

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

NOVIEMBRE 2025

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. DEFINICIONES	6
VI. DISPOSICIONES GENERALES	8
VI.1. DE LAS PERSONAS TITULARES RESPONSABLES	8
VI.2. DE LAS RESPUESTAS	9
VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	10
VII.1. DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE EXENCIÓN DE PEAJE	10
VII.2. DE OTRAS SOLICITUDES	12
ANEXO 1. FORMATO PARA VEHÍCULOS QUE SOLICITAN LA EXENCIÓN DE PAGO DE PEAJE	13

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

I. INTRODUCCIÓN

El presente lineamiento establece el procedimiento de atención que realiza la Dirección de Operación, a través de la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Atención a Usuarios, para gestionar las solicitudes ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, relacionadas a la exención del pago de peaje, así como al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros operados y administrados por el Organismo, recibidas en Oficinas Centrales o en las Unidades Regionales, con el fin de regular cualquier actividad que pueda afectar la circulación, así como la seguridad de las personas usuarias y del personal de CAPUFE.

Lo anterior permitirá a la Dirección de Operación establecer mecanismos de comunicación efectivos con las personas usuarias, con el propósito de recibir y atender las solicitudes conforme a su naturaleza y al impacto social, político o de otra índole.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la atención, seguimiento y respuesta a las solicitudes ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, relacionadas con la exención del pago de peaje, así como con el uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros operados y administrados por el Organismo, que se encuentren dentro del ámbito de competencia de la Dirección de Operación.

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 las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986 y sus últimas reformas.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994 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 Protección Civil.
D.O.F. 06/06/2012 y sus últimas reformas.

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19/02/1940 y sus últimas reformas.
- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
D.O.F. 22/11/2012.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro. Vigente.
- Contrato de Prestación de Servicios para la Operación, Mantenimiento Menor, Mantenimiento Mayor, Modernización y Servicios Conexos, celebrado entre el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., en su carácter de Institución Fiduciaria en el Fideicomiso Número 1936, denominado Fondo Nacional de Infraestructura y Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, el 30 de septiembre de 2011 y sus Convenios Modificatorios.
- Lineamientos para la Identificación de Vehículos que no Pagan Peaje.
BANOBRAS, agosto 2016.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El lineamiento deberá ser de observancia y aplicación para las áreas de este Organismo en Oficinas Centrales, específicamente por la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios, y las Subgerencias de Operación en las Unidades Regionales, involucradas en la atención, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, relacionadas con la exención del pago de peaje, así como con el uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros operados y administrados por el Organismo.

V. DEFINICIONES

- **BANOBRAS:** Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
- **CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Ciudadanía:** Condición que se otorga al ciudadano o la ciudadana de pertenecer a una comunidad organizada.
- **Exención de Pago de Peaje:** Cruce libre de pago de peaje por las plazas de cobro que opera CAPUFE para los Vehículos al Servicio de la Comunidad.
- **Institución:** Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.
- **Organización:** Es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.
- **Persona Solicitante:** Persona física, Organización o Institución.
- **Persona Usuaria:** Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.
- **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.
- **SICT:** Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

- **Solicitud:** Es aquella manifestación por escrito elaborada por Organizaciones, Instituciones y la Ciudadanía en general, entregada a CAPUFE en sus Oficinas Centrales o Unidades Regionales, a través de la cual solicita la exención de pago de peaje o bien el permiso para el uso y aprovechamiento de las instalaciones de una plaza de cobro y/o tramo carretero operado por el Organismo.
- **Subgerencia de Operación:** Área responsable de verificar la eficiente operación de las Plazas de Cobro y la prestación de los servicios complementarios que se brindan a las personas usuarias.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.
- **Unidad Regional:** Demarcación que comprende puentes, tramos carreteros, Plazas de Cobro, centros de liquidación, centros locales de control, centrales de radio, servicios al usuario y conexos, a fin de coordinar la correcta aplicación de los recursos asignados para la operación y la conservación de su competencia.
- **Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC):** Son los vehículos que están asignados a una dependencia o institución para brindar servicios de emergencia, asistencia y apoyo a la población en general y que circulan por las autopistas y puentes de CAPUFE y del Fideicomiso.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

VI.1. DE LAS PERSONAS TITULARES RESPONSABLES

Artículo 1. Las solicitudes de la Ciudadanía, Organizaciones e Instituciones recibidas en Oficinas Centrales o en las Unidades Regionales, correspondientes a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo, invariablemente, deberán hacerse mediante escrito u oficio dirigido a la persona Titular de la Dirección de Operación atendiendo los siguientes requisitos: domicilio completo del solicitante y/o Representante de la institución u Organismo, números telefónicos y una cuenta de correo electrónico, cargo (en su caso), firma de quien lo solicite y breve descripción de su solicitud.

Artículo 2. La recepción de solicitudes podrá realizarse de forma presencial en las instalaciones del Organismo o mediante correo electrónico a la dirección **d.operacion@capufe.gob.mx**, o a aquella que determine la Dirección de Operación.

Las Unidades Regionales, por conducto de la Subgerencia de Operación, deberán enviar a la Dirección de Operación, vía correo electrónico, las solicitudes digitalizadas relacionadas con la exención del pago de peaje, así como con el uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros que sean recibidas en la Unidad Regional, para su atención en un plazo no mayor a 24 horas a partir de su recepción.

Artículo 3. Una vez recibidas las solicitudes por la Dirección de Operación, se turnarán a la Subdirección de Servicios al Usuario, quien a través de la Gerencia de Atención a Usuarios y en coordinación con las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, las registrará y les dará seguimiento para su revisión y análisis de procedencia.

Artículo 4. La Gerencia de Atención a Usuarios en coordinación con las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, deberá revisar, analizar y atender las solicitudes; asimismo, valorar que no impliquen riesgos ni afectaciones mayores a la seguridad de las personas usuarias, ni constituyan obstáculos insalvables al libre tránsito por la red operada por CAPUFE.

VI.2. DE LAS RESPUESTAS

Artículo 5. Es facultad de la persona Titular de la Dirección de Operación emitir respuesta a las solicitudes en sentido positivo, es decir, cuando se autorice la exención del pago de peaje, así como el uso de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo, previa revisión y validación de la persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios del cumplimiento del presente lineamiento.

Las respuestas en sentido negativo a las solicitudes que se reciban en Oficinas Centrales y/o las Unidades Regionales serán emitidas, por la persona Titular de la Subdirección de Servicios al Usuario o la persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios.

La red carretera operada por CAPUFE y sus respectivas instalaciones de Plazas de Cobro y áreas de servicios, están diseñadas para la circulación libre, segura y ágil de las personas usuarias que pagan su cuota de peaje. Por ello, las respuestas a las solicitudes relacionadas con el uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los tramos carreteros de la red operada por el Organismo, se formularán con base en los supuestos y motivaciones siguientes:

- I. No se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación en las Plazas de Cobro, ni en las áreas destinadas a la prestación de servicios a las personas usuarias, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, volanteo, promoción y venta de productos o servicios, o para realizar cualquier actividad que pueda afectar la circulación y la seguridad de las personas usuarias y del personal del Organismo. Asimismo, no se permitirá la instalación de equipos, artefactos, y todo tipo de objetos ajenos a la operación y administración de las Plazas de Cobro y tramos carreteros.
- II. No se permitirá la realización de eventos sociales, culturales, políticos, religiosos y deportivos; colectas, exposiciones y filmaciones, entre otros, que por su naturaleza interfieran con el libre tránsito, seguro y ágil de las personas usuarias en los tramos carreteros, así como en la operación de las Plazas de Cobro, en el funcionamiento de las bases operativas de los servicios de emergencia y auxilio vial, en los paradores, estacionamientos, áreas de seguridad y protección civil a cargo del Organismo, en los servicios sanitarios, y en cualquier otra área destinada a la prestación de servicios a las personas usuarias.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

VII.1. DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE EXENCIÓN DE PAGO DE PEAJE

Artículo 6. Las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de exención de pago de peaje en las Plazas de Cobro operadas y administradas por CAPUFE, la Gerencia de Atención a Usuarios las analizará y atenderá con base en las políticas establecidas en el *"Procedimiento para vehículos que no pagan peaje, del Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro"* emitido por el Organismo, y los *"Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje"*, los cuales forman parte del contrato de Prestación de Servicios para la Operación, Mantenimiento Menor, Mantenimiento Mayor y Servicios Conexos, que el 30 de septiembre de 2011, celebraron el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., en su carácter de Institución Fiduciaria en el Fideicomiso número 1936 "Fondo Nacional de Infraestructura" y Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos y sus convenios modificatorios de fechas 26 de octubre de 2012; 17 de agosto de 2016; 06 de febrero de 2018; 25 de abril de 2022; 29 de septiembre de 2022; 05 de febrero de 2024 y 26 de julio de 2024.

Artículo 7. Con el objeto de identificar plenamente los vehículos que requieren exención de pago de peaje, la persona, Organización o Institución solicitante deberá enviar, junto con la solicitud dirigida a la persona Titular de la Dirección de Operación, la siguiente documentación, de acuerdo al Anexo 1 del presente Lineamiento:

- I. Listado de los vehículos indicando el tipo de unidad (automóvil, camión, pickup, motocicleta, autobús, etc.), servicio que presta, clase, marca, modelo, año, color, número económico y número de placas.

La portación de placas en los vehículos constituye un requisito indispensable para continuar con el análisis de la solicitud, en virtud de que las placas son un elemento de control de los cruces e identificación de los vehículos, y deberá cumplir con lo establecido en el Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal en sus artículos 2, fracciones XXXIV y XLIV y 85.

LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS, DE ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES

II. Tres fotografías (una de frente, una posterior y una de costado) de los vehículos listados, las cuales deben ser nítidas a fin de que permitan identificar plenamente los logotipos y rótulos institucionales, así como las placas de circulación.

III. Listado de la(s) Plaza(s) de Cobro por las que se solicita la exención de pago de peaje.

CAPUFE sólo podrá autorizar la exención de pago de peaje en la(s) Plaza(s) de Cobro que estén dentro de la red carretera que opera y administra.

Artículo 8. Los vehículos listados en las solicitudes de peaje exento que sean atendidas en sentido positivo, serán considerados como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) y la Gerencia de Atención a Usuarios les asignará un folio de control.

Artículo 9. La vigencia de la autorización del peaje exento bajo el concepto de Vehículos al Servicio de la Comunidad será de un año como máximo, contado a partir de la fecha de notificación que se realice a la persona, organización o institución que solicite, mediante oficio y correo electrónico. Al final de dicha vigencia, las personas, Organizaciones o Instituciones podrán solicitar una nueva autorización por un periodo similar, la cual se someterá al procedimiento de revisión correspondiente.

Asimismo, nuevamente deberán, hacer la solicitud de conformidad con lo establecido en el artículo 1 del presente Lineamiento.

Artículo 10. En caso de que se identifique el uso indebido de una autorización de exención de pago de peaje (como cruzar un vehículo diferente al registrado, eludir el pago cuando no se autorizó una unidad del parque vehicular, no cumplir con los Lineamientos establecidos por CAPUFE); el Organismo procederá a cancelar la autorización ya sea para el vehículo infractor o para todo el parque vehicular de las personas, Organizaciones o Instituciones que corresponda.

VII.2. DE OTRAS SOLICITUDES

Artículo 11. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de actividades deportivas, peregrinaciones, circulación de caravanas vehiculares, en bicicleta o peatonales en los tramos carreteros de la red operada y administrada por CAPUFE, se atenderán de conformidad con lo establecido en los artículos 66 y 68 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.

Artículo 12. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de estudios de tránsito y encuestas a las personas usuarias, serán autorizadas por la Dirección de Operación, siempre y cuando hayan sido aprobadas por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes o en su caso por el Concesionario, de no contar con dicha aprobación la respuesta que se remita a la persona solicitante, será emitida en sentido negativo por la Dirección de Operación. Estas solicitudes serán revisadas y analizadas por la Subdirección de Servicios al Usuario y/o Unidades Regionales según corresponda.

Artículo 13. Para las solicitudes derivadas de desastres naturales, la exención de pago de peaje será autorizada con base en la declaratoria que emita la Coordinación Nacional de Protección Civil, la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes y/o el Concesionario.

Artículo 14. Los casos no previstos en el presente Lineamiento, situaciones particulares, casos fortuitos o de fuerza mayor, serán analizados y resueltos por la persona Titular de la Dirección de Operación, con el visto bueno de la persona Titular de la Dirección General de este Organismo.



ANEXO 1

FORMATO PARA VEHÍCULOS QUE SOLICITAN LA EXENCIÓN DE PAGO DE PEAJE

1. LISTADO DE VEHÍCULOS

NO.	TIPO DE UNIDAD	SERVICIO QUE PRESTA	CLASE	MARCA	MODELO	AÑO	COLOR	NO. ECO.	NO. PLACAS
1.									
2.									

2. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA (FORMATO PDF A COLOR)

- En el orden del listado, 3 fotografías por vehículo.
- Deben estar rotulados, no con imágenes sobrepuestas, no fotocopias.
- Se requiere que se aprecie claramente las placas y las características del vehículo.
- Se requiere que se aprecie claramente los rótulos y/o logotipos de la Institución.



3. LISTADO DE LA(S) PLAZA(S) DE COBRO POR LAS QUE SE SOLICITA LA EXENCIÓN DE PAGO DE PEAJE

No.	NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO
1.	
2.	
3.	



INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO PARA VEHÍCULOS QUE SOLICITAN LA EXENCIÓN DE PAGO DE PEAJE

El documento denominado "Formato para vehículos que solicitan la exención de pago de peaje" consta de 3 numerales:

- 1.- Listado de vehículos,
- 2.- Evidencia fotográfica (formato PDF a color), y
- 3.- Listado de Plazas de Cobro por las que se solicita la exención de pago de peaje;

La descripción de su llenado se describe a continuación:

NO.	ACTIVIDAD
1.	Listado de Vehículos: En este numeral se deberá describir, conforme a la tabla que aparece en el formato, cada uno de los vehículos iniciando con el número consecutivo, tipo de unidad (automóvil, camión, pickup, motocicleta, autobús, etc.), servicio que presta, clase, marca, modelo, año, color número económico (no. eco.) y número de placas.
2.	Evidencia Fotográfica (Formato PDF a Color): En este numeral se deberá incluir la evidencia fotográfica de cada uno de los vehículos en formato PDF y a color, considerando el orden de los vehículos que se establezca en el numeral 1. Asimismo, se precisan las siguientes consideraciones que deben cumplir los vehículos: deben estar rotulados, no con imágenes sobrepuestas, no fotocopias; se requiere que se aprecie claramente las placas y las características del vehículo y se requiere que se aprecie claramente los rótulos y/o logotipos de la Institución.
3.	Listado de Plazas de Cobro por las que se solicita exención de pago de peaje: Enumerar, a manera de listado, las Plazas de Cobro por las que se solicita la exención de pago de peaje.