gasto del fondo operacional en la Plaza de Cobro.

III.- 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.

IV.- 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.

V.- 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.

VI.- Supervisar la guarda y custodia del dinero y 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.

VII.- Verificar que a los trabajadores adscritos a la Plaza de Cobro no se les asignen funciones diferentes a las establecidas en la Normatividad y el presente Reglamento; únicamente podrán desarrollar funciones diferentes en casos extraordinarios y previamente autorizados por el Subdelegado de Operación o equivalente.

VIII.- Resguardar el dinero y 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.

IX.- Elaborar el programa anual de requerimientos de bienes y servicios, en coordinación con la Subdelegación de Operación o equivalente.

X.- Verificar y rubricar diariamente el contenido de la bitácora del Encargado de Turno.

XI.- Solicitar por escrito la intervención de la Subdelegación de Operación o equivalente, 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.

XII.- 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 correspondiente.

XIII.- Deberá fomentar el respeto hacia el Organismo así como la colaboración y convivencia armoniosa entre el personal de la Plaza de Cobro.

XIV.- 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 se hará

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

acreedor a las sanciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

XV.- 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.

XVI.- Conocer y aplicar el presente Reglamento para el buen desempeño de sus funciones.

XVII.- Levantar las actas que correspondan en los casos en que tuvieren conocimiento de violaciones a lo dispuesto en el presente Reglamento y la Normatividad.

XIX.- Verificar que el fondo operacional y el fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin y apegándose a lo establecido en Título Tercero, Capítulo III de la Normatividad; ya que en caso de existir faltantes se deberá proceder al levantamiento del acta correspondiente al responsable del faltante y turnarla al área jurídica delegacional para los efectos legales que correspondan.

**TÍTULO TERCERO**  
**Responsabilidades de los Encargados de Turno**

**CAPÍTULO I**  
**Del Servicio al Usuario**

**Artículo 10º** - Los Encargados de Turno, en materia de servicio al usuario, serán responsables de:

I.- Vigilar que los Cajeros Receptores se presenten puntuales, pulcros y uniformados, con gáfete y tablilla de identificación para entrar a su turno, asimismo, tendrá la facultad de negar el acceso a la Plaza de Cobro al personal que no cumpla con las disposiciones anteriores y/o se encuentre en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico, droga o enervante.

II.- 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.

III.- 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 Preventiva.

IV.- Verificar que el ajustador de la compañía aseguradora atienda de inmediato cualquier siniestro que se presente en su turno, en ausencia del administrador.

V.- 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.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

VI.- Para los supuestos de la fracción anterior, es responsable 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 Preventiva 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 Preventiva, en ausencia del Administrador.

VII.- 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.

VIII.- Supervisar las actividades del personal contratado para la limpieza de los servicios sanitarios, instalados en la Plaza de Cobro, a efecto de mantenerlos y conservarlos en condiciones óptimas y en buen estado, asegurándose de que no se cobre ninguna cuota por el uso de estos servicios. Asimismo, deberá verificar constantemente que estén abastecidos de agua, papel sanitario, jabón y toalla para las manos y en caso de observar anomalías informar al Administrador.

IX.- Apoyar a que los servicios médico y de grúa que sean solicitados por los usuarios, se proporcionen en forma inmediata.

X.- 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. Asimismo, vigilar que se entregue a usuarios únicamente propaganda que sea autorizada por 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 11°.-** El Encargado de Turno, en materia de control de ingresos, será responsable de:

I.- La guarda y custodia de los ingresos recaudados durante su turno, depositándolos de inmediato y sin excepción en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

II.- 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.

III.- Verificar que los equipos de control y registro vehicular funcionen adecuadamente, mediante el monitoreo en los equipos concentradores, así como el recorrido de los carriles.

IV.- En caso de presentarse cualquier falla, registrará la misma en el módulo de seguimiento de fallas, sistema alterno o bitácora correspondiente, evitando la apertura del carril en tanto sea reparada la misma, hasta donde lo permita el tráfico vehicular o en su caso aplicar el procedimiento respectivo.

V.- Verificar durante las visitas de mantenimiento preventivo que los sistemas de respaldo de energía se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.

VI.- Para el caso de la Planta de Emergencia, deberá verificar que ésta se encuentre en buen estado, realizando pruebas periódicas de arranque y evitando utilizar el espacio asignado para este equipo como bodega.

VII.- Operar correctamente los equipos concentradores y de control y registro vehicular, actividad que por ningún motivo podrá delegar a otra persona.

VIII.- Informar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia al Subdelegado de Operación o equivalente, de todas aquellas anomalías que sean detectadas en los equipos y eventos en los carriles, que puedan afectar la liquidación de turno, levantando el acta correspondiente.

IX.- Supervisar que no existan acciones que impidan o alteren el correcto funcionamiento o dañen los equipos, como pueden ser objetos, obstáculos o personas ajenas; en caso de existir deberá levantar el acta correspondiente.

X.- 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, deberá levantar el acta correspondiente.

XI.- Proporcionar comprobantes de pago de emergencia, supervisando que en los carriles se les entreguen a los usuarios, cuando por fallas de energía eléctrica o por fallas del equipo no se imprima el comprobante de pago respectivo.

XII.- Asegurar el abastecimiento de fondo de cambio, rollos para comprobantes de pago, comprobantes de emergencia y los que se requieran en las cabinas de cobro para que exista continuidad en la operación.

XIII.- Asignar carril, tarjeta magnética, comprobantes de pago y formatos establecidos a los Cajeros Receptores, determinando el número y dirección de los carriles que operarán.

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

XIV.- Supervisar que en la Plaza de Cobro a su cargo no se utilicen comprobantes de pago 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 comprobantes de pago 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.

XV.- Vigilar que los Cajeros Receptores por ningún motivo operen con 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.

XVI.- Vigilar que los vehículos que cuenten con tarjeta de Telepeaje circulen únicamente por los carriles que cuenten con estos equipos.

XVII.- En casos de falla de los equipos del Sistema de Telepeaje, está obligado a verificar que los aforos manuales que entreguen los Cajeros Receptores sean claros legibles y congruentes con los requisitos establecidos para su cobro posterior.

XVIII.- Validar los aforos manuales de tarjetas de Telepeaje en casos extraordinarios, por falla en los equipos o procesos de reubicación.

XIX.- Vigilar que los Cajeros Receptores Cobren en efectivo el importe de las tarifas correspondientes a aquellos usuarios o transportistas que el equipo les marque "tarjeta invalida", o se encuentren boletinadas por falta de pago.

XX.- Retirar el 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 todo lo recolectado.

XXI.- Al finalizar su turno y recibir el efectivo recaudado, es responsable de la veracidad de la información que capture en la hoja de preliquidación y documentos soporte de la misma.

XXII.- Obtener la preliquidación por carril y turno, la cual será turnada al área de liquidaciones, acompañada de la documentación soporte.

XXIII.- 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 y que estas no sean ficticias, reportando al Administrador las anomalías que detecte y haciendo las aclaraciones que este le solicite. Deberá levantar las actas correspondientes a efecto de sancionar a los responsables de la emisión de información falsa.

XXIV.- Anexar los comprobantes generados por error a la hoja de preliquidación, junto con los boletos de residentes de tarifa especial.

XXV.- Requerir sin excepción y de inmediato el pago de las diferencias detectadas en la preliquidación de Cajero Receptor.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

XXVI.- Elaborar correctamente la ficha de depósito solicitando al servicio de traslado de valores la devolución de la misma, sellada por el banco a más tardar a las 24 horas siguientes del depósito, exceptuando los días sábados y domingos.

XXVII.- Autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por usuarios que hayan sido obligados a retornar a causa de alguna situación esporádica especial, sujetándose al procedimiento establecido.

Para ello deberá levantar el acta correspondiente, solicitando al oficial de la Policía Federal Preventiva que haya emitido la orden, su firma.

XXVIII.- Efectuar venta de boletos por adelantado a los usuarios residentes verificando que cumplan con los requisitos establecidos por la SHCP que se encuentran contenidos en la Normatividad.

XXIX.- 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 estos.

XXX.- Verificar que en las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera los Cajeros Receptores reciban el pago en un solo tipo de moneda, sin aceptar el pago en moneda mixta.

### **CAPÍTULO III**

#### **De las Responsabilidades Administrativas**

**Artículo 12°.-** Los Encargados de Turno tendrán las siguientes responsabilidades administrativas:

I.- Desempeñar sus funciones con esmero y 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, a efecto de aplicarlos en su integridad.

II.- Vigilar que las operaciones que realiza el personal a su cargo se apeguen a la Normatividad y lo establecido por este Reglamento.

III.- Notificar por escrito al Administrador cualquier anomalía que presente el personal, y en ausencia de este, lo hará directamente a la Subdelegación de Operación o equivalente, marcando copia al propio Administrador.

IV.- Vigilar el estricto cumplimiento de lo establecido en el Título Cuarto, Capítulos I y II de la Normatividad, referentes a "Rollos y Comprobantes de Pago" y "Destrucción de Comprobantes de Pago Invalidados o por Obsolescencia".

V.- Aplicar correctamente el fondo de cambio, sujetándose en todo momento a lo establecido por la Normatividad.

VI.- Verificar que el personal de vigilancia permanezca en los lugares designados, cumpla con sus funciones y notificar al Administrador sobre cualquier anomalía, anotándolas en la bitácora.



---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

VII.- Informar al Administrador sobre cualquier anomalía que detecte en el uso de las ambulancias o cualquier servicio complementario que se otorgue al usuario.

VIII.- Aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección de Operación, ya que en caso de omisión se hará acreedor a las sanciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y las Condiciones Generales de Trabajo vigentes.

IX.- Vigilar que los Cajeros Receptores no excedan el tiempo establecido para el consumo de alimentos.

X.- Apoyar en las funciones del Cajero Receptor en el cobro de las cuotas por concepto de peaje, cuando por motivos plenamente justificados 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.

XI.- Conocer las funciones del Administrador de la Plaza de Cobro y desempeñarlas en su ausencia, momentáneamente.

XII.- La falsedad en los datos contenidos en la preliquidación hecha al Cajero Receptor, será responsabilidad del Encargado de Turno.

XIII.- Para el sistema integral de peaje, deberá 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.

XIV.- No ausentarse de su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto haya sido relevado.

XV.- Conocer y aplicar el presente Reglamento para el buen desempeño de sus funciones.

XVI.- Verificar que el fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin y apegándose a lo establecido en Título Tercero, Capítulo III de la Normatividad; ya que en caso de existir faltantes el Administrador de la Plaza de Cobro deberá levantar el acta correspondiente al responsable del faltante y turnarla al área jurídica delegacional para los efectos legales que correspondan.

**TÍTULO CUARTO**  
**Responsabilidades de los Analistas Liquidadores**

**CAPITULO I**  
**Del Control de Ingresos**

**Artículo 13°.-** Los Analistas Liquidadores, en materia de control de los ingresos, serán responsables de:

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

- I.- Verificar cotidianamente que los componentes de los equipos de aforo permanente cuenten con los candados y sellos correspondientes, los cuales solo podrán ser abiertos por el personal de la empresa proveedora en su presencia.
- II.- Verificar que los equipos de videograbación permanente se encuentren operando al 100 por ciento y no hallan sido movidos, tengan objetos o fallas que obstaculicen su funcionamiento y/o permitan el correcto análisis de los turnos laborados.
- III.- Registrar en el módulo de fallas, sistema alterno o bitácora respectiva las fallas ocurridas en los equipos de aforo permanente y vídeo, reportando oportunamente las mismas al Analista de Operación, al Subdelegado de Operación y al Proveedor, poniendo especial atención en aquellas que afectan la hoja de liquidación.
- IV.- 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 vídeos en el control de los carriles por donde sean canalizados los vehículos, comprobando el número de unidades que cubren la cuota, debiendo anotar la liquidación de carril correspondiente las observaciones a que haya lugar.
- V.- Aforar al cien por ciento dos carriles que no correspondan a su turno liquidado, como mínimo por semana, para verificar el correcto funcionamiento de los equipos de control y registro vehicular y la correcta operación de los Cajeros Receptores, dejando evidencia documental de esto.
- VI.- Con base en la documentación soporte, revisar las videograbaciones de los turnos minuciosamente hasta no tener dudas sobre discrepancias, violaciones o irregularidades detectadas, lo anterior deberá realizarlo tanto en carriles abiertos como en cerrados.
- VII.- Llevar a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego a los criterios que para el caso se encuentran contenidos en el Título Segundo Capítulo III de la Normatividad, verificando las diferencias de efectivo, en base al análisis de las discrepancias ocurridas en el carril, auxiliándose del equipo de auditoría permanente. Este análisis lo llevará a cabo a través de la revisión de las imágenes grabadas en el sistema de vídeo, 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.
- VIII.- Llevar el control estricto de las liquidaciones emitidas, así como el inventario y resguardo de los videocasetes asignados, del funcionamiento, supervisión y operación de los equipos de auditoría permanente, por lo que no permitirá que personas ajenas a su función observen el procedimiento de revisión.

**CAPÍTULO II**  
**De las Responsabilidades Administrativas**

**Artículo 14°.** - Los Analistas Liquidadores tendrán las siguientes responsabilidades administrativas:

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

I.- Llevar el control de las visitas de los Técnicos Encargados del Mantenimiento y avalar los reportes correspondientes, en el caso de que reciba el sistema trabajando a satisfacción, conservar la hoja de servicio para el archivo e informar a la Subdelegación de Operación o equivalente.

II.- Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le haga personal de la Dirección de Operación, Contraloría Interna y Subdelegación de Operación o equivalente. Estas solicitudes, deberán presentarse por escrito y exclusivamente por las áreas antes mencionadas.

III.- Atender las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por los Cajeros Receptores dentro de las 24 horas siguientes a la autorización por parte de la Subdelegación de Operación o equivalente, de la solicitud; debiendo estar presente la representación sindical y el interesado. En caso de no presentarse alguna de las partes interesadas para la revisión del video, la dictaminación final se tomara como valida.

IV.- Conocer y aplicar el presente Reglamento para el buen desempeño de sus funciones.

V.- Resguardar, manejar, controlar y reciclar las cintas de vídeo, en apego a lo establecido por el Capítulo Séptimo, Título Tercero de la Normatividad.

VI.- Rotular los videocasetes con la siguiente información:

- Nombre de la Plaza de Cobro.
- Fecha.
- Folio consecutivo.
- Carril.
- Turno.
- Horas parciales (lapso de turno que haya sido grabado).

VII.- Para el sistema integral de peaje, será responsable de exportar estos archivos en los siguientes horarios:

- Primer turno, a las 13:00 horas.
- Segundo turno, a las 21:00 horas
- Tercer turno, a las 09:00 horas.

VIII.- Informar mediante acta correspondiente de todos aquellos eventos que afecten notablemente la operación y enviarla a la Subdelegación de Operación o equivalente.

IX.- Si como resultado de la verificación en vídeo de los registros del equipo de control y registro vehicular, contra lo marcado por el Cajero Receptor, la Subdelegación de Operación o equivalente observará omisión en la dictaminación, será responsabilidad del Analista Liquidador la restitución del daño en forma inmediata.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

X.- 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.

XI.- No ausentarse de su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto haya sido relevado o reciba instrucciones del Administrador de la Plaza de Cobro.

**TÍTULO QUINTO**  
**Responsabilidades de los Cajeros Receptores**

**CAPÍTULO I**  
**Del Servicio al Usuario**

**Artículo 15°.-** Los Cajeros Receptores en materia de servicio al usuario serán responsables de:

I.- Presentarse puntuales, pulcros y uniformados, con gáfete y tablilla de identificación al inicio de su turno. Asimismo 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 climatológicas prevalecientes o sobre accidentes, maniobras y cualquier otro evento 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, cerrando con llave la cabina en los casos en los que tenga que salir de ésta, por fallas en los equipos, necesidades fisiológicas o para tomar sus alimentos, 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 autoimpresión de tarifas, comprobantes de pago, 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.- Notificar al Encargado de Turno, las anomalías que en forma escrita o verbal le reporten los usuarios.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

VIII.- Invariablemente deberá entregar al usuario el comprobante de pago de acuerdo a la tarifa y el cambio correcto y destruir los no recibidos por los usuarios.

IX.- Reportar de inmediato al Encargado de Turno los informes de siniestros, condiciones de inseguridad e ilícitos que los usuarios le reporten en el carril, bajo su responsabilidad.

**CAPÍTULO II**  
**Del Control de Ingresos**

**Artículo 16°.-** Los Cajeros Receptores en materia de control de los ingresos 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 y de honradez y transparencia.

II.- Verificar que el 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.- Durante su turno es el único responsable de los ingresos recaudados, de la recepción y correcta utilización del fondo de cambio y de los rollos y comprobantes de pago que le hayan sido asignados.

IV.- En prevención de cualquier anomalía, impedir la presencia de personas ajenas, en su turno, dentro de la cabina de cobro, excepto en caso de evaluación de sus actividades.

V.- Deberá abstenerse de entrar a la cabina de cobro con dinero que no pertenezca a la Institución en que labora, para lo cual depositará en su gabinete o locker que le haya sido asignado sus pertenencias.

VI.- Imprimir el comprobante de pago de tarifa, hasta el momento en el que el usuario le haya entregado el efectivo.

VII.- Abstenerse de conservar en la cabina de cobro, comprobantes de pago, que no pertenezcan al turno carril en operación, únicamente deberá conservar en la cabina los boletos emitidos por error a efecto de integrarlos a su preliquidación de turno.

VIII.- Reportar en forma inmediata al Encargado de Turno cuando exista una falla de impresión de comprobantes de pago, a efecto de que le sean entregados comprobantes de emergencia para la continuidad de la operación.

IX.- Reportar al Encargado de Turno sobre las discrepancias y anomalías en el equipo, en las tarjetas o en cualquier componente del sistema de Telepeaje.

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

---

X.- En los casos en los que la antena de Telepeaje sufra alteraciones causadas por personas ajenas o por golpes de vehículos en circulación tendrá la obligación de reportarlo de inmediato al Encargado de Turno.

XI.- Cobrar en efectivo el importe de la tarifa que le corresponda, al usuario cuando éste porte alguna tarjeta distinta a la proporcionada por el sistema de Telepeaje, cuando pase por carriles no automatizados o no exista justificación de falla en los carriles que cuenten con este sistema.

XII.- Permitir el cruce sin pago de tarifa, únicamente a los vehículos considerados como Vehículos al Servicio de la Comunidad, y que se encuentran debidamente especificados en el Título Cuarto, Capítulo IV de la Normatividad.

XIII.- Para las cuotas eludidas o vehículos residentes, deberá apegarse a lo que establece la Normatividad.

XIV.- Verificar que los 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.

XV.- Anotar con letra clara en el formato correspondiente la mayor información posible de los vehículos que eludan la cuota y crucen por el carril que este 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.

XVI.- Anotar con letra clara y legible en el formato correspondiente el cruce de vehículos con tarjeta de Telepeaje, en los casos en los que se presenten falla en los equipos del Sistema.

XVII.- Entregar el 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, lo que sumará la recaudación del turno.

XVIII.- Deberá mantener abierto su carril en todo momento durante su turno salvo en los casos que se presente fallas en los equipos, necesidades fisiológicas o para tomar sus alimentos; en todo momento deberá solicitar autorización al Encargado de Turno o al Administrador de la Plaza de Cobro.

XIX.- En caso de afluencia vehicular excesiva en un solo sentido y que no se cuente con un carril reversible, atender las indicaciones del Encargado de Turno y/o Administrador de la Plaza de Cobro.

XX.- Proporcionar al Encargado de Turno, el folio inicial y final de los comprobantes de emergencia.

---

---

**CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS**

XXI.- Anexar a su corte de turno los comprobantes de pago impresos por error, así como los formatos de vehículos al servicio de la comunidad, de cuotas eludidas y boletos de prepago o residentes en caso de que los utilice la Plaza de Cobro.

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 los casos de los faltantes en liquidación definitiva y no se produzca inconformidad del Cajero Receptor, se realizará la recuperación de los mismos mediante el cobro por nómina a la quincena inmediata posterior a la dictaminación, tal y como lo prevé el artículo 32 de las Condiciones Generales de Trabajo vigentes.

XXV.- En los casos en los que exista inconformidad, se hará la revisión conforme a lo que establece la fracción III del artículo 14 de este reglamento.

XXVI.- Cuando un Cajero Receptor incurra en faltantes mayores a un salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal por dos veces en un período de quince días naturales o en caso de que se acumule una cantidad mayor a dos salarios mínimos en un mes, se hará acreedor a un extrañamiento por falta de eficiencia en el manejo de los equipos.

XXVII.- 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 de Operación o equivalente, 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, debiendo obtener en éste caso la certificación correspondiente.

De no obtener la certificación y/o reincidir en faltantes, se remitirá su expediente a la Unidad Jurídica que le corresponda con la declaración expresa de que el trabajador no es apto para el desempeño de la labor de Cajero Receptor, a efecto de que sea determinada la situación laboral del trabajador.

### **CAPÍTULO III**

#### **De las Responsabilidades Administrativas**

**Artículo 17°.-** Los Cajeros Receptores tendrán las siguientes responsabilidades administrativas:

I.- El personal que cuente con la categoría de Cajero Receptor, por ningún motivo podrá desempeñar funciones diferentes a las establecidas en el Título Segundo Capítulo IV de la Normatividad.



II.- Deberá presentarse a laborar debidamente uniformado, con gáfete, tablilla con su respectivo nombre, puntualmente y laborar siempre en el carril que se le haya asignado, salvo que exista una instrucción que lo impida.

III.- Conocer y aplicar el presente Reglamento para el buen desarrollo de sus actividades.

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.

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.- No ausentarse de su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto haya sido relevado.

## TÍTULO SEXTO

### De la Aplicación de Sanciones al Personal de las Plazas de Cobro

**Artículo 18°.-** Las sanciones por violación al contenido del presente Reglamento y a la Normatividad vigente serán aplicadas conforme a lo dispuesto en La Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, La Ley Federal del Trabajo, La Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y las Condiciones Generales de Trabajo en vigor.

## TÍTULO SEPTIMO

### De los Reconocimientos y Notas al Mérito

**Artículo 19°.-** El personal de las Plazas de Cobro que cumpla adecuadamente con las funciones que les han sido encomendadas, será reconocido y recibirá notas al mérito, las cuales serán invariablemente integradas a su expediente personal, reconocimientos y notas que se aplicaran en los siguientes casos:

I.- El trabajador que en un periodo 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 periodo de 90 días, tendrá preferencia de establecer sus periodos vacacionales de acuerdo a la programación que se haga de los mismos en la Plaza de Cobro que le corresponda.

**TRANSITORIO**

**ÚNICO.-** El presente Reglamento entrará en vigor a los 30 días hábiles posteriores de su firma.

Dado en las oficinas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos a los veintisiete días del mes de abril de dos mil uno.

**EL DIRECTOR GENERAL**

**EL SECRETARIO GENERAL DEL CEN  
DEL SNTCPFISC**

**ING. DANIEL DÍAZ DÍAZ**

**C. MARTÍN CURIEL GALLEGOS**

**EL DIRECTOR DE OPERACIÓN**

**EL DIRECTOR JURÍDICO**

**LIC. CARLOS ROCA GÓMEZ**

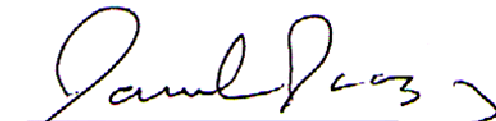
**LIC. FEDERICO FERNANDEZ FARIÑA**

**TRANSITORIO**

**ÚNICO.-** El presente Reglamento entrará en vigor a los 30 días hábiles posteriores de su firma.

Dado en las oficinas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos a los veintisiete días del mes de abril de dos mil uno.

**EL DIRECTOR GENERAL**



**ING. DANIEL DÍAZ DÍAZ**

**EL SECRETARIO GENERAL DEL CEN  
DEL SNTCPFISC**



**C. MARTÍN GURIEL GALLEGOS**

**EL DIRECTOR DE OPERACIÓN**



**LIC. CARLOS ROCA GÓMEZ**

**EL DIRECTOR JURÍDICO**



**LIC. FEDERICO FERNÁNDEZ FARINA**



---

---

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

-----FEDERICO FERNÁNDEZ FARIÑA, Prosecretario del H. Consejo de Administración de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos CERTIFICA: que en la sesión 164 del H. Consejo de Administración celebrada el 24 de mayo de 2001, Asunto 164.9, con la asistencia de los señores Consejeros: arquitecto Pedro Cerisola y Weber, licenciado Carlos Arce Macías, licenciado Jorge Collard de la Rocha, licenciado Carlos A. Montemayor Guerrero y licenciado Daniel Robles Ferrer. El Comisario, arquitecto Emilio Carrera Cortés; el Secretario del Consejo, ingeniero Oscar de Buen Richkarday; el Director General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, ingeniero Daniel Díaz Díaz. Los invitados: doctor Octavio Razcón Chávez, licenciado Alberto Castillo Adame, licenciado Germán Sandoval Faz, licenciado Antonio Karam Maccise, ingeniero Agustín Salazar Trujillo, licenciado Carlos Roca Gómez, licenciado Luis Nava Hernández, contador público Jorge García Gómez, ingeniero Abraham González Negrete, ingeniero José Zendejas Miranda, ingeniero Héctor Arvizu Hernández, licenciado René Ortega Loya, ingeniero Rafael Palencia Islas y el ingeniero Miguel Ángel Barouse Moreno, se acordó lo siguiente:

El H. Consejo de Administración de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, con fundamento en lo establecido en la fracción XXVII del artículo 8° del Estatuto Orgánico, autorizó la aplicación del Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro, en los términos propuestos en el anexo número ocho de este informe y deja sin efecto el Reglamento para el Personal de Casetas registrado en el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje el 19 de marzo de 1996, todo sujeto al cumplimiento de las formalidades jurídicas correspondientes.

México, D. F., a 24 de mayo de 2001.