

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

JUNIO 2026

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PEAJE

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	3
III. FUNDAMENTO LEGAL	4
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
V. DEFINICIONES	7
VI. DISPOSICIONES GENERALES	15
VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	17
VII.1. SISTEMA DE TELEPEAJE	17
VII.2. DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE PAGO CON SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE VEHÍCULOS (TAG IAVE)	18
VII.2.1. FUNCIONAMIENTO	18
VII.2.2. BENEFICIOS DEL USO DEL SISTEMA DE TELEPEAJE	18
VII.2.3. ADQUISICIÓN DEL TAG IAVE	19
VII.2.4. CREACIÓN DE LA CUENTA Y REGISTRO	19
VII.2.5. INSTALACIÓN FÍSICA	20
VII.2.6. USO Y MODALIDADES DE PAGO AUTOMÁTICO	21
VII.2.7. CONSULTA Y FACTURACIÓN	21
VII.2.8. BAJA POR ROBO, PERDIDA O DAÑO DE TAG	21
VII.3. ASPECTOS LEGALES DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE	21
VII.4. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE TELEPEAJE	27
VII.4.1. CLASIFICACIONES IAVE	28

VII.4.2.	ATENCIÓN DE CLASIFICACIONES IAVE	29
VII.4.3.	ACLARACIONES QUE REQUIEREN CONSULTAS FINANCIERAS	32
VII.4.4.	ACLARACIONES QUE REQUIEREN CONSULTAS DEL SISTEMA DE INTEROPERABILIDAD Y DISCREPANCIAS DE CONCILIACIÓN DEL ÁREA DE ACLARACIONES IAVE	33
VII.5.	CONTINGENCIAS DEL SISTEMA IAVE	36
VIII.	OBLIGACIONES Y FUNCIONES DEL PERSONAL RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE	38
VIII.1.	RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE	38
VIII.2.	PERSONAL COORDINADOR COMERCIAL	39
VIII.3.	PERSONAL COORDINADOR DE VENTAS IAVE	41
VIII.4.	PERSONAL SUPERVISOR DEL CATT	42
VIII.5.	PERSONAL OPERADOR DEL CATT	44
VIII.6.	ORGANIGRAMA DEL PERSONAL RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE	46
IX.	ANEXOS	47
01	CONTRATOS DE ADHESIÓN (PREPAGO SIMPLE / POSTPAGO TARJETA VISA-MASTERCARD / POSTPAGO AMERICAN EXPRESS)	47
02	AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DEL PADRÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA VEHÍCULAR (IAVE)	47
03	AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DEL PADRÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA VEHICULAR IAVE	47
04	GUÍA PARA EL USO DEL PORTAL IAVE CAPUFE	47
05	COBERTURA Y TARIFAS EN PLAZAS DE COBRO	47
06	INSTRUCCIONES DE COLOCACIÓN DE TAG	48

I. INTRODUCCIÓN

CAPUFE inició la modernización de los sistemas de cobro en autopistas mediante la implementación de un sistema de Telepeaje que data desde los años 1997 - 1998, a través de un contrato celebrado con el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. (BANOBRAS), en su calidad de fiduciaria. Posteriormente, entre 2014 y 2020 la prestación del servicio fue delegado a proveedores privados, quienes tuvieron a su cargo la operación del mismo, lo cual comprendía de la administración de la plataforma tecnológica, la comercialización de los dispositivos de identificación vehicular (IAVE) y la gestión de comunicación y seguridad. Dichas medidas se enmarcan en el cumplimiento de objetivos del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, orientados a la consolidación de un sistema de telepeaje interoperable de carácter propio, que reduzca sustancialmente la dependencia de agentes externos, todo ello en estricta observancia de la norma y directrices emitidas por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT)

Derivado del "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan disposiciones del diverso que reestructura la organización y funcionamiento del organismo público descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de julio de 2024, se facultó a la Entidad para construir, operar, conservar, mantener y modernizar caminos y puentes concesionados por la SICT. Dichas atribuciones incluyen la explotación del derecho de vía mediante contratos con entidades públicas y privadas, así como, la implementación de un sistema de telepeaje con el objetivo de consolidar su reposicionamiento competitivo en materia tecnológica y de operación de autopistas de cuota, lo que ha impulsado la creación de un documento normativo emitido por la Dirección de Operación y la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, con la finalidad de dotar al personal de CAPUFE de las herramientas necesarias para administrar y promover eficazmente el servicio y sistema de Telepeaje (IAVE).

CAPUFE, a través de sus áreas sustantivas, operará y administrará el Sistema IAVE, de conformidad con el artículo Primero, Fracción I y XIV del Decreto que reestructura la organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos,

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

así como en los artículos 33, Fracción XV y 42, Fracciones I, XIV y XV del Estatuto Orgánico de la Entidad y los presentes Lineamientos.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las directrices generales que regulen la gestión integral del servicio de Telepeaje con Tag IAVE, con el objeto de optimizar los procesos de comercialización, activación y administración de los dispositivos electrónicos de pago, garantizar cruces vehiculares ágiles y eficientes en las Plazas de Cobro operadas y administradas por CAPUFE (Red Propia, Red FONADIN y Redes Interoperables), así como definir las funciones, responsabilidades y actividades del personal adscrito a la administración y operación del Sistema IAVE.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994 y sus últimas reformas.
- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado B) del artículo 123 Constitucional.
D.O.F. 28/12/1963 y sus últimas reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20/03/2025.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 20/03/2025.
- Ley General de Archivos.
D.O.F. 15/06/2018 y sus últimas reformas.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.
 - Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
D.O.F. 16/07/2025.
 - Código de Ética e Integridad para un Buen Gobierno en la Administración Pública Federal.
D.O.F. 18/11/2025.
 - Plan Nacional de Desarrollo. Vigente.
 - Programa Nacional de Infraestructura Carretera. Vigente.
 - Programa Sectorial de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes. Vigente.
 - Decreto que reestructura la organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 02/08/1985 y sus últimas reformas.
 - Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos. Vigente.
 - Código de Conducta de CAPUFE. Vigente.
 - Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE). Vigente.
-

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Lineamientos son de observancia general y obligatoria para las personas trabajadoras del Organismo Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos que tengan a su cargo funciones relacionadas con la administración, operación, monitoreo, atención a personas usuarias, comercialización, suministro y activación del servicio de Telepeaje mediante el dispositivo electrónico de pago IAVE. Asimismo, son aplicables a las personas usuarias que utilicen el esquema de pago electrónico IAVE en las autopistas de cuota operadas y administradas por CAPUFE (Red propia, Red FONADIN y Redes Interoperables), conforme a la normatividad aplicable.

V. DEFINICIONES

- **Administración IAVE:** Plataforma administrativa de uso exclusivo para el personal responsable del Sistema IAVE, diseñada para gestionar y operar distintos módulos que permiten consultar información y realizar acciones de soporte con las cuentas de personas usuarias asociadas a un Tag IAVE, así como brindar apoyo a los procesos operativos internos del Sistema de Telepeaje.
- **Área de Aclaraciones IAVE:** Área perteneciente a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, que atiende las aclaraciones por cobros anómalos identificados por las personas usuarias de IAVE, por conceptos de: "Diferencia de tarifa", "Cruce duplicado", "Devolución de fondo en garantía", "Pago duplicado", "Cruce no reconocido", "Tag inválido" y "Regla antifraude", que fueran registrados en la Red CAPUFE, Red Fonadin y Plazas de Cobro de la Red Interoperable, con la finalidad de validar los cruces y en caso de ser procedente devolver a las personas usuarias de IAVE el importe de los cruces cobrados incorrectamente.
- **Área de Finanzas:** Área perteneciente a la Subdirección de Finanzas que atiende las consultas financieras por "Facturación", "Recarga de Tag (saldo no aparece)", "Validación de tarjetas American Express", "Listas negras American Express", "Referencias bancarias para pago", "Solicitud de estado de cuenta IAVE" y "Actualización de cuenta IAVE", con la finalidad de contar con las acciones para la solución de solicitudes de las personas usuarias.
- **Back Office:** Conjunto de herramientas administrativas, operativas y financieras, con base en el uso de tecnologías de la información que agilizan y facilitan la operación del Telepeaje.
- **CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Carril de la Plaza de Cobro:** Vía donde ingresa el vehículo de la persona usuaria para el pago de peaje o Telepeaje, éstos pueden ser:

- Unidireccional: Aquel que cuenta con 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.
 - Bidireccional o Reversible: Aquel que cuenta con cabina doble y equipamiento para operar en ambos sentidos y se puede clasificar como carril central o carril lateral.
-
- **Carril Multimodal:** Vía destinada para atender a las personas usuarias con forma de pago por Telepeaje y efectivo; requiere de la intervención del personal cajero receptor para su operación.
 - **Centro de Atención Telefónica de Telepeaje (CATT):** Infraestructura instalada en Oficinas Centrales, que atiende a las personas usuarias del Sistema de Telepeaje por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico.
 - **Clasificaciones IAVE:** Conceptos por tipo de atención, que se encuentran registradas en la mesa de servicio, con la finalidad de identificar y dar seguimiento a las solicitudes de las personas usuarias.
 - **Cliente y/o Persona Usuaría:** Es la persona física o moral que ha suscrito un contrato de adhesión para acceder y recibir los servicios de Telepeaje en interoperabilidad mediante el uso de un Tag asociado a un medio de pago válido.
 - **Cobro Electrónico de Peaje:** Forma electrónica y automatizada de pago, a través del Sistema de Telepeaje bajo los términos del Contrato de Servicios de Telepeaje.
 - **Comercialización:** Es el proceso que abarca todas las actividades necesarias para llevar un producto o servicio desde su creación hasta que llega a las manos de la o el consumidor final.
 - **Devolución de Fondo en Garantía:** Procedimiento a través del cual CAPUFE hará devolución a la persona usuaria, de la cantidad que con cargo a la tarjeta de crédito o débito constituyó como

garantía para el pago de las tarifas de peaje derivadas por el uso de los tramos carreteros en la modalidad de pago postpago tarjeta VISA/Mastercard.

- **Equipo de Identificación Automática Vehicular:** Subsistema instalado en carril, cabina y sala de Operación, a través del cual se lleva a cabo el registro de cruces electrónicos.
- **FONADIN:** Fondo Nacional de Infraestructura.
- **Fondo en Garantía:** Cantidad con cargo a la tarjeta de crédito de "EL USUARIO", que servirá de garantía para el pago de saldos pendientes a su cargo y para la activación del Tag IAVE.
- **GCT:** Gerencia Comercial de Telepeaje; Unidad Administrativa de carácter eventual que no se encuentra en la estructura organizacional presupuestal de CAPUFE, a través de la cual se realiza la administración del Sistema IAVE y, se encuentra funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.
- **GMMEP:** Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.
- **GSEP:** Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.
- **Listas Blancas:** Conjunto de información de estatus y saldos de los Tag empleada para verificar y en su caso permitir el cruce a las personas usuarias en las autopistas.
- **Listas Negras:** Son archivos elaborados por cada prestador de servicios, que contienen información de aquellos clientes y/o personas usuarias que presentan adeudos por el uso del sistema, o tienen la característica de estar inactivas.
- **LGPDPPSO:** Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- **Mal Uso:** Supuesto en donde la persona usuaria no coloca correctamente el Tag IAVE, transfiere su uso personal del mismo, o en su caso, cualquier acción que afecte el correcto cobro de la tarifa autorizada en las Plazas de Cobro.
- **Mesa de Servicio:** Plataforma digital para registro de atenciones telefónicas, derivación de clasificaciones de atención y generador de número de mesa de servicio para seguimiento.
- **OTI:** Operador de Telepeaje Interoperable.
- **Padrón de Personas Usuarias IAVE:** Base de datos que integra a las personas usuarias del servicio de Telepeaje que cuentan con un Tag con sistema de identificación automática de vehículos (IAVE)
- **PASE:** Operador de Telepeaje Interoperable PASE SERVICIOS ELECTRÓNICOS, S.A. DE C.V.
- **Personal Coordinador Comercial:** Persona que coordina y supervisa las actividades comerciales de Telepeaje IAVE, asegurando la atención a personas usuarias, el control de proyectos, reportes y la mejora continua de las plataformas, así como el cumplimiento de normativas de protección de datos. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje para diferenciar las actividades operativas del personal responsable del Sistema IAVE.
- **Personal Coordinador de Ventas IAVE:** Persona que gestiona la atención y seguimiento de adquisición, asignación y entrega de dispositivos Tag IAVE, así como la elaboración de reportes de venta y apoyo en inventarios. Brinda asesoría a personas usuarias, asegura la protección de datos personales y coordina procesos administrativos relacionados. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje para diferenciar las actividades operativas del personal responsable del Sistema IAVE.

- **Personal Operador del CATT:** Persona que atiende y registra llamadas de personas usuarias, proporciona información sobre el Portal y el Tag IAVE, deriva aclaraciones, asesora en facturación y actualizaciones, y cumple con las normas de protección de datos. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje para diferenciar las actividades operativas del personal responsable del Sistema IAVE.
- **Personal Supervisor del CATT:** Persona que supervisa la atención del personal operador del CATT, asegura el seguimiento adecuado de llamadas y solicitudes, apoya en procesos relacionados con el Tag IAVE y capacita al equipo, garantizando siempre el cumplimiento de las normas de protección de datos. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje para diferenciar las actividades operativas del personal responsable del Sistema IAVE.
- **Plaza de Cobro:** Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

Portal IAVE: Es el medio de contacto de las personas usuarias con Tag IAVE, mediante el cual administran los movimientos de su Tag y pueden descargar del detalle de los cruces realizados, validación de importes, plazas de cobro, facturación, etc. Dirección electrónica del Portal IAVE <https://iave.capufe.gob.mx:8080/PortalIAVE/>.

- **Red FONADIN:** Carreteras y puentes federales de cuota otorgados mediante Título de Concesión al Fondo Nacional de Infraestructura para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos, a través del contrato celebrado entre BANOBRAS, con su carácter de institución fiduciaria, y CAPUFE.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- **Red Propia:** Carreteras y puentes federales otorgados mediante Título de Concesión a CAPUFE para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos.
- **Red Interoperable:** Plazas con Sistemas de Telepeaje que permiten el intercambio de información entre las diversas concesionarias y los Operadores de Telepeaje Interoperable (OTI), que administran el cobro de los cruces realizados en las distintas Plazas de Cobro operadas por CAPUFE, FONADIN u otro OTI, con el objetivo de brindar a las personas usuarias el cruce por las distintas autopistas de cuota del país, con un único Tag IAVE.
- **Reglas Antifraude:** Es una condición que ayuda a determinar si una actividad es fraudulenta o no. La regla se establece para revisar, declinar o aprobar una acción de usuario (a).
- **Responsable del Sistema IAVE:** Persona titular de la Gerencia Comercial de Telepeaje, diseña estrategias para promover el Telepeaje IAVE, supervisa la atención a personas usuarias a través del CATT, coordina solicitudes tecnológicas y adquisiciones de dispositivos, y verifica el correcto funcionamiento y actualización del Portal IAVE. Además, asegura el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje para diferenciar las actividades operativas del personal responsable del Sistema IAVE.
- **SAEC:** Sistema de Atención a Expresiones Ciudadanas.
- **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- **SICT:** Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
- **Servicio de Telepeaje IAVE:** Servicio de pago electrónico de peaje mediante el dispositivo IAVE, que permite el cruce ágil de vehículos en autopistas de cuota operadas y administradas por CAPUFE y redes interoperables.

- **Sistema de Identificación Automática Vehicular y/o Sistema IAVE:** Sistema de identificación automática de vehículos, a través del cual se realiza el pago de la tarifa de peaje sin necesidad de una transacción física. Se basa en tecnología de comunicación remota, la cual permite efectuar la transferencia de manera automática sin que el vehículo tenga que detenerse por completo, asegurando la velocidad constante del flujo vehicular.
- **Sistema de Telepeaje:** Es un sistema automatizado que permite el pago electrónico para el uso de carreteras, autopistas y puentes sin necesidad de que los vehículos se detengan. Este proceso se lleva a cabo mediante dispositivos electrónicos instalados en los vehículos, conocidos como Tag o transpondedores, que se comunican con pórticos lectores ubicados en las vías de peaje.

El Sistema Telepeaje, contempla la operación y monitoreo de la plataforma tecnológica, contratación por las personas usuarias, comercialización, suministro del dispositivo para el registro de cruce por conducto de la marca IAVE y servicios administrados de antenas multiprotocolo, que incluyen la comunicación, servidores, bases de datos y seguridad de la información, por medio de proveedores privados.

- **SSEP:** Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.
- **Tag y/o Tarjeta IAVE:** Dispositivo electrónico de pago con sistema de identificación automática de vehículos para el uso de las vías de comunicación terrestre, el cual se instala en el parabrisas del vehículo. Marca comercial de CAPUFE.
- **Tarjeta Inválida:** Dispositivos en los que el sistema no permite el libre paso del vehículo porque el equipo no puede leer la tarjeta, por estar dañada, suspendida por adeudos acumulados o por cancelación del convenio, lo que provocará que en carriles exclusivos no abra la barrera de acceso y en los carriles multimodales, el Cajero Receptor deberá efectuar el cobro del peaje correspondiente.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- **Tarjeta 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 la indicación de tarjeta “VALIDA”.
- **Telepeaje:** Método de identificación, registro y cobro de peaje, utilizando mecanismos de radio-frecuencia.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen – destino al cual se le aplica una tarifa.
- **VIAPASS:** Operador de Telepeaje Interoperable PAGO ELECTRÓNICO DE PEAJE, S.A. DE C.V.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. El acceso al servicio de Telepeaje IAVE en las autopistas y puentes operados y administrados por CAPUFE, se proporcionará mediante un dispositivo electrónico de pago con sistema de identificación automática de vehículos (Tag IAVE), para su uso en carriles equipados con el sistema de Telepeaje.
2. La persona usuaria que requiera un Tag IAVE podrá adquirirlo a través del Portal IAVE, en la página de internet iave.capufe.gob.mx.
3. La adquisición de un Tag IAVE implica la aceptación expresa e irrevocable de los presentes Lineamientos; así como de las responsabilidades derivadas de los mismos.
4. Cuando la persona usuaria no cuente con un Tag IAVE, deberá realizar el pago de la tarifa vigente conforme al tipo de vehículo, directamente al personal de cabina, en los carriles multimodal de cada Plaza de Cobro.
5. En caso de falla en la lectura del Tag IAVE por el Sistema de Telepeaje IAVE en el carril de la Plaza de Cobro, la persona usuaria deberá realizar el pago correspondiente conforme a la tarifa vigente en los carriles multimodal; si el problema persiste, deberá comunicarse al CATT para la validación del Tag y la atención correspondiente.
6. Es responsabilidad de la persona usuaria conocer y conservar el número de identificación de su Tag IAVE y asegurar su correcta instalación, el cual debe estar colocado correctamente en el parabrisas del vehículo registrado.
7. En caso de daño del Tag IAVE, ya sea por manipulación de manera intencional y/o accidental, la persona usuaria deberá reemplazarlo por uno nuevo, adquiriéndolo en la página de internet iave.capufe.gob.mx, cubriendo el pago correspondiente.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

8. En caso de cambio de vehículo, reposición de parabrisas o daño del Tag, la persona usuaria deberá realizar su baja en el Portal IAVE.
9. Es responsabilidad de la persona usuaria el uso correcto del Tag IAVE el cual es de uso personal e intransferible y deberá ser colocado en el lugar indicado para ello.
10. La persona usuaria deberá abstenerse de obstruir el flujo vehicular en los carriles de las Plazas de Cobro por omisiones de pago, falta de saldo o daño en el Tag IAVE, así como, actividades distintas al cruce por el carril.
11. Es responsabilidad de la persona usuaria mantener actualizada y veraz toda su información de registro en la cuenta del Portal IAVE.
12. La persona usuaria deberá respetar en todo momento al personal de las Plazas de Cobro y de seguridad, y hacia las autoridades competentes, en el marco de lo dispuesto por las Leyes aplicables.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

VII.1. SISTEMA DE TELEPEAJE IAVE

1. El Sistema de Telepeaje IAVE permite el pago electrónico a través de un Tag IAVE, el cual es adquirido por la persona usuaria a través de los canales en línea autorizados por CAPUFE, para ser portado en su vehículo y fungir como medio de identificación del mismo, registrando automáticamente las transacciones por concepto de peaje.
2. Las personas usuarias que adquieran un Tag IAVE serán incorporadas al Padrón de Personas Usuaras IAVE, a fin de hacer uso de las autopistas de cuota operadas y administradas por las redes carreteras de CAPUFE, FONADIN y las Redes en Interoperabilidad bajo la modalidad de Telepeaje.
3. Las transacciones de Telepeaje IAVE se realizan de manera automática en el sistema designado para tal efecto; asimismo, la actualización de listas blancas y los saldos de los Tag IAVE, se lleva a cabo mediante el sistema de gestión (back office).
4. El Tag IAVE tiene una vida estimada de cinco años, sin embargo, en caso de mal uso detectado por el sistema de identificación automática vehicular, el dispositivo será cancelado y dado de baja por el Sistema de Telepeaje IAVE, sin responsabilidad para CAPUFE.
5. Cuando el Tag IAVE se encuentre dañado, la persona usuaria deberá registrarlo en el Portal IAVE para su baja o desactivación en el Sistema de Telepeaje IAVE, a fin de evitar errores en el cruce de vehículos, así mismo, el costo del nuevo dispositivo deberá ser cubierto por la persona usuaria.
6. En caso de que el Tag IAVE presente fallas de lectura en carril no imputables a la persona usuaria, ésta deberá realizar el pago correspondiente al cruce en efectivo, así mismo, deberá reportarlo en el Portal IAVE como dispositivo dañado para su baja en el Sistema de Telepeaje

IAVE. En la modalidad prepago, el saldo podrá ser transferido a un nuevo dispositivo, siempre que no existan saldos negativos o cruces pendientes de pago.

7. El registro en el Sistema de Telepeaje IAVE se realiza por la persona usuaria a través del Portal IAVE iave.capufe.gob.mx.

VII.2. DISPOSITIVO ELECTRÓNICO DE PAGO CON SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DE VEHÍCULOS (TAG IAVE)

VII.2.1. FUNCIONAMIENTO

Al aproximarse el vehículo al carril de Telepeaje de la Plaza de Cobro, el TAG IAVE instalado es detectado por la antena del sistema. El Sistema de Telepeaje IAVE identifica el tipo de vehículo, calcula el monto del peaje conforme a la tarifa aplicable y valida si el TAG IAVE es vigente y cuenta con saldo suficiente. Posteriormente, realiza el cargo de forma automática, ya sea mediante saldo prepago o domiciliación a una tarjeta de débito o crédito previamente registrada. Este proceso se efectúa sin que el vehículo tenga que detenerse por completo, lo que permite agilizar el flujo vehicular y reducir los tiempos de espera en las Plazas de Cobro.

VII.2.2. BENEFICIOS DEL USO DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- **Agilización del tráfico:** Reducción en los tiempos de cruce de vehículos por las Plazas de Cobro.
- **Reducción de costos operativos:** Disminuye el manejo de efectivo y los costos asociados a la operación manual de peajes.
- **Mayor seguridad:** Al reducir el contacto físico y el manejo de efectivo, se minimizan riesgos asociados a fraude y robos.

- **Interoperabilidad:** Los Sistemas de Telepeaje permiten la integración de diferentes operadores y redes de peaje, facilitando al usuario el uso de un único dispositivo electrónico en múltiples vías concesionadas.

VII.2.3. ADQUISICIÓN DEL TAG IAVE

La persona usuaria deberá cubrir la tarifa autorizada vigente por la SHCP para la adquisición del TAG IAVE, llenar el formulario de solicitud en línea y presentar el comprobante de pago en el punto de entrega seleccionado, para el uso de la red operada y administrada por CAPUFE y las redes interoperables, la cual puede ser consultada en la página de internet iave.capufe.gob.mx.

VII.2.4. CREACIÓN DE LA CUENTA Y REGISTRO

1. La persona usuaria que tenga en posesión el Tag IAVE, deberá ingresar a la página iave.capufe.gob.mx, darse de alta, registrar los datos actualizados para crear una cuenta para el servicio de Telepeaje IAVE, debiendo seleccionar el tipo de cliente, conforme a las siguientes opciones:
 - I. Usuario particular prepago; se realiza por anticipado, a través de una recarga previa de manera rápida y segura en línea, utilizando tarjetas de débito o crédito. Visa, Mastercard y American Express.
 - II. Usuario particular postpago Visa / Mastercard; se realiza el registro previo en el Portal IAVE, la persona usuaria debe dar de alta sus datos con una tarjeta bancaria ligada, en dicha tarjeta se les harán los cargos correspondientes a los cruces realizados, deberá contar con un fondo en garantía por cada Tag que incorpore a su cuenta IAVE que servirá de garantía para el pago de saldos pendientes a su cargo y para la activación del medio electrónico de identificación.

- III. Usuario particular postpago American Express; se realiza el registro previo en el Portal IAVE, la persona usuaria debe dar de alta sus datos bancarios, tarjeta bancaria American Express, en la cual se realizará el cobro automático por cada cruce realizado.

Asimismo, la persona usuaria deberá completar los apartados de información personal, seguridad, la forma de pago seleccionada y aceptar expresa e irrevocable los Términos y Condiciones del Contrato de adhesión.

2. Una vez creada la cuenta en el Portal IAVE, deberá ingresar y registrar sus dispositivos Tag IAVE, con los siguientes datos:
 - Número de Tag
 - Tipo de vehículo
 - Placa vehicular
 - Número económico (requisito exclusivo para usuarios transportistas)
3. Cuando se registre un Tag IAVE será activado por la persona usuaria en el apartado "Dispositivos", "Lista de Dispositivos", seleccionando la acción "Activar", en caso de cuenta prepago, deberá realizar una recarga.
4. El CATT brindará en todo momento apoyo y asesoría necesaria para la correcta activación del Tag IAVE.

VII.2.5.INSTALACIÓN FÍSICA

1. El Tag IAVE se deberá colocar en el parabrisas del vehículo automotor, debajo del espejo retrovisor, para que la antena de cobro lo lea al pasar por la Plaza de Cobro. (Anexo 06)

VII.2.6. USO Y MODALIDADES DE PAGO AUTOMÁTICO

1. Al cruzar una Plaza de Cobro con servicio de Telepeaje, la antena leerá el Tag IAVE y verifica que el estatus sea activo y con saldo suficiente, para su posterior aplicación del cargo, debitando el saldo correspondiente al tipo de vehículo y la tarifa vigente de la Plaza de Cobro.
2. En la modalidad prepago, la persona usuaria puede abonar saldo al dispositivo a través del Portal IAVE, con una recarga mínima de \$50.00 MXN.
3. En la modalidad postpago, los cruces son cargados a la tarjeta bancaria registrada previamente, correspondientes al tipo de vehículo y la tarifa vigente.

VII.2.7. CONSULTA Y FACTURACIÓN

1. La persona usuaria podrá consultar sus movimientos, saldo, historial de cruces y descargar sus facturas electrónicas en el Portal IAVE.

VII.2.8. BAJA POR ROBO, PERDIDA O DAÑO DE TAG

1. Cuando el vehículo presente daño en el parabrisas donde se encuentre el Tag IAVE, robo de vehículo o cambio del mismo, la persona usuaria del servicio de Telepeaje IAVE, deberá comunicarse al CATT e ingresar a su cuenta, en el Portal IAVE, sección lista de dispositivos y seleccionar la acción correspondiente a cada situación (robado, perdido o dañado).

VII.3. ASPECTOS LEGALES DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

1. Servicio de Telepeaje IAVE

Consiste en un procedimiento electrónico mediante el cual la persona usuaria adquiere y registra un TAG IAVE, lo asocia a una modalidad de pago, instala de manera correcta en el vehículo, y

utiliza en carriles con Telepeaje, permitiendo una circulación ágil, un mejor control de consumo y la emisión de facturación electrónica.

2. **Protección de datos personales**

CAPUFE se obliga a la protección de los datos personales de las personas usuarias mediante la implementación del Aviso de Privacidad-(Anexos 02 y 03), que cumpla con lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSO). Se informará de manera clara la finalidad del tratamiento, las transferencias que en su caso se realicen, y el procedimiento para ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO).

3. **Modo de pago y recargos**

CAPUFE ofrece dos modalidades: prepago simple y postpago.

En el esquema de prepago simple, la persona usuaria deberá realizar recargas de saldo de forma manual según sus necesidades; los cargos se irán descontando del saldo conforme se efectúen los cruces.

En el esquema de postpago VISA/Mastercard, la persona usuaria deberá constituir un fondo en garantía, cuyo monto será determinado por autoridad competente conforme a la normatividad aplicable en la materia, mismo que podrá ser revisado y actualizado de manera periódica. Los cargos se aplicarán automáticamente a la tarjeta en función de los cruces realizados.

En el esquema de postpago American Express, los cargos se realizarán automáticamente a la tarjeta conforme se efectúen los cruces, sin requerir la constitución de un fondo en garantía.

4. **Modalidades de uso del TAG IAVE**

El alta se realiza a través del Portal IAVE (iave.capufe.gob.mx). La persona usuaria, al aceptar los términos y condiciones, asume la responsabilidad sobre la veracidad de la información proporcionada y queda sujeta a lo dispuesto en el contrato de adhesión aplicable a la modalidad de pago seleccionada al momento de crear su cuenta de usuario IAVE.

5. **Actualización y transparencia**

La documentación, el aviso de privacidad integral y simplificado, así como las políticas relacionadas, estarán disponibles y se mantendrán actualizados en el portal IAVE de CAPUFE. La información se difundirá conforme a las disposiciones aplicables de gob.mx, procurando su calidad y veracidad.

6. **Personal de venta**

El personal autorizado para la venta de Tag deberá identificarse mediante credencial institucional en las Plazas de Cobro operadas y administradas por CAPUFE.

No se permitirán cargos o cobros adicionales no autorizados.

7. **Tiempos de respuesta**

CAPUFE, a través del Sistema IAVE y del CATT, dará atención a las solicitudes, tramites y aclaraciones presentadas por las personas usuarias dentro de los siguientes tiempos:

I. Solicitudes informativas y asesoría general: atención inmediata durante la interacción.

II. Solicitudes operativas (activación, actualización de datos, cancelaciones): atención inmediata, siempre que no requieran validación adicional.

III. Aclaraciones que impliquen validación técnica, operativa o financiera: dentro de un plazo de hasta 60 días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la solicitud. Dicho plazo podrá ampliarse por una sola ocasión hasta por 10 días hábiles adicionales, cuando la naturaleza del asunto así lo requiera, debiendo notificarse a la persona usuaria dicha circunstancia.

8. **Plazos de prevención**

Cuando la solicitud presentada por la persona usuaria sea incompleta, inconsistente o carezca de documentación necesaria, CAPUFE, a través del CATT o del área competente, prevendrá a la

persona usuaria dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles contado a partir de la recepción de la solicitud.

La prevención deberá indicar de manera clara y precisa los requisitos o documentos faltantes para la correcta integración de la solicitud o aclaración.

9. **Plazos para cumplir la prevención**

La persona usuaria contará con un plazo de 7 días hábiles contado a partir de la notificación de la prevención, para subsanar la información o documentación requerida.

En caso de no dar cumplimiento dentro del plazo señalado, la solicitud podrá ser:

- I. Desechada por improcedente, o
- II. Archivada como asunto concluido por falta de interés, según corresponda.

10. **Plazo máximo de respuesta**

El plazo máximo para que CAPUFE emita una resolución definitiva respecto de solicitudes del servicio de Telepeaje IAVE, será de 1 día hábil, contado a partir de:

- I. La recepción de la solicitud completa, o
- II. La recepción de la información requerida derivada de una prevención.

11. **Conservación de la información de la persona usuaria**

CAPUFE conservará la información y documentación proporcionada por las personas usuarias del Sistema IAVE en apego a la normativa aplicable en materia de archivos, transparencia y protección de datos personales.

La información será resguardada en medios físicos y/o electrónicos en los sistemas institucionales autorizados, garantizando su integridad, disponibilidad y confidencialidad.

12. Finalidad de conservación de la información

La información de las personas usuarias será conservada con las siguientes finalidades:

- I. Dar seguimiento a solicitudes y aclaraciones.
- II. Integrar expedientes electrónicos de las personas usuarias.
- III. Acreditar operaciones y transacciones del Sistema de Telepeaje IAVE.
- IV. Cumplir con obligaciones legales, fiscales, administrativas y de auditoría.
- V. Atender requerimientos de autoridades competentes.

La conservación se realizará únicamente por el tiempo necesario conforme a la normativa aplicable y a los plazos establecidos en los instrumentos archivísticos de CAPUFE.

13. Criterio de resolución

Las solicitudes y aclaraciones presentadas por las personas usuarias serán resueltas conforme a los siguientes criterios:

- I. Legalidad: apego a la normatividad vigente aplicable.
- II. Objetividad: análisis imparcial de los hechos y la información presentada.
- III. Evidencia: valoración de documentos, registros electrónicos y trazabilidad de operaciones en el Sistema IAVE.
- IV. Buena fe: presunción de veracidad en la información proporcionada por la persona usuaria, salvo prueba en contrario.
- V. Trazabilidad tecnológica: validación mediante registros del Sistema de Telepeaje IAVE, back office y plataformas asociadas.

14. Canales de atención

Las personas usuarias podrán presentar solicitudes y aclaraciones a través de los siguientes canales oficiales:

- I. Vía telefónica mediante el CATT.

- II. Correo electrónico institucional: iave@capufe.gob.mx
- III. Portal oficial: iave.capufe.gob.mx
- IV. Correos específicos para atención especializada (financiera o aclaraciones técnicas), según corresponda.

Los canales deberán garantizar accesibilidad, disponibilidad y trazabilidad de las solicitudes.

15. Documentación requerida

Para la atención de solicitudes y aclaraciones, la persona usuaria deberá proporcionar, según corresponda, la siguiente documentación e información:

- I. Datos de identificación:
 - Nombre completo.
 - Número de cuenta o cliente IAVE.
 - Número de Tag IAVE.
- II. Datos de contacto:
 - Teléfono.
 - Correo electrónico registrado.
- III. Información de la solicitud o aclaración:
 - Descripción detallada de la solicitud.
 - Fecha, hora, Plaza de Cobro y carril (en su caso).
- IV. Documentación soporte (según aplique):
 - Comprobantes de pago
 - Estados de cuenta.
 - Facturas.
 - Identificación oficial vigente.
 - Evidencia documental (tickets, capturas, etc.).

- V. Información bancaria (cuando aplique):
- Carátula de estado de cuenta.
 - Datos de la cuenta para devoluciones.

La falta de alguno de los requisitos podrá dar lugar a la prevención correspondiente.

VII.4. CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE TELEPEAJE

1. La persona usuaria del servicio de Telepeaje IAVE podrá solicitar asistencia, asesoría y aclaraciones a través del CATT, por los siguientes medios oficiales:
 - I. Vía telefónica a los números 7773292119 o 8007104283, en un horario de servicio de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.
 - II. Correo electrónico: a la dirección institucional iave@capufe.gob.mx.
2. El CATT cuenta con acceso de consulta al Padrón de Personas Usuarias IAVE, a través del Sistema Administración IAVE, ligado a los servidores de CAPUFE.

Los datos que serán solicitados a las personas usuarias son los siguientes:

- I. Número de cuenta IAVE.
 - II. Número de Cliente IAVE.
 - III. Nombre completo de la persona usuaria.
 - IV. Número telefónico de contacto.
 - V. Correo electrónico registrado.
3. El personal Operador del CATT deberá brindar asesoría precisa para el correcto uso del Portal IAVE, notificado a la persona usuaria cualquier inconsistencia detectada en la información proporcionada durante la interacción.

VII.4.1. CLASIFICACIONES IAVE

1. El personal Operador del CATT atenderá las siguientes clasificaciones:
 - I. Actualización de datos en Portal IAVE.
 - II. Activación de Tag.
 - III. Cancelación de Tag.
 - IV. Facturación (descarga).
 - V. Recarga de Tag (Proceso).
 - VI. Tag nuevo.
 - VII. Cambio de Modalidad de pago American Express/ VISA / Mastercard.
 - VIII. Reposición de fondo en garantía.
 - IX. Interoperables.
 - X. No interoperables.
 - XI. Solicitud de información.
 - XII. Venta prepago.
 - XIII. Prepago Activas.
 - XIV. Residentes.
 - XV. Línea Exprés.

2. El personal Operador del CATT deberá canalizar a la Gerencia de Tesorería, aclaraciones que requieren consultas de naturaleza financiera, en las siguientes clasificaciones:
 - I. Facturación (Errónea o no aparece factura).
 - II. Recarga de Tag (Saldo no aparece).
 - III. Validación de tarjetas American Express.
 - IV. Listas negras American Express.
 - V. Referencias bancarias para pago.
 - VI. Solicitud de estados de cuenta IAVE.
 - VII. Actualización de cuentas IAVE.

3. El personal Operador del CATT deberá canalizar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, a través del área de Aclaraciones IAVE, las solicitudes que requieran consultas del sistema de interoperabilidad o presenten discrepancias de conciliación, conforme a las siguientes clasificaciones:
 - I. Cruces duplicados.
 - II. Cruces no reconocidos.
 - III. Diferencia de tarifa.
 - IV. Pagos duplicados.
 - V. Devolución de fondo en garantía.
 - VI. Problemas con los Tag y/o cruces.
 - VII. Tag inválido.
 - VIII. Regla antifraude.
4. El personal Operador del CATT deberá informar a la persona usuaria la clasificación correspondiente a su solicitud, así como el proceso de atención necesario para su gestión y conclusión.
5. El personal Operador del CATT deberá atender la llamada telefónica y brindar atención a la persona usuaria, mediante la creación de una mesa de servicio. El número asignado servirá como número de seguimiento para consultas posteriores.
6. El personal Operador del CATT, deberá notificar a las personas usuarias, a través de correo electrónico o llamada telefónica, la atención y conclusión de su solicitud.

VII.4.2. ATENCIÓN DE CLASIFICACIONES IAVE

1. El personal Operador del CATT deberá atender las solicitudes identificadas conforme a los siguientes conceptos:

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- I. **Actualización de Datos en Portal IAVE:** Asesorar a la persona usuaria en la actualización de datos personales, de contacto, de facturación y bancarios.
- II. **Activación de Tag:** Asesorar a la persona usuaria en el alta de cuentas nuevas y activación de TAG IAVE en cuentas previamente registradas.
- III. **Cancelación de Tag:** Asesorar a la persona usuaria en la baja del TAG IAVE en los siguientes casos:
 - a) Baja del servicio IAVE.
 - b) Falla del TAG IAVE.
 - c) Venta del vehículo, robo de vehículo o parabrisas roto.
- IV. **Facturación (descarga):** Asesorar a la persona usuaria en la descarga de facturas a través del Portal IAVE-

Cuando las facturas no se encuentren disponibles en el repositorio, se deberá solicitar al área de finanzas, mediante el correo electrónico facturacioncpf@capufe.gob.mx, su incorporación para consulta posterior.
- V. **Recarga de Tag (Proceso):** Asesorar a la persona usuaria en la selección de saldo y pago de recargas en modalidad prepago.
- VI. **Tag Nuevo:** Asesorar a la persona usuaria en la adquisición del TAG IAVE y la selección del medio de entrega.
- VII. **Cambio de Modalidad de Pago American Express/VISA/Mastercard:** Verificar que no existan adeudos en los sistemas de administración y Back Office. En caso de no existir adeudos, solicitar la migración de la cuenta bancaria a la persona responsable del Sistema IAVE.

En caso de usuarios transportistas, se deberá validar adicionalmente con el área de finanzas la inexistencia de adeudos. Si existe adeudo, se orientará a la persona usuaria para su pago en el Portal IAVE.

- VIII. **Reposición de Fondo en Garantía:** Asesorar a la persona usuaria en el proceso de recuperación del fondo en garantía para continuar en modalidad postpago VISA o Mastercard, evitando la generación de adeudos.
- IX. **Interoperable:** Orientar a la persona usuaria cuyo medio de pago no pertenece a IAVE, proporcionando el contacto del proveedor interoperable correspondiente.
- X. **No interoperable:** Informar a la persona usuaria que deberá realizar el pago en efectivo, así como indicar donde consultar las casetas o tramos correspondientes al operador.
- XI. **Solicitud de Información:** Apoyar a la persona usuaria en dudas relacionadas con el Portal IAVE, el TAG IAVE y las modalidades de pago.
- XII. **Venta Prepago:** Asesorar a la persona usuaria en el acceso y uso del TAG IAVE en modalidad prepago, así como en la actualización de datos personales.
- XIII. **Prepago Activas:** Asesorar a la persona usuaria en el acceso y uso del TAG IAVE en modalidad prepago activa, así como en la actualización de datos personales.
- XIV. **Residentes:** Orientar a la persona usuaria respecto de servicios administrados directamente en plaza de cobro, proporcionando el número de contacto correspondiente, al no tratarse de un TAG comercial.
- XV. **Línea Exprés:** Orientar a la persona usuaria sobre el servicio administrado en plazas de cobro fronterizas, proporcionando el número de contacto correspondiente, al no tratarse de un TAG comercial.

Nota: Estas solicitudes aplican en la Red Propia, Red FONADIN y Redes Interoperable, y se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa.

VII.4.3. ACLARACIONES QUE REQUIEREN CONSULTAS FINANCIERAS

1. El personal del CATT deberá canalizar a la Gerencia de Tesorería, las solicitudes identificadas conforme a los siguientes conceptos:
 - I. **Facturación (Errónea o no aparece factura):** Cuando la factura no pueda descargarse del portal IAVE, se deberá solicitar al Área de Finanzas mediante el correo electrónico: facturacioncpf@capufe.gob.mx, su incorporación o corrección.
 - II. **Recarga de Tag (Saldo no aparece):** Se deberá enviar por correo electrónico, con número de seguimiento, la información del TAG o cuenta de la persona usuaria, anexando comprobante de recarga (código de autorización, fecha y referencia), para su validación y aplicación en el Portal IAVE.
 - III. **Validación de Tarjeta American Express:** Validación de fondos y disponibilidad de la cuenta American Express para la activación de la cuenta y del TAG IAVE.
 - IV. **Listas Negras American Express:** A partir del archivo de cobros-cruces pendientes de pago, se realiza la gestión correspondiente en el sistema de American Express para su regularización y posterior activación en el Portal IAVE.
 - V. **Referencias Bancarias para Pago:** Cuando la persona usuaria no pueda liquidar su adeudo, se solicitará al área de finanzas la generación de una referencia de pago, conformada por las siglas "RCV" (Recuperación de Cartera Vencida) y los últimos seis dígitos del ID de cuenta, la cual se proporcionará junto con la cuenta bancaria del Organismo.

- VI. **Estados de Cuenta IAVE:** El área de finanzas emitirá los estados de cuenta para las personas usuarias que soliciten migración entre modalidades de pago American Express, VISA o Mastercard, así como para aquellas con estatus bloqueado que deseen regularizar su situación para reactivar el servicio de Telepeaje IAVE.
- VII. **Actualización de Cuentas IAVE:** Cuando exista una recarga o reposición de fondo en garantía pendiente de aplicación, se deberá validar en la plataforma bancaria su estatus y proceder a su aplicación en el Portal IAVE, en caso de ser procedente.

Nota: Estas solicitudes aplican en la Red Propia, Red FONADIN y Redes Interoperable, y se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa.

VII.4.4. ACLARACIONES QUE REQUIEREN CONSULTAS DEL SISTEMA DE INTEROPERABILIDAD Y DISCREPANCIAS DE CONCILIACIÓN DEL ÁREA DE ACLARACIONES IAVE

1. El personal del CATT deberá canalizar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, las solicitudes identificadas conforme a los siguientes conceptos:
 - I. **Cruces Duplicados:** Tipo de aclaración que surge cuando la persona usuaria identifica el cobro de dos transacciones idénticas.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx, la información de los cruces duplicados que coincidan en fecha, horario (hora y minutos), Plaza de Cobro y carril.
 - II. **Cruces no Reconocidos:** Tipo de aclaración que se presenta cuando la persona usuaria señala no haber realizado un cruce.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx, la información del cruce no reconocido, incluyendo la Plaza de Cobro, carril, fecha y horario.

- III. **Diferencia de Tarifa:** Tipo de aclaración que se presenta cuando la persona usuaria detecta una diferencia en la cuota cobrada a su Tag, conforme al tramo recorrido y/o la clase vehicular.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx, la información del cruce, indicando la tarifa cobrada, Plaza de Cobro, fecha y horario del recorrido.

- IV. **Pago en Efectivo:** Tipo de aclaración que se presenta cuando la persona usuaria cuenta con un comprobante de pago en efectivo y, dentro de un periodo máximo de 90 segundos, se registra un cargo por Telepeaje.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx:

- Información del cruce registrado por telepeaje (Plaza de Cobro, carril, fecha y horario).
- Evidencia del pago en efectivo (ticket), la cual deberá coincidir con los datos del cruce.

- V. **Devolución de Fondo en Garantía:** Corresponde a la devolución del depósito **asociado** a un Tag tipo Postpago Visa – Mastercard.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx:

- Solicitud de devolución.
- Datos de su cuenta IAVE.
- Copia de la carátula de su estado de cuenta bancario.
- Copia de identificación oficial vigente.

- VI. **Problemas con Tag y/o Cruces:** Tipo de aclaración que se presenta cuando se detectan inconsistencias en el funcionamiento del Tag o en el registro de cruces.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx, la siguiente información:

- a) Número de Tag
- b) Plaza de Cobro
- c) Número de Carril
- d) Fecha
- e) Horario
- f) Evidencia, (ticket, en caso de pago en efectivo)
- g) Descripción del vehículo

- VII. **Tag Inválido:** Tipo de aclaración que se presenta cuando, posterior a la cancelación del Tag en el Portal IAVE, se registran cruces o cobros.

La persona usuaria deberá enviar al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx, el número del Tag y fecha de cancelación.

- VIII. **Reglas Antifraude:** Conjunto de reglas aplicadas en la infraestructura de Telepeaje para detectar y mitigar posibles usos indebidos del Tag, mediante su bloqueo o inhabilitación.

Se aplicarán estas reglas cuando se actualice cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Más de 2 trayectos en 1 hora en la misma Plaza de Cobro, con diferencia de clase vehicular.
- b) Más de 6 trayectos en un mismo sentido en una Plaza de Cobro en un periodo de 24 horas.
- c) 3 trayectos en un periodo de 10 minutos en la misma Plaza de Cobro.
- d) 10 trayectos en un periodo de 6 horas en la misma Plaza de Cobro.

- e) 12 trayectos en un periodo de 24 horas en la misma Plaza de Cobro.

Para la reactivación de un Tag con estatus "Lista negra/Fraude", la persona usuaria deberá solicitar mediante escrito enviado al correo electrónico aclaracionesiave@capufe.gob.mx la exclusión de la aplicación de las reglas antifraude, indicando:

- Los Tag involucrados.
- Las Plazas de Cobro donde se solicita la excepción.

La persona usuaria se obligará a cubrir la totalidad de los trayectos generados en las plazas señaladas.

La excepción surtirá efectos a partir de la fecha de aceptación por parte de CAPUFE, la cual será notificada por correo electrónico.

Nota: Estas solicitudes aplican en la Red Propia, Red FONADIN y Redes Interoperable, y se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa.

VII.5. CONTINGENCIAS DEL SISTEMA IAVE

1. En caso de falla en el Portal iave.capufe.gob.mx que impida el registro o consulta de información el responsable del Sistema IAVE deberá:
 - I. Notificar de inmediato a la Subdirección de Tecnologías de la Información, área responsable del soporte técnico del Portal IAVE, para la atención de la falla y la determinación del tiempo estimado de restablecimiento del sistema.
 - II. Informar a las personas usuarias, a través de los medios disponibles, sobre la falla presentada en el Portal IAVE.

2. Cuando exista falla en el Sistema de Telepeaje que impida la correcta lectura del Tag IAVE reportado por la persona usuaria, el personal del CATT deberá realizar lo siguiente:
 - I. Registrar de inmediato la incidencia en la mesa de servicio.
 - II. Canalizar la solicitud, mediante correo electrónico, a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, para la validación del Tag IAVE en la Plaza de Cobro correspondiente o con el operador carretero interoperable que corresponda.
 - III. Informar a la persona usuaria el estatus de su Tag IAVE y, en su caso, el procedimiento de pago aplicable si existe algún adeudo.

VIII. OBLIGACIONES Y FUNCIONES DEL PERSONAL RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE

VIII.1. RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE

1. Para la implementación y operación de la estrategia de comercialización del Tag IAVE, la persona Titular de la SSEP designa a la persona Titular de la Gerencia Comercial de Telepeaje como responsable del Sistema IAVE, quién deberá:
 - I. Diseñar y proponer proyectos comerciales orientados a promover el uso de los sistemas electrónicos de pago, con el objetivo de reducir el pago en efectivo en las Plazas de Cobro.
 - II. Formular estrategias de fomento al uso del Sistema Telepeaje IAVE, para asegurar su continuidad operativa.
 - III. Garantizar la operación del CATT para una atención eficaz.
 - IV. Gestionar ante la Subdirección de Tecnologías de la Información las herramientas tecnológicas necesarias para el correcto funcionamiento del CATT.
 - V. Someter a consideración de la persona titular de la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, el programa anual de adquisiciones de los dispositivos electrónicos de pago Tag IAVE, con la finalidad de mantener al Organismo a la vanguardia del servicio de Telepeaje.
 - VI. Desarrollar los anexos técnicos requeridos para los procesos de adquisición de dispositivos electrónicos de pago.

- VII. Proponer proyectos de comercialización que incrementen la accesibilidad del Sistema IAVE para las personas usuarias de la red carretera.
- VIII. Proponer nuevos sistemas de gestión interna que faciliten la atención de las personas usuarias en el CATT.
- IX. Verificar semanalmente el correcto funcionamiento del portal iave.capufe.gob.mx.
- X. Verificar la actualización de los avisos de privacidad, términos y condiciones, así como del documento de seguridad publicados en el Portal IAVE.
- XI. Garantizar la observancia de los principios de protección de datos personales previstos en la LGPDPPSO, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.

VIII.2. PERSONAL COORDINADOR COMERCIAL

- 1. El Personal Coordinador Comercial será responsable de:
 - I. Llevar el registro y control de la correspondencia oficial recibida, a fin de garantizar su atención oportuna de la misma.
 - II. Mantener un archivo digital de control de los oficios generados por el área, para asegurar el resguardo de la información y la comunicación institucional efectiva.
 - III. Atender las solicitudes de acceso a la información pública turnadas por la Unidad de Transparencia del Organismo, correspondientes al servicio de Telepeaje IAVE.

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO DE TELEPEAJE IAVE

- IV. Integrar y estructurar la información de los proyectos de fomento del servicio de Telepeaje IAVE; así como, la información proporcionada por las Unidades Regionales, con la finalidad de establecer métodos de trabajo.
- V. Elaborar un programa de trabajo trimestral con las actividades a desempeñar, para el cumplimiento de los objetivos establecidos en los programas institucionales de CAPUFE.
- VI. Realizar pruebas de funcionalidad del Portal IAVE y elaborar los requerimientos de modificación para la Subgerencia de Ingeniería de Software, a fin de garantizar la mejora continua de las plataformas digitales.
- VII. Supervisar la ejecución de los proyectos comerciales del Sistema IAVE.
- VIII. Elaborar reportes mensuales de las estadísticas del comportamiento de comercialización del Tag IAVE.
- IX. Proporcionar información a las personas usuarias, vía telefónica o correo electrónico, sobre adquisición, facturación, creación de cuentas y alta de dispositivos Tag IAVE.
- X. Dar atención y seguimiento a las quejas recibidas a través del SAEC.
- XI. Atender y dar seguimiento a las solicitudes de reembolsos de las personas usuarias del servicio de Telepeaje IAVE.
- XII. Llevar el registro y control del inventario de Tag IAVE, para su alta, cambio de modalidad y distribución en las Unidades Regionales.
- XIII. Generar reportes de venta del Tag IAVE en sus diferentes modalidades y entregarlos a la persona responsable del Sistema IAVE.

- XIV. Apoyar en la elaboración de anexos técnicos para los procesos de adquisición de los dispositivos electrónicos tipo Tag IAVE, de la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.
- XV. Garantizar la observancia y cumplimiento de los principios de protección de datos personales previstos en la LGPDPSO, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.

VIII.3. PERSONAL COORDINADOR DE VENTAS IAVE

- 1. El Personal Coordinador de Ventas IAVE será responsable de:
 - I. Registrar las llamadas y correos electrónicos de solicitudes de compra del Tag IAVE, dar seguimiento a las solicitudes y proporcionar información y asesoría a las personas usuarias sobre su compra, cuenta y estatus del servicio.
 - II. Realizar la descarga diaria del registro de compras de Tag IAVE; así como elaborar reportes quincenales y trimestrales de ventas, y remitirlos a la persona responsable del Sistema IAVE.
 - III. Asignar los Tag IAVE a las personas usuarias, preparar envíos y elaborar oficios para la entrega de los dispositivos.
 - IV. Solicitar al área de finanzas, a través del correo facturacioncpf@capufe.gob.mx, la emisión o refacturación de comprobantes fiscales por la adquisición de dispositivos.
 - V. Atender a las personas usuarias en Oficinas Centrales, proporcionar información para la activación o cancelación del Tag en la cuenta IAVE; así como asesorar en la reposición del fondo en garantía.

- VI. Apoyar a las personas usuarias en la actualización de sus datos personales, bancarios y de facturación en las modalidades de prepago y postpago.
- VII. Atender y dar seguimiento al personal administrador de las Plazas de Cobro para el control de ventas e inventario; así como proporcionar comprobantes de compra e información relacionada con la venta de Tag IAVE.
- VIII. Gestionar los cambios de puntos de entrega de los Tag IAVE entre las Plazas de Cobro para su recolección por parte de las personas usuarias.
- IX. Generar reportes mensuales de llamadas registradas para la consolidación de información.
- X. Elaborar y gestionar la documentación necesaria para la entrega de los Tag IAVE a las personas usuarias; así como para la facturación de las compras.
- XI. Garantizar el cumplimiento de los principios de protección de datos personales previstos en la LGPDPPSO, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.

VIII.4. PERSONAL SUPERVISOR DEL CATT

- 1. El Personal Supervisor del CATT será responsable de:
 - I. Supervisar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias por el personal operador del CATT; así como consolidar la consolidación información mensual de las llamadas atendidas.
 - II. Verificar que el personal operador del CATT, atienda las llamadas de las personas usuarias, dé seguimiento a los correos electrónicos recibidos y proporcione la información sobre el estatus de sus cuentas.

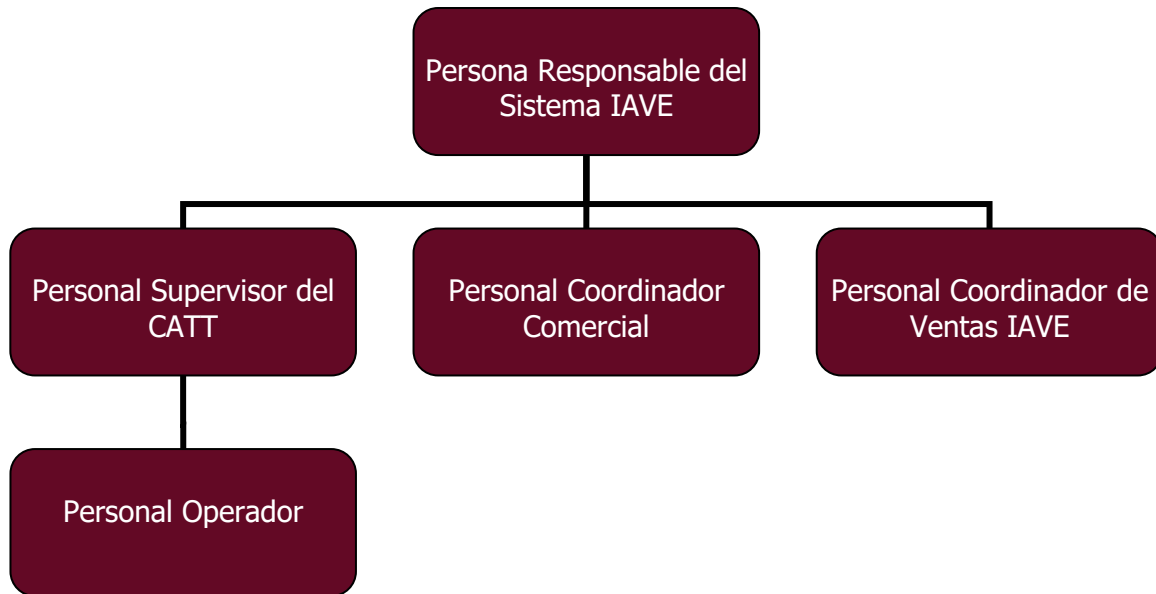
- III. Verificar que el personal operador del CATT registre, en cada llamada, un número de seguimiento para las personas usuarias.
- IV. Apoyar en la activación o cancelación del Tag IAVE, recarga de saldo, reposición del fondo en garantía, migración de cuentas y gestión de cobros para la activación de cuentas.
- V. Supervisar que el personal operador del CATT atienda las solicitudes de facturación de las personas usuarias; así como orientar sobre el uso del módulo de facturación.
- VI. Supervisar que el personal operador del CATT apoye a las personas usuarias en la solicitud de devolución del fondo en garantía.
- VII. Brindar atención a las personas usuarias en caso de incidencias relacionadas con sus cruces, generando el número de seguimiento correspondiente.
- VIII. Proporcionar asesoría técnica y operativa al personal operador del CATT en el uso del Portal IAVE.
- IX. Dar seguimiento a las solicitudes de las personas usuarias y verificar que sean atendidas de manera oportuna y eficiente.
- X. Proporcionar capacitación continua al personal operador del CATT, a fin de garantizar un servicio de calidad a las personas usuarias.
- XI. Garantizar el cumplimiento de los principios de protección de datos personales previstos en la LGPDPPSO, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.

VIII.5. PERSONAL OPERADOR DEL CATT

1. El Personal Operador del CATT será responsable de:
 - I. Registrar cada llamada telefónica, generando el registro correspondiente en la mesa de servicio, a fin de garantizar la trazabilidad y el seguimiento oportuno.
 - II. Proporcionar a las personas usuarias información clara y precisa sobre el uso y manejo del Portal IAVE, incluyendo transacciones, saldos, dispositivos, cruces y movimientos de saldo, entre otros.
 - III. Informar a las personas usuarias sobre los procesos de activación y cancelación del Tag IAVE.
 - IV. Indicar a las personas usuarias los pasos para realizar recargas del Tag IAVE en la modalidad de prepago.
 - V. Canalizar al área de Aclaraciones IAVE de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago las solicitudes relacionadas con interoperabilidad y discrepancias de conciliación.
 - VI. Informar mensualmente al personal supervisor del CATT todas las llamadas atendidas, para la consolidación de la información.
 - VII. Proporcionar información a las personas usuarias sobre el estatus de su cuenta IAVE.
 - VIII. Asesorar a las personas usuarias en la reposición del fondo en garantía cuando la cuenta presente un adeudo o, en su caso, en la validación de cuentas American Express.
 - IX. Solicitar a la persona responsable del Sistema IAVE, la migración de cuenta por cambio de modalidad Visa - Mastercard o American Express.

- X. Canalizar a la Gerencia de Tesorería las aclaraciones de naturaleza financieras.
- XI. Asesorar a las personas usuarias sobre el uso del módulo de facturación.
- XII. Apoyar a las personas usuarias en la solicitud de devolución del fondo en garantía, recabando la documentación correspondiente para su envío a la Gerencia de Tesorería.
- XIII. Recabar y remitir la información del Tag IAVE de las personas usuarias y de las Plazas de Cobro donde se presenten incidencias de cruce, y enviarla al área correspondiente para su validación en la Plaza de Cobro o con el OTI específico.
- XIV. Apoyar a las personas usuarias en la actualización de sus datos personales, bancarios y de facturación.
- XV. Brindar información a las personas usuarias sobre el Tag IAVE y sus beneficios.
- XVI. Concluir los registros de llamadas en la mesa de servicio con al menos 10 minutos de antelación al cierre del turno, a fin de generar el número de seguimiento correspondiente.
- XVII. Garantizar la observancia de los principios de protección de datos personales previstos en la LGPDPPSO, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.

VIII.6. ORGANIGRAMA DEL PERSONAL RESPONSABLE DEL SISTEMA IAVE



IX. ANEXOS

Los ANEXOS de los presentes Lineamientos del Servicio de Telepeaje IAVE, se podrán descargar para su llenado y/o consulta, a través de las siguientes URL's:

- 01** CONTRATOS DE ADHESIÓN (PREPAGO SIMPLE / POSTPAGO TARJETA VISA - MASTERCARD / POSTPAGO AMERICAN EXPRESS)

<https://iave.capufe.gob.mx/#/quienes-somos/terminos>

- 02** AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DEL PADRÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA VEHICULAR (IAVE)

https://pot.capufe.mx/gobmx/Transparencia/Doc/Protecciondatos/AvisosPrivacidad/AVISO_DE_PRIVACIDAD_INTEGRAL_IAVE.pdf

- 03** AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO DEL PADRÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA VEHICULAR (IAVE)

https://pot.capufe.mx/gobmx/Transparencia/Doc/Protecciondatos/AvisosPrivacidad/AVISO_DE_PRIVACIDAD_SIMPLIFICADO_IAVE.pdf

- 04** GUÍA PARA EL USO DEL PORTAL IAVE CAPUFE

<https://iave.capufe.gob.mx/assets/Doc/GUIA-IAVE.pdf>

- 05** COBERTURA Y TARIFAS EN PLAZAS DE COBRO

- Cobertura

<https://iave.capufe.gob.mx/#cobertura>

- Tarifas

<https://iave.capufe.gob.mx/assets/Doc/Tarifas-vigentes-2026.pdf>

06 INSTRUCCIONES DE COLOCACIÓN DE TAG

Este instructivo se encuentra dentro de la envoltura de cada dispositivo TAG IAVE

