

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

AGOSTO 2024

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PEAJE

ÍNDICE	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	6
V. DEFINICIONES	7
VI. DISPOSICIONES GENERALES	11
VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECIFICOS	13
VII.I DE LA OPERACIÓN DE LINEXP	13
VII.I.1 CONTRATACION Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO LINEXP	15
VII.I.2 SUSTITUCIÓN DEL HOLOGRAMA POR ROBO, CAMBIO DE VEHÍCULO O PARABRISAS	18
VII.I.3 USO Y CONDICIONES DE LA TARJETA ELECTRÓNICA LINEXP	18
VII.I.4 POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS	22
VIII. FUNCIONES DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA LINEXP	24
VIII.1 OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA ADMINISTRADORA DE LA PLAZA DE COBRO (RESPONSABLE DE LINEXP)	24
VIII.2 OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL	28
VIII.3 PERSONAL DE ATENCION A LAS PERSONAS USUARIAS LINEXP	29
VIII.4 ORGANIGRAMA DEL MÓDULO DE LINEXP	32

IX. PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA APLICABLE AL CARRIL DE LINEXP	33
--	----

ANEXOS:

01. SOLICITUD PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO LINEXP	36
02. SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DATOS DEL SERVICIO LINEXP	38
03. CARTA RESPONSIVA POR ENTREGA DEL HOLOGRAMA LINEXP	40
04. USO Y CONDICIONES DE LA TARJETA ELECTRÓNICA LINEXP	41

I. INTRODUCCIÓN

La actualización, así como los distintos procesos de modernización que ha implementado CAPUFE a lo largo del tiempo, han constituido una vertiente fundamental en el desarrollo Institucional y la persistencia de brindar una atención eficaz a las personas usuarias de los Caminos y Puentes operados por el Organismo; asimismo, ha sido pieza clave en el progreso de la prestación de servicios dentro de los estándares de calidad y de excelencia, estrategias indispensables para el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.

Es por ello que, con el propósito de establecer y regular las actividades del personal que implementa los diversos procesos operativos en las Plazas de Cobro 66 Nuevo Laredo-Laredo y PC 37 Reynosa-Hidalgo, correspondientes a Puentes Internacionales administrados por CAPUFE y que prestan el servicio de Línea Expres (LINEXP); la Dirección de Operación emite los presentes lineamientos dirigidos al personal involucrado y a las personas usuarias, a efecto de cubrir las necesidades correspondientes a dichos centros de trabajo.

II. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar las disposiciones específicas al personal operativo de las Plazas de Cobro instaladas en las zonas fronterizas que cuenten con el Esquema de Operación denominado Línea Exprés (LINEXP), para operar de manera eficiente, con el propósito de brindar un mejor servicio a las personas usuarias, así como un cruce ágil y sin contratiempos, fortaleciendo las relaciones con los Estados Unidos de América, conforme a las negociaciones y acuerdos tomados por el Grupo Intersecretarial de Puertos y Servicios Fronterizos integrado por la SRE, el INDAABIN, la SICT, la SFP, el SAT, el INM, la GN, la SHCP, y las Autoridades Estatales y Municipales.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 09/05/2016 y su última reforma.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
D.O.F. 14/07/2014 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 30/03/2006 y sus últimas reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
D.O.F. 27/08/1932 y sus últimas reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 26/01/2017 y sus últimas reformas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976 y sus últimas reformas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 04/01/2000 y sus últimas reformas.
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
D.O.F. 04/01/2000 y sus últimas reformas.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19/02/1940 y sus últimas reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente.
- Código Fiscal de la Federación.
D.O.F. 31/12/1981 y sus últimas reformas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 28/07/2010 y sus últimas reformas.
- Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.
D.O.F. 23/12/2016.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
D.O.F. 11/06/2003.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- Compendio de Seguridad y Protección Civil. Vigente.
- DECRETO por el que se expide el Reglamento de los Servicios Auxiliares al Autotransporte Federal de Arrastre, de Arrastre y Salvamento y de Depósito de Vehículos.
D.O.F. 03/05/2023.
- ACUERDO mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público.
D.O.F. 26/01/2018 y sus últimas modificaciones.
- Lineamientos de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria del ejercicio fiscal correspondiente.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Manual General de Organización de CAPUFE.
Normateca Interna de CAPUFE: 29/03/2016.
- Código de Conducta de CAPUFE.
D.O.F. 28/11/2023.
- Contrato Colectivo de Trabajo de CAPUFE. Vigente.
- Contrato Individual de Trabajo de la Red Contratada y FNI. Vigente.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Lineamientos, son de aplicación general y obligatoria para el personal involucrado directamente con los procesos, actividades y gestiones del Esquema de Operación denominado Línea Exprés (LINEXP), adscrito a las Plazas de Cobro 66 Nuevo Laredo-Laredo y 37 Reynosa-Hidalgo, correspondientes a Puentes Internacionales administrados por CAPUFE, así como para las personas usuarias del Servicio LINEXP.

V. DEFINICIONES

- **Acta Circunstanciada de Hechos:** Es el documento que se utiliza para asentar determinados hechos, con la finalidad de que quede constancia de los mismos para los efectos legales a que haya lugar y la firma de conocimiento de los involucrados en los hechos y al menos dos testigos de asistencia.
- **Acta de Entrega - Recepción:** Documento que debe presentar el prestador del servicio que concluye una etapa o proceso dentro de una contratación en el que se hace constar la entrega-recepción de los recursos asignados, los asuntos a su cargo y el estado que guardan; así como la información documental que tenga a su disposición de manera directa, junto con sus anexos respectivos, a quien legalmente tenga la calidad de administrador del contrato, bien o servicio para su validación y determinación del cumplimiento del objeto del contrato.
- **Acta de Hechos o Informativa:** Testimonio escrito de los hechos ocurridos en cualquier circunstancia.
- **Aforo Visomanual:** Verificación que realiza el personal del área de operación por medio del video o de manera presencial en el carril, a fin de verificar visual, así como manualmente la cantidad y clasificación de vehículos que cruzan por el carril.
- **Anualidad:** Es La vigencia del Holograma para el uso de los Carriles Exclusivos Línea Exprés (LINEXP), el cual corresponde estrictamente a 365 días naturales contados a partir de la fecha de pago.
- **CAPUFE, Entidad u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- **Carta Poder Simple:** Documento de carácter privado, firmado por la persona otorgante en presencia de dos testigos, mediante el cual autoriza a otra persona para que en su representación realice determinados actos jurídicos.
- **Catálogo Electrónico de Identificación Vehicular con Características Especiales (Blindaje, Diseño del Vehículo):** Relación ordenada en la que se incluyen o describen en forma individual características especiales de vehículos como blindaje, diseño, en un medio electrónico y es integrado por personal de la LINEXP al momento de dar de alta el vehículo en el servicio dentro del SIAC.
- **E-Commerce:** Compra y venta de bienes y servicios a través de Internet.
- **Equipo de Control de Tránsito (ECT):** Subsistema de peaje que incluye los componentes de cabina y de carril que se encuentra conectado al Concentrador de la Plaza de Cobro.
- **Especificaciones Técnicas:** Son las especificaciones que el personal del Módulo de Atención de LINEXP brinda a las personas usuarias para colocar de manera correcta el holograma en la parte superior del parabrisas del vehículo que se autoriza para hacer uso del servicio LINEXP.
- **Formato PDF (Portable Document Format):** Formato de almacenamiento para documentos digitales independientes de plataforma de software o hardware.
- **Guardia Nacional (G.N.):** Institución de seguridad pública, de carácter civil, disciplinada y profesional adscrita como órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, que de acuerdo a la Ley de la Guardia Nacional, tiene a cargo salvaguardar la vida, integridad, seguridad, bienes y derechos de las personas, así como preservar las libertades, contribuyendo a la generación y preservación del orden público, la paz social, salvaguardar los bienes y recursos de la Nación, llevar a cabo acciones de colaboración y coordinación con entidades federativas y municipios.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- **Holograma:** Tarjeta electrónica (TAG) que sirve para transitar exclusivamente en el carril LINEXP de los puentes internacionales operados por CAPUFE.
- **INDAABIN:** Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales.
- **INM:** Instituto Nacional de Migración.
- **Institución Bancaria:** Institución financiera que se encarga de administrar el dinero de unos para prestarlo a otros. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, presta el servicio de banco o banca.
- **Layout:** Distribución física de los elementos en un espacio. Diseño que busca optimizar la disposición de los elementos para lograr una mayor eficiencia.
- **Libro de Bitácora:** Cuaderno que permite llevar un registro escrito de diversas acciones cronológicas, lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.
- **Libro Diario de Ventas (ZSD 005):** Reporte generado dentro del Sistema Integral de Administración de CAPUFE, que muestra las ventas diarias.
- **Línea Exprés (LINEXP):** Carril vehicular exclusivo con cruce a los Estados Unidos de América.
- **Lista de Pedidos (VA05):** Reporte generado dentro del Sistema Integral de Administración de CAPUFE, que muestra los pedidos diarios.
- **Módulo de Atención de LINEXP:** Lugar destinado para la atención de las personas usuarias de dicho servicio.
- **Padrón de Personas Usuarias:** Base de datos que contiene la información de las personas usuarias del servicio LINEXP.

- **Protocolo de Contingencia:** Conjunto de reglas o instrucciones a seguir durante una contingencia.
- **SAT:** Servicio de Administración Tributaria.
- **SENTRI:** (Secured Electronic Network for Traveller's Rapid Inspection) Es un programa de Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos de América, que permite el tránsito rápido de viajeros (as) preaprobados y de bajo riesgo a su llegada a los Estados Unidos de América.
- **SENTRI Card:** Tarjeta de identificación para el uso de la Línea SENTRI emitida por los Estados Unidos de América.
- **SFP:** Secretaría de la Función Pública.
- **SHCP:** Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- **SIAC:** Sistema Integral de Administración CAPUFE.
- **SICT:** Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes.
- **Sistema de Carril:** Herramienta tecnológica que sirve para agilizar el cruce de las personas usuarias del servicio.
- **SRE:** Secretaría de Relaciones Exteriores.
- **USB (Medio Magnético):** Es un dispositivo pequeño y portátil que se conecta al puerto USB y se utilizan comúnmente para almacenamiento, respaldo de datos y transferencia de archivos entre dispositivos.
- **Vehículo T1:** Vehículo particular.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. El servicio de LINEXP que ofrece CAPUFE en la frontera Reynosa - Hidalgo y Nuevo Laredo - Laredo, será mediante un carril exclusivo que agiliza el proceso de cruce de vehículos a Estados Unidos de América.
2. La persona usuaria que solicite el servicio de LINEXP estará sujeta a los presentes Lineamientos y por lo tanto asumirá las consecuencias derivadas de la violación de los mismos.
3. Cuando la vigencia de la anualidad del servicio LINEXP haya expirado, la persona usuaria deberá abstenerse de usar el carril confinado correspondiente.
4. En caso de imposibilidad de lectura o falla constante en lectura del holograma por la antena en el carril confinado de LINEXP, la persona usuaria afectada podrá realizar el cruce con el comprobante de pago; si el problema persiste deberá acudir al Módulo de Atención de la Línea Expres (LINEXP) para la revisión del funcionamiento y solución correspondiente.
5. La persona usuaria deberá conocer el número de holograma y vigencia asignado al vehículo, el cual deberá permanecer adherido al parabrisas del vehículo autorizado.
6. En caso de que el holograma sea manipulado de manera intencional y/o accidental, el reemplazo se hará con costo a la persona usuaria.
7. Será responsabilidad de la persona usuaria solicitar la baja necesaria del holograma (indicando el número de holograma) en caso de cambio de vehículo, reposición de vidrio de parabrisas, etc.
8. La anualidad no es reembolsable, ni transferible a otra persona. Ningún pago realizado a la cuenta de CAPUFE será reembolsado, hasta en tanto no se acredite legal o técnicamente ante la Institución Bancaria la procedencia del mismo. Todos los pagos sin excepción deben ser

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

acreditados en el Módulo de Atención de la Línea Exprés (LINEXP) dentro del mismo mes en que se realizaron.

9. La persona usuaria deberá respetar el orden de la fila y evitar incorporarse de manera arbitraria a la misma.
10. La persona usuaria tiene prohibido obstruir el flujo de tráfico en los carriles de LINEXP por omisiones de renovación, incluyendo realizar actividades distintas al cruce sobre el carril, como operaciones de E-Commerce, bajar personas y/o hacer compras a personas vendedoras ambulantes.
11. Es responsabilidad de la persona usuaria mantener actualizada su información en el servicio de LINEXP.
12. La persona usuaria deberá respetar en todo momento al personal de LINEXP y de seguridad, así como las autoridades competentes.
13. En caso de obstrucción de carril por descompostura o accidente la persona usuaria será responsable de retirar el vehículo del carril confinado lo más pronto posible.
14. El uso indebido del holograma y/o del carril confinado de LINEXP es responsabilidad de la persona usuaria, por lo que en caso de violar los presentes Lineamientos se hará acreedora a la suspensión definitiva de la prestación del servicio, sin responsabilidad para CAPUFE.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

VII.I DE LA OPERACIÓN DE LINEXP

1. La contratación de la LINEXP, en ningún caso podrá ser transferible.
2. La contratación de la LINEXP solo aplica para vehículos T1 y serán excluidos los siguientes:
 - a) Los de doble rodada.
 - b) Los que excedan las dimensiones del ancho del carril.
3. Cualquier trámite del servicio de LINEXP, podrá realizarse a través de los siguientes medios:
 - a) Por la página de internet del portal: <https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/>
 - Pagos con cargo a tarjetas bancarias (VISA o MasterCard).
 - b) Para agendar una cita, será a través de vía telefónica y/o presentarse en las oficinas de LINEXP, en un horario de 08:00 a 15:45 horas, de lunes a viernes, en los números telefónicos y domicilios siguientes:
 - Plaza de Cobro 66 Laredo (Nuevo Laredo - Laredo): Leandro Valle y 15 de junio S/N, Colonia Centro, Nuevo Laredo, Tamaulipas, C.P. 88000, Número de Atención Telefónica: (867) 712 20 05.
 - Plaza de Cobro 37 Reynosa - Hidalgo (Puente Reynosa): Avenida Miguel Alemán S/N, Colonia Centro. Reynosa, Tamaulipas, C.P. 88500, Número de Atención Telefónica: (899) 922 40 77.
4. El horario de operación de los carriles exclusivos de LINEXP, será de lunes a domingo de las 06:00 a las 24:00 horas en las Plazas de Cobro "66 Puente Laredo" y "37 Puente Reynosa", pudiendo variar este horario en cada uno de los puentes donde se cuente con LINEXP.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

5. El horario para el uso de los carriles LINEXP, únicamente podrá ser modificado en términos de los acuerdos determinados en sesión de trabajo del Grupo Binacional México-Estados Unidos sobre Puentes y Cruces Internacionales, mismos que se establecen de forma verbal; en tal caso corresponde al personal responsable de la LINEXP, notificar a las personas usuarias dicha modificación por correo electrónico.
6. El uso del servicio LINEXP será a través de tarjeta electrónica denominada holograma, la cual deberá estar adherida al parabrisas del vehículo conforme a las especificaciones técnicas aplicables, con excepción de los vehículos cuyas características particulares (blindaje / diseño del vehículo), no permitan la lectura del holograma en el ECT. Formato Carta Responsiva por Entrega del holograma LINEXP (Anexo 3).
7. El personal responsable de LINEXP realizará revisiones aleatorias, a fin de verificar que los vehículos que pretenden cruzar por el carril Exprés, cuenten con el holograma debidamente adherido al parabrisas. En caso de que no se encuentre adherido, se le negará el cruce y se solicitará a la persona usuaria la regularización inmediata, a través de los siguientes correos electrónicos: c37sentry@capufe.gob.mx (Reynosa) o, c74sentry@capufe.gob.mx, (Nuevo Laredo) o bien la persona usuaria deberá acudir a ventanilla para solicitar adherir correctamente el holograma, en caso de negativa de la persona usuaria, se cancelará el servicio LINEXP en el sistema SIAC sin responsabilidad para CAPUFE, notificando por correo electrónico.
8. El personal responsable de la LINEXP realizará revisiones periódicas al carril Exprés a efecto de verificar su correcto funcionamiento, en caso de existir alguna falla o irregularidad deberá reportar mediante Acta de Hechos o Informativa a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, previo registro de la falla en el módulo correspondiente a través del SIAC.
9. Diariamente el sistema instalado en carril realiza automáticamente la actualización de la información de los hologramas que cruzan.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRES (LINEXP)

10. La vigencia del holograma para el uso de los Carriles Exclusivos LINEXP, corresponde estrictamente a 365 días naturales contados a partir de la fecha de pago, en caso de que la persona usuaria del servicio hiciera mal uso del carril y/o de los medios electrónicos para control, se cancelará su servicio sin responsabilidad para CAPUFE, a través de correo electrónico.
11. La sustitución del holograma implica la desactivación del anterior y el nuevo conservará la vigencia de la anualidad del periodo inicialmente contratado.
12. El suministro de hologramas para el servicio LINEXP, se realizará mediante acta entrega-recepción, para su alta en el almacén virtual del SIAC.
13. En caso de que el holograma presente falla por lectura en carril, no imputable a la persona usuaria será sustituido en garantía sin ningún costo, siempre y cuando esté vigente, notificando por parte del personal responsable de la LINEXP, mediante Acta de Hechos o Informativa a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional el motivo de la sustitución.
14. Todo holograma retirado del vehículo de la persona usuaria será destruido en el momento, por el personal responsable de la LINEXP, con excepción de aquellos reemplazados por defecto de fábrica, que deberán ser relacionados para su entrega por medio de oficio a la empresa proveedora, con copia a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.
15. En el caso de que el holograma presente alteraciones o daños causados por la persona usuaria, deberá ser sustituido, y la persona usuaria deberá pagar el costo por la restitución.

VII.I.1 CONTRATACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO LINEXP

A. CONTRATACIÓN.

1. Será obligatorio para la contratación que la persona usuaria, al momento de su cita, entregue todos sus documentos de forma digitalizada en formato PDF, a través de medio magnético (USB)

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

o remitirse en archivo electrónico a la cuenta de correo correspondiente: c37sentry@capufe.gob.mx (Reynosa) o, c74sentry@capufe.gob.mx (Nuevo Laredo).

2. Para la contratación del servicio LINEXP la persona usuaria deberá entregar en ventanilla el Formato Solicitud para Contratación del Servicio LINEXP (Anexo 1), previo llenado con letra de molde y firmado el cual será digitalizado para su expediente electrónico.
3. El personal responsable de los trámites de la LINEXP deberá verificar que los datos señalados sean legibles y que la persona usuaria entregue la siguiente documentación:
 - a) Autorización del vehículo donde está registrado en el SENTRI Americano (U.S. Customs and Border Protection at Trusted Traveler Programs (TTP) System), en formato PDF.
 - b) Tarjeta de identificación para el uso de la Línea SENTRI emitida por los Estados Unidos de América (Sentry-card), en formato PDF, a nombre de la persona usuaria contratante de la LINEXP.
 - c) Identificación oficial vigente en formato PDF (pasaporte, credencial para votar o de elector, cédula profesional o licencia de conducir).
 - d) Registro Federal de Contribuyentes (RFC) en formato PDF, en caso de que la persona usuaria requiera factura con datos fiscales.
 - e) Tarjeta de Circulación del Vehículo o equivalente vigente en formato PDF en caso de vehículos con matrícula extranjera.
 - f) Cuenta de correo electrónico, para el envío de factura digital y notificaciones.
4. La persona usuaria deberá cubrir la tarifa autorizada vigente por la SHCP a través de la página <https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/> en cuyo caso generará una notificación de comprobante de pago a su correo electrónico para el uso de la LINEXP, a través de tarjeta de crédito o débito Visa-MasterCard, por cada uno de los vehículos que pretenda utilizar.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

5. Para la contratación de la LINEXP, la persona usuaria se presentará con el vehículo a registrar, el cual deberá estar en el estacionamiento ubicado a un costado de la Línea Expres para el pegado del holograma. Cuando el vehículo cuente con características especiales (blindaje/diseño del vehículo) las cuales no permitan la lectura del holograma en el ECT, el holograma le será entregado físicamente al contratante previo llenado del formato solicitud para contratación del servicio LINEXP (Anexo 1), para la entrega del mismo.
6. De no presentarse la persona usuaria titular del servicio, la persona que realiza la contratación deberá presentar el vehículo a registrar y traer consigo Carta Poder Simple, donde la persona usuaria titular le autorice realizar el trámite a su nombre con una copia de identificación oficial vigente (pasaporte, credencial para votar o de elector, cédula profesional o licencia de conducir) de quien lo realice.

B. RENOVACIÓN.

7. Para efectos de renovación deberá realizarse a través de la página WEB <https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/>, la vigencia iniciará a partir de la fecha de pago, la cual se activará dentro de las 6 horas posteriores a la realización del mismo.
8. En caso de no efectuar la renovación en tiempo el holograma se desactivará automáticamente al término de su vigencia. Formato Solicitud de Modificación de Datos del Servicio LINEXP (Anexo 2).
9. Para la renovación únicamente se solicitará la tarjeta de circulación o equivalente si hubo cambio de placas del vehículo.
10. La persona usuaria que no haya efectuado el pago de renovación en un periodo de un mes contado a partir de la terminación de la vigencia, deberá de realizar un nuevo trámite de contratación cumpliendo con los requisitos vigentes.

VII.I.2 SUSTITUCIÓN DEL HOLOGRAMA POR ROBO, CAMBIO DE VEHÍCULO O PARABRISAS

1. En los casos de sustitución del holograma por robo, cambio de vehículo o parabrisas, se cobrará a la persona usuaria con base en la tarifa vigente, el valor del costo del holograma, conservando los derechos y el periodo de vigencia contratados.
2. Para los casos en los que la persona usuaria cambie de vehículo o parabrisas, deberá requisitar el Formato Solicitud de Modificación de Datos del Servicio LINEXP (Anexo 2), a efecto de actualizar sus datos, conservando la vigencia contratada, siendo necesario entregar el holograma anterior.
3. Es requisito indispensable cuando la persona usuaria cambie de automóvil, la presentación del nuevo vehículo autorizado, así como el formato digitalizado en PDF del registro SENTRI americano, lo anterior a fin de adherir el holograma para la prestación del servicio de conformidad con la vigencia contratada.
4. Para los casos en los que la persona usuaria cambie las placas de su vehículo, deberá presentar la nueva tarjeta de circulación, a efecto de actualizar sus datos, conservando la vigencia contratada, en este caso no habrá cambio de holograma.

VII.I.3 USO Y CONDICIONES DE LA TARJETA ELECTRÓNICA LINEXP

1. Los trámites de contratación de las personas usuarias de LINEXP de la PC-37 "Reynosa - Hidalgo" y PC-66 "Juárez - Lincoln" Nuevo Laredo, se deberán realizar únicamente en estas Plazas de Cobro, en horarios de oficina de lunes a viernes de 8:00 a 15:45 horas, todo trámite es con previa cita.

Será obligatorio para la persona usuaria que, al momento de su cita, entregue todos sus documentos de forma digitalizada en formato PDF, a través de medio magnético (USB) o

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

remitirse a la cuenta de correo: c37sentry@capufe.gob.mx (Reynosa) o, c74sentry@capufe.gob.mx (Nuevo Laredo), según corresponda.

2. Para la contratación del servicio de LINEXP la persona usuaria se presentará con el vehículo a registrar, el cual deberá estar en el estacionamiento de las oficinas de la Plaza de Cobro de LINEXP.

La tarjeta electrónica denominada holograma, deberá ser instalada por el personal autorizado en la Plaza de Cobro de LINEXP de CAPUFE, invariablemente en el parabrisas del vehículo registrado conforme a las especificaciones técnicas de CAPUFE.

3. Para efectos del pago del servicio para la contratación, renovación o sustitución, las personas usuarias podrán realizarlo a través de la página de internet del portal <https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/> con cargo a su tarjeta de crédito o débito.
4. La persona usuaria podrá transitar por el carril exclusivo, hasta que cuente con el holograma, salvo en caso de contingencia de operación por falla en lectura del carril, la persona usuaria podrá transitar con la factura de pago que avale la vigencia de su servicio.
5. En los casos de contratación o renovación del servicio de LINEXP, a través de personas representantes, estas están obligadas a presentar una carta poder simple que acredite su representación para realizar este trámite, incluyendo copia de identificación oficial vigente (pasaporte, credencial para votar o de elector, cédula profesional o licencia de conducir) de quien otorga y acepta el poder.
6. No hay renovación automática del servicio de LINEXP; la persona usuaria tendrá que tramitar su pago anual en las modalidades descritas en el numeral 3 del presente apartado, tres días antes de su fecha de vencimiento; en caso contrario no podrá cruzar por el carril exclusivo causando baja del padrón de personas usuarias de CAPUFE.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

7. En caso de que la lectura del holograma no se esté realizando adecuadamente o se presenten fallas al momento de transitar por el carril exclusivo, deberá acudir a las oficinas de la PC-37 "Reynosa - Hidalgo" y PC-66 "Juárez - Lincoln" Nuevo Laredo, en horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 a 15:45 horas, para la revisión del funcionamiento de su holograma.
8. En caso de que el holograma esté fallando por lectura en carril, no imputable a la persona usuaria, será sustituido en garantía sin ningún costo, conservando la vigencia contratada, lo anterior siempre y cuando se encuentre vigente, para lo cual personal responsable de LINEXP levantará el Acta de Hechos o Informativa correspondiente indicando el número de holograma que se sustituye. En el caso de que el holograma presente alteraciones o daños causados por la persona usuaria, deberá ser sustituido con cargo al mismo, conforme a la tarifa vigente.
9. La sustitución del holograma se deberá realizar en la Plaza de Cobro de LINEXP en que realizó su trámite.

En los casos de ruptura de cristal, pérdida total por accidente, robo del vehículo, reemplazo de placas y/o cambio de vehículo, será responsabilidad de la persona usuaria informar por escrito en las oficinas de LINEXP de CAPUFE, a más tardar el siguiente día hábil del suceso.

En caso de requerir un nuevo holograma por robo del vehículo, deberá realizar el trámite de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del Formato Uso y Condiciones de La Tarjeta Electrónica LINEXP (Anexo 4) y pagar la cantidad vigente adjuntando copia del recibo que ampare el pago del deducible emitido por la Compañía Aseguradora; cabe señalar que en el caso de robo deberá presentar copia del acta ante el Ministerio Público o del reporte de robo ante la Policía de los Estados Unidos de América que acredite el siniestro del vehículo para poder tramitar su reposición, a fin de respetar su vigencia.

10. El personal responsable de la LINEXP de CAPUFE, realizará las siguientes actividades para dar cumplimiento a "Uso y Condiciones de la Tarjeta Electrónica LINEXP":

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- a)** Realizarán revisiones aleatorias a fin de verificar que los vehículos que cruzan por el carril Exprés cuenten con el holograma debidamente adherido al parabrisas; en caso contrario al no estar adherido y/o manipulado por la persona usuaria (en la mano), se le retirará el holograma y se cancelará el servicio en el sistema sin responsabilidad alguna para CAPUFE.
- b)** Si al transitar por los carriles de LINEXP, las o los Cajeros (as) Receptores (as) detectan que el holograma esta vencido, manipulado (en la mano), tienen la facultad de retirar el holograma cancelando el servicio sin responsabilidad alguna para CAPUFE.

La persona usuaria estará de acuerdo y acepta las siguientes condiciones:

- 1)** Se obliga al cumplimiento de los presentes "Lineamientos de Línea Exprés (LINEXP)" de CAPUFE.
- 2)** Respetar los lineamientos de operación del carril exclusivo de LINEXP.
- 3)** Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La vigencia será considerada a partir del día del pago.
- 4)** Realizar el pago de su renovación del servicio máximo 3 días antes de su vencimiento, toda vez que la anualidad del servicio iniciará a partir de la fecha de pago.
- 5)** Reconocer y aceptar que la tarjeta electrónica denominada holograma entregado por CAPUFE para tener acceso al servicio, no es transferible bajo ninguna situación especial.
- 6)** Abstenerse de hacer uso del carril LINEXP terminada la vigencia del servicio, toda vez que al hacer caso omiso y efectuar la renovación de este, la fecha de inicio de la vigencia será contabilizada con el primer cruce posterior al termino de su vigencia anterior.
- 7)** Conocer el número de holograma asignado a su vehículo, entregado por CAPUFE para tener acceso al servicio.
- 8)** No desprender o retirar el holograma del parabrisas del vehículo autorizado.
- 9)** Portar una copia de la factura de pago vigente del servicio en el vehículo registrado, como comprobante en caso de falla del sistema de lectura y/o supervisiones por parte de CAPUFE.

La **persona usuaria** acepta la cancelación de su inscripción al LINEXP por su uso indebido y sin derecho a solicitar nuevamente el servicio sin responsabilidad para CAPUFE en los siguientes supuestos:

- a) Al cruzar con el holograma de CAPUFE, en un vehículo diferente al registrado en el sistema de LINEXP de CAPUFE.
- b) Que el holograma no se encuentre adherido al parabrisas.
- c) Que la persona usuaria porte el holograma indebidamente en la mano, lo pegue en un vidrio, lo traiga en un plástico, este adherido con cinta adhesiva, con velcro, con silicón etc., o cualquier otro elemento no especificado en este documento.
- d) Eludir el pago de la cuota de peaje del carril exclusivo de LINEXP que corresponda en caso de que el holograma este vencido.
- e) Manipular o levantar la barrera de acceso al carril Exprés indebidamente en cualquier circunstancia.
- f) CAPUFE podrá cancelar la solicitud de servicio y prohibir automáticamente el paso por LINEXP en caso de observar irregularidad alguna en el uso del servicio de este carril, así como a petición expresa de las autoridades del Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, no reservándose ninguna acción presente o futura que ejercitar en contra de CAPUFE.

VII.I.4 POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS

1. El módulo de atención de LINEXP, deberá contar con Libro de Bitácora para uso y llenado de las personas usuarias, quienes registrarán su visita y trámite a realizar, tomando en cuenta los horarios de las citas.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

Datos a consignar en Libro de Bitácora:

Fecha y hora de llegada	Nombre completo	Trámite a realizar	No. Holograma	Vigencia del holograma	Atendido por
07/02/2024 09:20 horas	Juan López Velarde	Renovación	XX123CAPUFE	07/02/2025	C. José Luis N.

- El personal responsable de la LINEXP que atienda a la persona usuaria, revisará en su carpeta electrónica cargada previamente en el sistema SIAC, que la documentación solicitada para su trámite se encuentre completa y digitalizada.
- Si durante el proceso de atención se identifican discrepancias en la información proporcionada por la persona usuaria, se le hará del conocimiento en el momento y se revisarán los controles existentes que permitan clarificar y proceder según sea el caso.
- Toda falla o inconsistencia identificada en el proceso normal de atención a la persona usuaria en el SIAC o en el Módulo de Control de Acceso LINEXP, deberá ser atendida exclusivamente por personal responsable de la LINEXP, y lo notificará a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, a fin de que se desarrollen los procesos de atención aplicables.

Diagnóstico	Acción Inmediata	Persona Responsable
Falla en el Módulo Control de Acceso LINEXP Fallas en carriles	- Registro de Falla en Módulo de Fallas y seguimiento con Técnico Local de la empresa proveedora, aplicación de la estructura de atención. - En su caso elaboración de Acta de Hechos o Informativa, que detalle condiciones específicas de la falla y complicaciones a personas usuarias, relacionando datos del carril. - Notificación: a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Interoperabilidad y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, vía correo electrónico.	Personal responsable de la LINEXP

Falla en SIAC A) Facturas sin timbrado. B) Sin acceso al sistema, que implique imposibilidad para facturación, y/o actualización de información de pago de renovaciones y nuevas contrataciones, consultas y reporte.	- Notificación vía electrónica a: Subgerencia de Operación de la Unidad Regional administradora del SIAC, Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Interoperabilidad, Subgerencia de Contabilidad, Subgerencia de Ingresos, Superintendente Regional, Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje. - Elaboración de Acta de Hechos o Informativa, que detalle condiciones específicas de la falla. - Aplicar el protocolo de contingencia para este caso.	Personal responsable de la LINEXP.
--	---	---

VIII. FUNCIONES DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA LINEXP

VIII.1 OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA ADMINISTRADORA DE LA PLAZA DE COBRO (RESPONSABLE DE LINEXP)

La persona Administradora de la Plaza de Cobro Responsable de la LINEXP deberá:

- I.** Verificar que la operación en Carriles se desarrolle en el horario determinado en los acuerdos del Grupo Binacional México - Estados Unidos sobre Puentes y Cruces Internacionales.
- II.** Supervisar que los vehículos que cruzan por los Carriles Exprés, cuenten con holograma adherido al parabrisas conforme a las especificaciones técnicas, o en su defecto el

vehículo esté debidamente integrado al catálogo electrónico de identificación vehicular con características especiales.

- III.** Supervisar la elaboración del catálogo electrónico de identificación vehicular para unidades con características especiales (blindaje / diseño del vehículo) las cuales no permitan la lectura del holograma en el ECT, el catálogo que deberá contener por cada vehículo, la fotografía de la unidad, placas de circulación y carta responsiva, respecto del holograma entregado físicamente al contratante. El catálogo electrónico de identificación vehicular para unidades con características especiales deberá ser remitido mensualmente a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional durante los primeros 5 días hábiles.
- IV.** Supervisar la realización de la conciliación aleatoria diaria a través de video grabación en vivo e histórica respecto de los vehículos que cruzan por los carriles exclusivos para la LINEXP, verificando que el número de holograma y la vigencia identificada por el ECT corresponda a la vigente registrada en el Módulo de LINEXP en SIAC. En caso de identificar irregularidades en el uso del holograma y/o medios electrónicos para control por parte de la persona usuaria, solicitará su presencia vía correo electrónico para regularizar la causa de la anomalía detectada, en caso de negativa gestionará ante el área de soporte SIAC la cancelación del holograma sin responsabilidad para CAPUFE.
- V.** Realizar revisiones periódicas al carril LINEXP a efecto de verificar su correcto funcionamiento y operación, en caso de existir alguna falla o irregularidad deberá reportar mediante Acta de Hechos o Informativa vía correo electrónico a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, previo registro de la falla en el módulo correspondiente.
- VI.** Enviar diariamente reportes "LIBRO DIARIO DE VENTAS (ZSD005) Y LISTA DE PEDIDOS (VA05)", que consigne información del total de contrataciones, renovación del servicio y sustitución de hologramas (con costo y sin costo), integrando el corte diario del importe de ingresos recaudados con tarjeta bancaria.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- VII.** Para el control de dotación de hologramas se realizará acta de entrega - recepción, que será remitida a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, con copia a la Unidad de Administración Regional que corresponda, así como a la Dirección de Operación.
- VIII.** Supervisar el proceso de alta de los hologramas en el almacén virtual del Módulo de LINEXP dentro del SIAC.
- IX.** Informar semanalmente vía correo electrónico a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, el stock de hologramas de almacén virtual.
- X.** Elaborar y enviar la solicitud de requerimientos de hologramas para el año fiscal a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional vía oficio o correo electrónico, con tres meses de anticipación para su proceso de compra.
- XI.** Elaborar y enviar la relación de hologramas con defectos vía oficio o correo electrónico que impidan su lectura en el carril, para su devolución a la empresa proveedora, informando semanalmente a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, para los efectos correspondientes.
- XII.** Supervisar que los trámites de Contratación, Renovación y Sustitución de hologramas (con o sin costo) sean llevados a cabo por el personal encargado del trámite, con estricto apego a los lineamientos vigentes, de identificarse anomalías se procederá a levantar acta administrativa para la aplicación de las medidas disciplinarias, informando a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.
- XIII.** Supervisar de manera diaria la actualización y respaldo en sistema de la totalidad de expedientes electrónicos conforme a las contrataciones, renovaciones o sustituciones de hologramas, remitiendo de manera mensual copia de archivo electrónico a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- XIV.** En los casos en los que se identifiquen fallas en los accesos a la página WEB institucional que imposibiliten el acceso al portal de pagos en línea, notificar a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, Subgerencia de Ingeniería de Software (Oficinas Centrales) y persona administradora del del SIAC.
- XV.** Elaborar mensualmente el rol de turnos del personal de atención a las personas usuarias de LINEXP, que les permita cumplir con el horario de atención al cliente.
- XVI.** Verificar el correcto llenado del libro de bitácora para registro diario de las personas usuarias en LINEXP.
- XVII.** Vigilar la distribución de la gestión del trámite de renovación de vigencias efectuado mediante página WEB de CAPUFE, a fin de que las personas usuarias completen el proceso.
- XVIII.** Verificar que el personal de Guardia de Seguridad asignada a los carriles exclusivos de LINEXP, reporte las anomalías, conforme a las especificaciones contractuales de la persona prestadora de servicios.
- XIX.** Supervisar que, para el cierre de turno, el procedimiento se realice 15 minutos antes del horario de salida: El personal encargado de la atención a personas usuarias de LINEXP deberá entregar su corte y listas de referenciados realizados en el día, con la impresión de la transacción ZSD005 (Reporte Libro Diario de Ventas en SIAC).
- XX.** Dar de alta en módulo, durante los 15 minutos previos al cierre del turno, todos los trámites generados a través de la página WEB.
- XXI.** Verificar periódicamente la existencia de hologramas suficientes para el funcionamiento de LINEXP.

- XXII.** Verificar que los pagos efectuados con tarjeta de crédito y/debito sean facturados oportunamente.
- XXIII.** Verificar la actualización de tarifas en SIAC.
- XXIV.** Enviar de manera diaria vía correo electrónico a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional y al Centro de Liquidación Regional, el registro detallado del aforo del día anterior, el cual se solicitará a la empresa proveedora del ECT incluir número de Plaza de Cobro, fecha y hora de cruce, número de tarjeta y placas del vehículo.

VIII.2 OBLIGACIONES Y FUNCIONES DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL

La persona Titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional que corresponda deberá:

- I.** Solicitar a la empresa proveedora por medio de correo electrónico, el suministro de hologramas y el reemplazo de los que tengan defectos.
- II.** Establecer el programa de supervisiones anuales al Módulo de atención de la LINEXP, debiendo verificar padrón vigente, ingresos registros y stock de hologramas suficiente, en caso de encontrar alguna irregularidad se realizará acta administrativa que se turnará a la Unidad Administrativa Jurídica Regional que corresponda.
- III.** Realizar las gestiones necesarias ante las áreas de soporte SIAC, sobre los horarios en que se realice algún trabajo que afecte la operación del Módulo de atención de la LINEXP.
- IV.** Coordinar la capacitación para el personal de LINEXP, programando en un horario donde todo el personal se encuentre presente sin descuidar sus funciones.

VIII.3 PERSONAL DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS LINEXP

El Personal de Atención a las personas usuarias de LINEXP, será responsable de:

- I.** Atender de manera cordial y respetuosa a las personas usuarias que vía telefónica o presencial soliciten información o gestión de trámites en ventanilla de la LINEXP, por lo que su jornada estará sujeta a las necesidades del servicio, siendo necesaria su presencia física en las instalaciones de Línea Exprés en un horario de 08:00 a 15:45 horas de lunes a viernes.
- II.** Realizar la gestión del trámite de Renovación de vigencias efectuado mediante página WEB de CAPUFE, una vez recibida la información del pago.
- III.** Agendar las citas de las personas usuarias vía telefónica y verificar su registro de asistencia en el libro de bitácora de atención a clientes de la LINEXP.
- IV.** Entregar a la persona usuaria el formato correspondiente al trámite requerido.
- V.** Verificar que los datos registrados por la persona usuaria sean legibles y completos.
- VI.** Recibir de la persona usuaria la documentación requerida digitalizada en formato PDF, en medio magnético (USB) o vía correo electrónico, conforme al trámite a realizar cotejándola con la información registrada en el formato y modalidad de pago citada en el apartado VII.I De la Operación LINEXP.
- VII.** Integrar el expediente electrónico dentro del aplicativo del SIAC creando para tal efecto carpeta identificada con el número de holograma que corresponda al trámite.
- VIII.** Generar factura electrónica a través del módulo de LINEXP dentro del sistema SIAC, posteriormente se manda timbrar con la empresa proveedora y finalmente se remite al

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRES (LINEXP)

correo electrónico proporcionado por la persona usuaria.

- IX.** Adherir el holograma al cristal del vehículo autorizado conforme a las especificaciones técnicas.
- X.** Verificar que el vehículo autorizado no cuente con otro holograma de la LINEXP de CAPUFE, en cuyo caso se deberá retirar y destruir.
- XI.** Notificar al personal responsable de la LINEXP, al identificar que se trata de un vehículo blindado y/o con características particulares a fin de que le instruya el procedimiento a aplicar.
- XII.** Emitir diariamente el Reporte de Ventas y Cambios de holograma sin costo emitido por el SIAC, a fin de actualizar la base de datos, así como copia digital de la bitácora de carril registrada por el personal de seguridad asignado al mismo.
- XIII.** Elaborar el catálogo electrónico de identificación vehicular para unidades con características especiales (blindaje / diseño del vehículo) las cuales no permitan la lectura del holograma en el ECT, catálogo que deberá contener por cada vehículo, fotografía de la unidad, placas de circulación y carta responsiva, respecto del holograma entregado físicamente al contratante.
- XIV.** Realizar el proceso de alta de los hologramas en el almacén virtual de Módulo de LINEXP en el sistema SIAC.
- XV.** Respalidar en medio electrónico de manera diaria la totalidad de expedientes electrónicos conforme a las contrataciones, renovaciones o sustituciones de hologramas.
- XVI.** Cerrar el turno 15 minutos antes del horario de salida y entregar su corte y listas de referenciados realizados en el día, con la impresión de la transacción ZSD005 (Reporte

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

Libro Diario de Ventas en Sistema SIAC) a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional que corresponda.

XVII. Atender de forma oportuna los requerimientos de la Institución Bancaria respecto a las solicitudes de aclaraciones realizadas por las personas usuarias de la LINEXP.

XVIII. Informar de manera diaria, antes de las 08:30 horas a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional que corresponda y al Centro de Liquidación Regional, por medio de correo electrónico, el aforo total del día anterior.

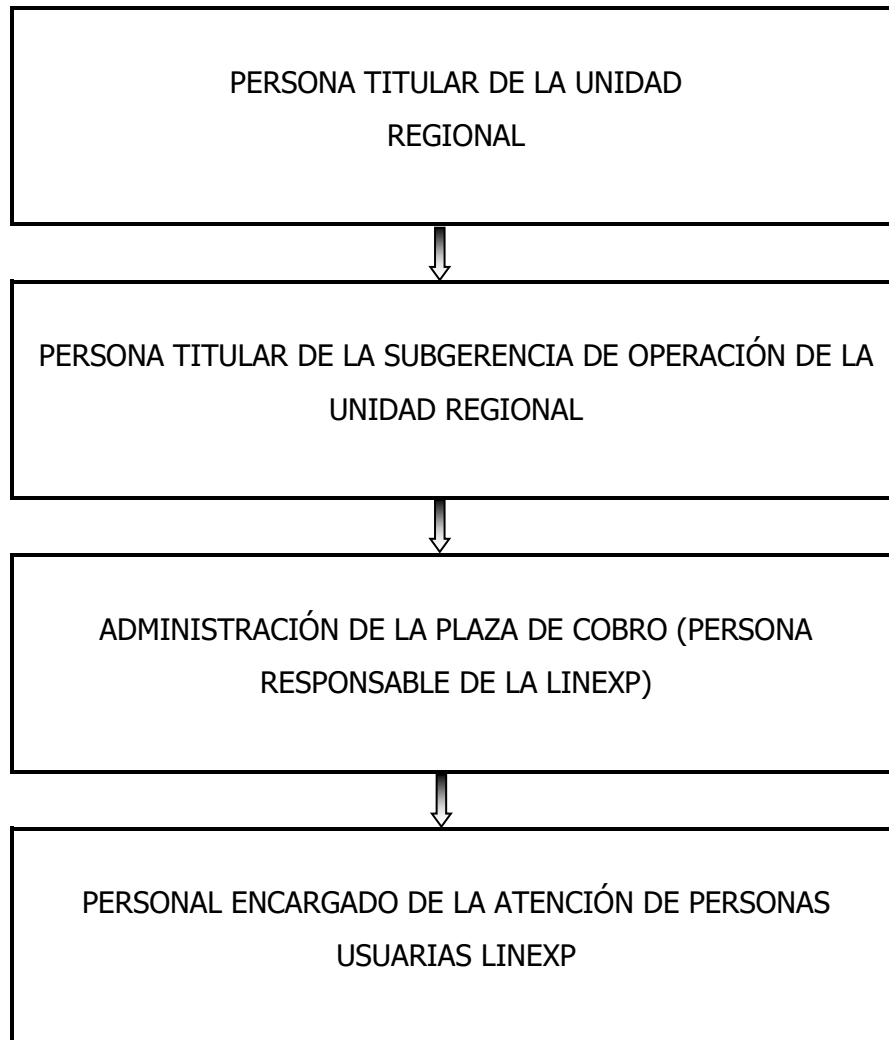
XIX. Registrar en libro de bitácora dedicada para este fin, todas las llamadas que se reciban por parte de las personas usuarias y enviar de manera diaria a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional que corresponda.

El registro deberá contener los siguientes campos:

Fecha y hora de llamada	Nombre completo	Teléfono	Correo electrónico	No. Holograma	Motivo de la llamada	Atendido por
07/12/2022 09:20 horas	Noé Hernández	899 123 45 67	ejemp@gmail.com	XX123CAPUFE	Felicitación por:	C. José Luis N.

Todo personal que tenga acceso a los datos personales de las personas usuarias de la LINEXP, estará obligado a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público; Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás normatividad que resulte aplicable, así como lo establecido en el Documento de Seguridad en Materia de Protección de Datos Personales en Posesión de CAPUFE.
<https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/FAQ/privacidadintegral.html>

VIII.4 ORGANIGRAMA DEL MÓDULO DE LINEXP



IX. PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA APLICABLE AL CARRIL DE LINEXP

1. Cuando exista falla en el módulo de LINEXP en el sistema SIAC que impida realizar la contratación, renovación de la anualidad o sustitución del holograma y con la finalidad de proporcionar el servicio a la persona usuaria, el Personal de Atención a Personas Usuarias de LINEXP deberá realizar los siguientes pasos:
 - I.** Notificar inmediatamente al personal responsable de la administración del módulo de LINEXP en el Sistema SIAC de Oficinas Centrales vía telefónica y por correo electrónico, solicitando información respecto del tiempo estimado en que estará solucionada la falla, comunicando por los mismos medios a la persona Titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional que corresponda.
 - II.** Realizar el procedimiento de contratación, renovación o sustitución de holograma de acuerdo a lo establecido en los presentes lineamientos, es decir:
 - 1)** Llenar el formato que corresponda (incluir el nombre o número de control).
 - 2)** Verificar la vigencia consultando en el expediente electrónico de la persona usuaria.
 - 3)** Enviar por correo electrónico al final del día al personal responsable del SIAC de Oficinas Centrales, el listado de las personas usuarias mediante formato en Excel a fin de que se procesen; y se envíen al sistema de la empresa proveedora mediante el layout para que se activen los hologramas en los carriles, señalando a las personas usuarias que este servicio estará a su disposición en un plazo de 24 horas.
 - 4)** Entregar al finalizar el día un reporte a la persona Titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional, los trámites que no se generaron en el SIAC por la falla del mismo, enviando la información del pre-corte y los folios entregados.

LINEAMIENTOS DE LÍNEA EXPRÉS (LINEXP)

- 5)** Una vez que el SIAC sea restablecido, la persona responsable de la LINEXP en la Plaza de Cobro, procederá a capturar previa autorización de la persona administradora del SIAC, la información y generar la factura correspondiente para ser enviada a las personas usuarias vía correo electrónico.
2. Cuando exista falla en el sistema de carril que impida detectar los hologramas y levantar la barrera, el personal de la LINEXP deberá realizar las siguientes actividades:
- a)** Registrar inmediatamente la incidencia en el Módulo de Fallas.
 - b)** Asignar el personal que permanezca en cada carril de la LINEXP durante todo el tiempo que dure la falla.
 - c)** Entregar al personal asignado al carril de la LINEXP el formato de aforo manual de las personas usuarias que crucen durante la contingencia y anotar con letra legible el número de holograma y número de placas de cada vehículo que cruce la LINEXP, una vez obtenida esta información se abrirá la barrera de paso manualmente durante la contingencia.
 - d)** Notificar vía correo electrónico a la persona Titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional la falla del sistema.
 - e)** Al término del día debe:
 - Elaborar acta circunstanciada de hechos en la cual se describan los acontecimientos y las acciones realizadas de la incidencia, anexando los formatos recabados durante la contingencia.
 - Enviar acta y documentos soporte a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional para conocimiento, así como al Centro de Liquidación Regional para la validación del Aforo Manual realizado mediante aforo viso manual de los eventos.

3. Los formatos de aforo manual de los hologramas deberán contener invariablemente:
- a)** Nombre y número del Puente Internacional.
 - b)** Los datos del carril.
 - c)** Fecha.
 - d)** Espacio para el registro del número de holograma.
 - e)** Espacio para el registro del número de placas.
 - f)** Espacio para firma del personal que elaboró el aforo manual.
 - g)** Espacio para nombre y firma de la o el jefe inmediato responsable de la información.
4. Una vez que se haya cerrado el aforo manual, deberán revisar selectivamente en el sistema los hologramas que cruzaron por el carril para verificar la vigencia de los mismos, de tal manera que, si se detecta que alguna persona usuaria cruzó con vigencia vencida, cuando acuda a realizar la Renovación de su anualidad deberán tomar como inicio de vigencia el día que utilizó el primer cruce vencido que se detecte.



ANEXO 1

SOLICITUD PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO LINEXP

DATOS DE LA PERSONA USUARIA

Nombre (s)	Apellidos	
Número de tarjeta SENTRI	Registro Federal de Contribuyentes (En caso de Persona Moral)	
Domicilio: Calle, Colonia		
		()
Municipio, Estado	C.P.	Teléfono con Lada
Correo electrónico		

DATOS DEL VEHÍCULO

Marca	Modelo/Año
Placas	Color

RECIBO DE ASIGNACIÓN DE HOLOGRAMA

FECHA

NÚMERO DE HOLOGRAMA

FIN DE VIGENCIA

- Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, tarjeta electrónica cuya fecha de vigencia corresponde a 365 días **naturales**, contados a partir de la fecha del presente documento.
- Bajo protesta de decir verdad declaro conocer los lineamientos del uso del carril LINEXP, los cuales, en caso de no ser observado, el HOLOGRAMA asignado será cancelado sin responsabilidad para CAPUFE.

Por lo que me obligo al cumplimiento de los siguientes LINEAMIENTOS:

1. Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la SHCP.
2. Realizar el pago de renovación de anualidad a más tardar en la fecha de conclusión de la vigencia.
3. Abstenerme de hacer uso del carril en caso de vigencia vencida.
4. En caso de imposibilidad de lectura de Holograma por el sistema de Carril acudir a las oficinas del módulo de Línea Exprés, para revisión del funcionamiento del medio electrónico y/o cambio.
5. En caso de contar con más de un medio electrónico adherido al cristal, el cual afecte el funcionamiento del sistema me implicará el reemplazo de Holograma, a mi costo.
6. Conocer el número de Holograma asignado a mi vehículo.
7. No desprender o retirar el Holograma del vehículo autorizado.
8. Respetar los lineamientos de operación del carril de la LINEXP.
9. Notificar **en caso de** cambio de placas del vehículo.

Nombre y Firma de la Persona Usaria



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

Aviso de privacidad simplificado de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de LINEXP es CAPUFE.

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de buscar, generar, validar y obtener el servicio de la LINEXP.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal Aviso de privacidad integral LINEXP. (<https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/FAQ/privacidadintegral.html>)

Aviso de privacidad integral de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx> cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de Línea Exprés es CAPUFE.

Sujetos Obligados

CAPUFE, con domicilio en Calzada de los Reyes número 24, Colonia Tétela del Monte, Código Postal 62130, Cuernavaca, Morelos, es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II; 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como los numerales 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados el 26 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación.



ANEXO 2

SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DATOS DEL SERVICIO LINEXP

DATOS PERSONALES

Nombre (s)	Apellidos	
Número de tarjeta SENTRI	Registro Federal de Contribuyentes (En caso de Persona Moral)	
Domicilio: Calle, Colonia		
Municipio, Estado	C.P.	Teléfono con Lada
Correo electrónico		

DATOS DEL VEHÍCULO

VEHÍCULO ANTERIOR (REGISTRADO) Marca Placas 	NÚMERO DE HOLOGRAMA Modelo/año Color
VEHÍCULO ACTUAL Marca Placas 	Modelo/Año Color

RECIBO DE ASIGNACIÓN DE HOLOGRAMAFECHA **NÚMERO DE HOLOGRAMA**FIN DE VIGENCIA

- Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, tarjeta electrónica cuya fecha de vigencia corresponde a 365 días **naturales** contados a partir de la fecha del presente documento.
- Bajo protesta de decir verdad, declaro conocer los lineamientos del uso del carril, los cuales, en caso de no ser observado, el Holograma asignado será cancelado sin responsabilidad para CAPUFE.

Por lo que me obligo al cumplimiento de los siguientes LINEAMIENTOS:

1. Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la SHCP.
2. Realizar el pago de renovación de anualidad a más tardar a la conclusión de la misma.
3. Abstenerme de hacer uso del carril en caso de vigencia vencida.
4. En caso de imposibilidad de lectura de Holograma por el sistema de carril acudir a las oficinas del módulo de Línea Exprés, para revisión del funcionamiento del medio electrónico y/o cambio del mismo.
5. En caso de contar con más de un medio electrónico adherido al cristal, el cual afecte el funcionamiento del sistema me implicara el reemplazo Holograma, a mi costo.
6. Conocer el número de Holograma asignado a mi vehículo.
7. No desprender o retirar el Holograma del vehículo autorizado.
8. Respetar los lineamientos de operación del carril de la LINEXP.

Nombre y Firma de la Persona Usaria



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES



CAPUFE

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

Aviso de privacidad simplificado de Línea Exprés de CAPUFE

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de LINEXP es CAPUFE.

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de buscar, generar, validar y obtener la LINEXP.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal "Aviso de privacidad integral Línea Exprés" (<https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/FAQ/privacidadintegral.html>).

Aviso de privacidad integral de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx> cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de LINEXP es CAPUFE.

Sujetos Obligados

CAPUFE, con domicilio en Calzada de los Reyes número 24, Colonia Tétela del Monte, Código Postal 62130, Cuernavaca, Morelos, es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II; 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como los numerales 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados el 26 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación.



ANEXO 3
CARTA RESPONSIVA POR ENTREGA DEL HOLOGRAMA LINEXP

DATOS PERSONALES

Nombre (s)	Apellidos

DATOS DEL VEHÍCULO

CONDICIÓN ESPECÍFICA	NÚMERO DE HOLOGRAMA	
Marca	Modelo/Año	
Placas	Color	

Este HOLOGRAMA es entregado en mano de la persona usuaria derivado de la condición física especial del vehículo:

CRISTALES BLINDADOS

DISEÑO DEL VEHÍCULO

Por lo cual me obligo a utilizarlo de manera exclusiva en el vehículo.

Nombre y Firma de la Persona Usuaría

Aviso de privacidad simplificado de Línea Exprés de CAPUFE

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de Línea Exprés es CAPUFE.

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de buscar, generar, validar y obtener el servicio de la Línea Exprés.

Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal "Aviso de privacidad integral Línea Exprés" (<https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/FAQ/privacidadintegral.html>).

Aviso de privacidad integral de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx> cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de Línea Exprés es CAPUFE.

Sujetos Obligados

CAPUFE, con domicilio en Calzada de los Reyes número 24, Colonia Tétela del Monte, Código Postal 62130, Cuernavaca, Morelos, es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través de <https://lineaexpress.capufe.gob.mx>, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II; 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como los numerales 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados el 26 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación.



ANEXO 4

USO Y CONDICIONES DE LA TARJETA ELECTRÓNICA LINEXP

La persona usuaria estará de acuerdo y acepta las siguientes condiciones:

1. Se obliga al cumplimiento de los presentes "Lineamientos de Línea Exprés (LINEXP)" de CAPUFE.
2. Respetar los lineamientos de operación del carril exclusivo de LINEXP.
3. Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La vigencia será considerada a partir del día del pago.
4. Realizar el pago de su renovación del servicio, dentro del plazo de 3 días antes a la fecha de su vencimiento, toda vez que la anualidad del servicio iniciará a partir de la fecha de pago.
5. Reconocer y aceptar que la tarjeta electrónica denominada Holograma entregado por CAPUFE para tener acceso al servicio, no es transferible bajo ninguna situación especial.
6. Abstenerse de hacer uso del carril LINEXP terminada la vigencia del servicio, toda vez que al hacer caso omiso y efectuar la renovación de este, la fecha de inicio de la vigencia será contabilizada con el primer cruce posterior al término de su vigencia anterior.
7. Conocer el número de Holograma asignado a su vehículo, entregado por CAPUFE para tener acceso al servicio.
8. No desprender o retirar el Holograma del parabrisas del vehículo autorizado.
9. Portar una copia de la factura de pago vigente del servicio en el vehículo registrado, como comprobante en caso de falla del sistema de lectura y/o supervisiones por parte de CAPUFE.

La persona usuaria acepta la cancelación de su inscripción al LINEXP por su uso indebido y sin derecho a solicitar nuevamente el servicio sin responsabilidad para CAPUFE en los siguientes supuestos:

- a) Al cruzar con el Holograma de CAPUFE, en un vehículo diferente al registrado en el sistema de LINEXP de CAPUFE.
- b) Que el Holograma no se encuentre adherido al parabrisas.
- c) Que la persona usuaria porte indebidamente el Holograma en la mano, lo pegue en un vidrio, lo traiga en un plástico, este adherido con cinta adhesiva, con velcro, con silicón etc., o cualquier otro elemento no especificado en este documento.
- d) Eludir el pago de la cuota de peaje del carril exclusivo de LINEXP que corresponda en caso de que el Holograma este vencido.
- e) Manipular o levantar la barrera de acceso al carril Exprés indebidamente en cualquier circunstancia.
- f) CAPUFE podrá cancelar la solicitud de servicio y prohibir automáticamente el paso por el LINEXP en caso de observar irregularidad alguna en el uso del servicio de este carril, así como a petición expresa de las autoridades del Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, no reservándose ninguna acción presente o futura que ejercitar en contra de CAPUFE.



- g) Recibí una copia de los "Lineamientos de Línea Exprés (LINEXP)" de CAPUFE, estoy de acuerdo y conforme en sujetarme a lo establecido en los mismos.

ENTERADO (A)

Nombre y Firma de Conformidad de la Persona Usuaría

Bajo protesta de decir verdad declaro conocer lo descrito en el Anexo 4 "Uso y Condiciones de la Tarjeta Electrónica LINEXP", los cuales en caso de no respetarlos seré acreedor(a) a la sanción correspondiente, sin responsabilidad para CAPUFE.

Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, Holograma con número para poder tener acceso al servicio LINEXP, con una vigencia de 365 días naturales contados a partir de la fecha de contratación y/o renovación, el cual se adhiere al parabrisas del vehículo que ha quedado registrado en la solicitud de personas usuarias al Sistema de Línea Exprés (LINEXP), tramitado a nombre de la o el suscrito y quedando bajo mi responsabilidad el uso del mismo.

Aviso de privacidad simplificado de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaExpress.capufe.gob.mx>, cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de LINEXP es CAPUFE.

Los datos personales que se recaban serán utilizados con la finalidad de buscar, generar, validar y obtener el servicio de LINEXP. Si deseas conocer nuestro aviso de privacidad integral, lo podrás consultar en el portal "Aviso de privacidad integral Línea Exprés" (<https://lineaexpress.capufe.gob.mx/LinXpress/FAQ/privacidadintegral.html>).

Aviso de privacidad integral de Línea Exprés de CAPUFE:

La recolección de datos personales se lleva a cabo a través de <https://lineaExpress.capufe.gob.mx> cuyo administrador y responsable del tratamiento del trámite de LINEXP es CAPUFE.

Sujetos Obligados

CAPUFE, con domicilio en Calzada de los Reyes número 24, Colonia Tétela del Monte, Código Postal 62130, Cuernavaca, Morelos, es el sujeto obligado y responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través de <https://lineaExpress.capufe.gob.mx>, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás normatividad que resulte aplicable.

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II; 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como los numerales 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42 y 43 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicados el 26 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación.