

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE PLAZAS DE COBRO

NOVIEMBRE 2025

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN

ÍNDICE

PÁGINA	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO GENERAL	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	9
V. DEFINICIONES	10
VI. PROCEDIMIENTOS	40
1. PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE	40
1.1.PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE ABIERTO	41
1.1.1. PROCEDIMIENTO DE INICIO Y FIN DE TURNO (PERSONAL ENCARGADO DE TURNO)	75
1.1.2. PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DEL TURNO	79
1.1.3. PROCEDIMIENTO PARA LOS RETIROS PARCIALES	85
1.1.4. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE CUOTAS ELUDIDAS (EVENTOS INDIVIDUALES)	90
1.1.5. PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN	95
1.1.6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO	101
1.1.7. PROCEDIMIENTO PARA LA COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS	106
1.1.8. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINA MÓVIL	109
1.1.9. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS - DÓLARES EN PLAZAS DE COBRO	113
1.1.10. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS	115

1.1.11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES	118
1.1.12.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EN EL CUERPO "A" DE LA PLAZA DE COBRO 184 ING. FRANCISCO VELASCO DURÁN, DE VEHÍCULOS QUE PROVIENEN DE LA INCORPORACIÓN DE ALPUYECA	122
1.1.13.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE LOS TRAMOS SAN FRANCISCO - POLOTITLÁN - PALMILLAS, SAN JUAN DEL RÍO – POLOTITLÁN- SAN FRANCISCO, POLOTITLÁN - SAN FRANCISCO	124
1.1.14.	PROCEDIMIENTO DE PRELIQUIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO 41 SALAMANCA, CUERPO "A"	133
1.1.15.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS EN LOS CARRILES 7 Y 8 DE LA PLAZA DE COBRO 186 CERRO GORDO	137
1.1.16.	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS DE LA PLAZA DE COBRO 67 ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME NUEVO TEAPA – PASO NUEVO Y PLAZA DE COBRO 67 BIS ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME, PASO NUEVO – NUEVO TEAPA	142
1.1.17.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE COBRO DE PEAJE CON LOS BOLETOS DEL FESTIVAL INTERNACIONAL CERVANTINO	149
1.1.18.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE RESIDENTES EN CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL	153
1.1.19.	PROCEDIMIENTO PARA SITUACIONES EXTRAORDINARIAS DE TRÁFICO (VEHÍCULOS CON EXCESO DE DIMENSIONES)	156
1.1.20.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EXPRÉS EN PLAZAS DE COBRO	159
1.1.21.	PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE LIBROS O BITÁCORAS	161
1.1.22.	PROCEDIMIENTO PARA RESTRINGIR EL ACCESO AL PERSONAL QUE CAUSA BAJA EN PLAZAS DE COBRO	165

1.2.	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA	167
1.2.1.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VEHÍCULOS EN CARRILES DE ENTRADA EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA	172
1.2.2.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y COBRO DE PEAJE EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA EN CARRILES DE SALIDA	174
1.2.3.	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTINGENCIA POR INCREMENTO DE AFORO VEHICULAR PARA CARRILES DE ENTRADA	179
1.2.4.	PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE PEAJE CON CONTRASEÑA CÓDIGO QR EN CARRIL DE SALIDA	181
1.3.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO CIRCUITO LOS CABOS	183
1.3.1.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VEHÍCULOS EN CARRILES DE ENTRADA EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CIRCUITO LOS CABOS	187
1.3.2.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y COBRO DE PEAJE EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CIRCUITO LOS CABOS EN CARRILES DE SALIDA	189
1.3.3.	PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA POR INCREMENTO DE AFORO VEHICULAR	194
1.3.4.	PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE PEAJE CON CONTRASEÑA CÓDIGO QR EN CARRIL DE SALIDA	196
1.4.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO LA PERA – CUAUTLA	198
1.4.1.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VEHÍCULOS EN CARRILES DE ENTRADA EN EL CIRCUITO DE PEAJE CERRADO LA PERA – CUAUTLA	202

1.4.2.	PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE INICIO Y FIN DE TURNO DE COBRO DE PEAJE EN CARRIL DE SALIDA	204
1.4.3.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y COBRO DE PEAJE EN CARRILES DE SALIDA EN EL CIRCUITO DE PEAJE CERRADO LA PERA - CUAUTLA	208
1.4.4.	PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE EXPENDEDOR DE CONTRASEÑAS CON FALLA EN CARRIL DE ENTRADA	215
2.	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE	217
2.1.	PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE	233
2.2.	PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN TÉCNICA Y ACEPTACIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE	237
2.3.	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE	240
2.4.	PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE	242
2.5.	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DEL ACTA ENTREGA RECEPCIÓN POR CONSUMO DE BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS	245
2.6.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN	249
2.7.	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO, USO Y CONTROL DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS	253
2.8.	PROCEDIMIENTO PARA LA DESTRUCCIÓN DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS OBSOLETOS.	259
3.	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FALLAS DE EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO	261

3.1.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE FALLAS DEL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO	265
3.2.	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	269
3.3.	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)	271
3.4.	PROCEDIMIENTO PARA LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR EL FIN DE VIDA ÚTIL	275
3.5.	PROCEDIMIENTO PARA LA SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR	277
4.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN PLAZAS DE COBRO	279
4.1.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO	286
4.2.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE TOMA DE PLAZA DE COBRO	289
4.3.	PROCEDIMIENTO EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA EN PLAZA DE COBRO	297
4.4.	PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE CUOTA ELUDIDA (GRUPOS SOCIALES)	301
5.	PROCEDIMIENTO PARA VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE	305
6.	PROCEDIMIENTO PARA EL AFORO MANUAL DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO	325
7.	PROCEDIMIENTO DE LOS SEGUROS	334
7.1.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SINIESTROS	346
7.2.	PROCEDIMIENTO DE REPORTE EXTEMPORÁNEO	351
7.3.	PROCEDIMIENTO DE REPARACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA	355
	ANEXOS	358
01.	RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL	358
02.	FORMATO DE INCIDENCIAS	359
03.	FORMATO AFORO VISOMANUAL	361

04.	AFORO MANUAL DE TRANSACCIONES DE VEHÍCULOS CON TAG NO REGISTRADOS POR EL ECT	363
05.	PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO - RECEPTOR (EJEMPLO)	364
06.	DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN	366
07.	FICHA DE DÉPOSITO	367
08.	COMPROBANTE DE SERVICIO TRASLADO DE VALORES	368
09.	FORMATO DE BOLETÍN INFORMATIVO POR TOMA DE PLAZA DE COBRO O TRAMO CARRETERO	369
10.	ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y/O COMPROBANTES DE PAGO PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS	370
11.	FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN (COMPROBANTES DE PAGO)	372
12.	FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS	373
13.	FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS PARA PASIMETROS Y TRICICLOS	374
14.	BITÁCORA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE PEAJE	375
15.	REGISTRO Y CONSULTA DE FALLAS EN EL MÓDULO	377
16.	CITATORIO PARA EL PERSONAL	379
17.	CITATORIO PARA EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL O REPRESENTACIÓN SINDICAL	381
18.	SOLICITUD PARA LA OBTENCIÓN DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PLAZA DE COBRO PERSONAL DE CAPUFE	382
19.	RECIBO DE TARJETA ELECTRÓNICA ADHERIBLE PARA EL PERSONAL DE PLAZAS DE COBRO, CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL, CENTROS LOCALES DE CONTROL Y CAMPAMENTOS DE CONSERVACIÓN	384
20.	RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA	386
21.	FORMATO DE RECLAMO DE SINIESTRO SIN COMPROBANTE DE PEAJE	388

I. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de actualizar y reformar al marco normativo aplicable que permita al Organismo regular las actividades y/o facultades del personal en donde se establecen los procesos operativos de las distintas unidades de esta Entidad, la Dirección de Operación elabora el presente Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro, que involucra los diferentes procesos operativos en las Plazas de Cobro que integran la Red Carretera y Puentes, Centros de Liquidación Regional y Centro Nacional de Control, operados y administrados por CAPUFE por cuenta propia y a través de terceros, adecuándolos a las necesidades reales de estos centros de trabajo y a los distintos procesos de modernización que se ha venido implementando en el Organismo y facilitando la consulta de la normativa que la regula, integrándose en este documento todas aquellas reglas de operación, procedimientos y lineamientos generales aplicables al área operativa.

Con lo anterior, se podrá considerar el establecimiento de una estrategia clara sobre la participación de CAPUFE en el desarrollo de este tipo de proyectos normativos, constituyendo una vertiente fundamental del desarrollo institucional, en el contexto de las transformaciones en marcha sobre el tema de operación en las Plazas de Cobro.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas y procedimientos de operación que regulan las actividades del personal que labora en las Unidades Regionales y en Oficinas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, que intervienen en los diferentes procesos operativos y administrativos en las Plazas de Cobro, Tramos Carreteros, Centros de Liquidación Regional, Centro Nacional de Control, Centros Locales de Control, Oficinas Centrales y de Enlace, proporcionando la transparencia en la captación y registro del aforo e ingreso de las Plazas de Cobro, ubicadas en las distintas redes que opera y administra este descentralizado.

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 Austeridad Republicana.
D.O.F. 19/11/2019 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 Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
D.O.F. 20/03/2025.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
D.O.F. 30/03/2006 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 las Entidades Paraestatales.
D.O.F. 14/05/1986 y sus últimas reformas.

- Ley General de Movilidad y Seguridad Vial.
D.O.F. 17/05/2022.
- 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 General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley General de Salud.
D.O.F. 07/02/1984 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 Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20/03/2025.
- Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
D.O.F. 16/07/2025.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 16/04/2025.
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.

- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
D.O.F. 04/01/2000 y sus últimas reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
D.O.F. 18/01/1999 y sus últimas reformas.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19/02/1940 y sus últimas reformas.
- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
D.O.F. 31/08/1935 y sus últimas reformas.
- Código Fiscal de la Federación.
D.O.F. 31/12/1981 y sus últimas reformas.
- Código Penal Federal.
D.O.F. 14/08/1931 y sus últimas reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
D.O.F. 05/03/2014 y sus últimas reformas.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
D.O.F. 14/05/1986 y sus últimas reformas.
- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
D.O.F. 22/11/2012.

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 28/07/2010 y sus últimas reformas.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
D.O.F. 28/07/2010 y sus últimas reformas.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
D.O.F. 29/01/2024 y Fe de erratas D.O.F. 06/02/2024.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
D.O.F. 06/03/2023 y su última reforma.
- 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.
- Norma Oficial Mexicana NOM-033-SCT2-2024, Diseño de plazas de cobro en carreteras. Criterios de seguridad vial.
D.O.F. 09/05/2025
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 10/12/2012 y sus últimas reformas.
- ACUERDO por el que se emite el Manual de Señalización y Dispositivos para el Control del Tránsito en Calles y Carreteras, y se hace del conocimiento público la dirección electrónica en donde podrá consultarse.
D.O.F. 19/07/2024.

- Acuerdo FARAC/CT/04/27.13 mediante el cual el Comité Técnico del Fondo Nacional de Infraestructura (antes FARAC), aprobó la adopción del Esquema Tarifario de Pago por Recorrido, previamente autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para los usuarios de las Zonas de Tula y Tepeji del Rio en la Autopista México-Querétaro, mediante un control operativo basado en el uso del Sistema IAVE.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
D.O.F. 09/08/2010 y sus últimas reformas.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
D.O.F. 09/08/2010 y sus últimas reformas.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Manual de Organización General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 11/10/2024.
- Código de Conducta de CAPUFE. Vigente.
- Manual de Procedimientos para la Administración de Almacenes, Inventarios y Manejo de Bienes Muebles en CAPUFE. Vigente.
- Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos. Vigente.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos. Vigente.

- Lineamientos para la Asignación, Control, Uso, Mantenimiento y Administración del Parque Vehicular Propio y Arrendado de CAPUFE. Vigente.
- Lineamientos de Mejora y Simplificación Regulatoria Interna. Vigente.
- Lineamientos para la Emisión y Actualización de Normas Internas de CAPUFE. Vigente.
- Lineamientos para la Gestión de Tiempos. Vigente.
- Contrato Colectivo de Trabajo de CAPUFE. Vigente.
- Oficio 349-B-263 del 21 de junio de 2023 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que autoriza la aplicación del esquema tarifario de residentes.
- Oficio 349-A-0187 de fecha 06 de abril de 2011 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que autoriza la aplicación del esquema tarifario de residentes.
- Oficio GPD/151200/324/2007 del 5 de octubre del 2007, emitido por BANOBRAS que autoriza entrega inmediata de medios de control para residentes para el tramo Estación Don-Nogales.
- Oficios DO/583/2006, DO/711/2008 y DO/712/2008 emitidos por la Dirección de Operación que otorgan el carácter oficial al Portal de Control de Operación como único medio de registro y modificación a los Padrones de Residentes y Pago por Recorrido.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual es de observancia obligatoria y para todo el personal del Organismo que labora en Oficinas Centrales y de Enlace, así como de las Unidades Regionales, que interviene en los diferentes procesos operativos y administrativos en las Plazas de Cobro y Tramos Carreteros operados, Centros de Liquidación Regional, Centro Nacional de Control, Centros Locales de Control, adscritos a la Dirección de Operación según les corresponda.

V. DEFINICIONES

- **Accidente Vehicular:** Acontecimiento vial, eventual, inesperado y multifactorial, que consiste en una privación repentina de sentido y/o movimiento, que trae como consecuencia daños humanos y/o materiales a las personas usuarias y/o a la infraestructura.
- **Acta de Hechos:** Es el acto administrativo de trámite, donde se consignan las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realiza la diligencia de control, las facultades del funcionario(a), el lugar, fecha, número y hora de la diligencia, identificación de las personas que intervienen en la diligencia y de las que aparezcan como titulares de derechos o responsables, los hallazgos encontrados o descripción de los hechos o actividades que se desea documentar.
- **Acta Entrega - Recepción:** Documento que se formaliza entre servidores públicos para dejar constancia de los actos de entrega y recepción de rollos y boletos, según sea el caso.
- **Activación:** Procedimiento mediante el cual una tarjeta electrónica es habilitada para poder cruzar por una o más Plazas de Cobro.
- **Administrador del Servicio:** Proveedor encargado de los servicios de administración de la gestión de cobro del sistema de telepeaje y medios electrónicos de pago.
- **Aforo:** Número de vehículos que cruzan por una Plaza de Cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Aforo Manual IAVE:** Procedimiento que realiza el personal Cajero Receptor que consiste en recabar la información de los cruces de las personas usuarias portadoras de tarjeta de telepeaje de manera manual, en el caso excepcional en que los carriles de Plazas de Cobro que presenten fallas en el sistema de telepeaje o que por causas de fuerza mayor se desvíe el tránsito vehicular a un carril que no cuente con sistema de Telepeaje.






- **Aforo Manual:** Procedimiento que realiza el personal Cajero Receptor que consiste en recabar la información de los cruces de las personas usuarias que transitan por un carril de la Plaza de Cobro en el que, por algún motivo justificado, el cobro de peaje se vio interrumpido o afectado.
- **Aforo Visomanual:** Verificación que realiza el personal del área de operación a través del Centro de Liquidación Regional, por medio del video, a fin de verificar visual y manualmente la cantidad y clasificación de vehículos que cruzan por el carril.
- **Ajustador:** Persona designada por la empresa aseguradora para evaluar y/o ajustar siniestros.
- **Arqueo:** Recuento o verificación que realiza el personal designado; de las existencias en efectivo y de los documentos que forman parte del saldo de la cuenta respectiva, a una hora y/o fecha determinada.
- **Aseguradora:** Persona moral autorizada por la SHCP, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que, mediante la formalización de un contrato de seguros, asume la consecuencia a resarcir o pagar un daño patrimonial ocasionado en un siniestro.
- **Asignación de Turno:** Aplicación de la distribución del personal de la Plaza de Cobro conforme al turno y carril a operar.
- **Autopista:** Es una vía de circulación de vehículos terrestres, cuenta con varios carriles por sentido y se cobra una tarifa por concepto de peaje por el uso de los servicios carreteros.
- **Banderero (a):** Personal de apoyo para orientar a las personas usuarias en las plataformas y áreas aledañas de las Plazas de Cobro.
- **Barrera Central:** Dispositivo de seguridad que se emplea para dividir los carriles de circulación contraria.







- **Bitácora:** Libros y/o formatos impresos que permite llevar un registro que facilita la revisión de los contenidos anotados.
- **Bloqueo de Tramo Carretero:** Interrupción total o parcial en el tráfico vehicular presentado en una vía de comunicación que afecta la movilidad y traslado de bienes, productos y servicios originado por grupos sociales (mítines, manifestaciones, comitivas representadas por grupos políticos o dependencias gubernamentales etc.), siniestros o fenómenos naturales.
- **Boleto Preimpreso para Emergencia:** Block de 100 folios que contiene las tarifas a cobrar en plaza de cobro y que son entregados a la persona usuaria al momento de cubrir el cruce por el pago de peaje y que se encuentran previamente impresos para el caso de existir contingencias en el centro de trabajo que haya interrumpido la operación de Equipos de Control de Tránsito.
- **Cabina Móvil:** Estructura instalada en la Isleta del carril donde se realizan las operaciones de registro vehicular y control para la recuperación del Peaje la cual se puede desplazar entre carriles.
- **Cabina:** Estructura instalada en la Isleta del carril donde se realizan las operaciones de registro vehicular y control para la recuperación del Peaje, que resguarda al personal Cajero Receptor y ECT.
- **Cámaras Exteriores:** Dispositivo que permite registrar imágenes, en el área de carriles de una Plaza de Cobro.
- **Cámaras Internas:** Dispositivo que permite registrar imágenes, dentro de una cabina de un carril de una Plaza de Cobro.
- **Cámaras PTZ:** Por sus siglas en inglés "Pan-Tilt-Zoom", es utilizada para verificar el comportamiento del aforo y la fila de vehículos en carriles.

















- **Cambio en Línea:** Procedimiento alternativo que realiza el personal asignado para ofrecer a las personas usuarias el cambio de un billete de alta denominación por otros de menor denominación cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro con la intención de que el proceso de cruce por las cabinas sea más rápido y eficiente.
- **Camino:** Cualquier vía rural o urbana por donde pueden transitar los vehículos (Manual de dispositivos para el control de tránsito en calles y carreteras de la Dirección General de Servicios Técnicos de la Subsecretaría de Infraestructura de la SICT; 5ta ed. 1986 Ed. SCT México).
- **CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Carreteras:**
 - a) Los que entronquen con algún camino de país extranjero.
 - b) Los que comuniquen a dos o más estados de la Federación; y
 - c) Los que en su totalidad o en su mayor parte sean construidos por la Federación; con fondos federales o mediante concesión federal por particulares, estados o municipios.
- **Carril:** Franja de circulación en que está dividida longitudinalmente la superficie de rodamiento de una carretera para la circulación de una fila de vehículos de motor. Espacio físico destinado al tránsito de vehículos o peatones, asociado a una Plaza de Cobro. Los carriles cuentan con un número único que los identifica a nivel nacional y un número lógico o local que los identifica a nivel Plaza de Cobro.
- **Carril Central:** Regularmente se encuentra en la parte de en medio de todos los carriles de la Plaza de Cobro y tiene mayor aforo de vehículos que el carril lateral.
- **Carril en la Plaza de Cobro:** Vía donde ingresa la persona usuaria para el pago de peaje, éstos pueden ser de tipo:

- **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 Exclusivo:** Vía destinada para atender las personas usuarias con un tipo o forma de pago especial. No requiere de la intervención de personal Cajero Receptor para su operación.
 - **Carril Lateral:** Regularmente se encuentra a los extremos del total de los carriles de la Plaza de Cobro y tiene un aforo menor de vehículos que el carril central.
 - **Carta Perdón:** Documento formal por el cual, el Organismo, a través del área competente, libera de toda responsabilidad a las personas usuarias que causaron algún daño o detrimento al patrimonio de los bienes que opera.
 - **Central de Atención a Personas Usuarias (CAU):** Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales adscrita a la Dirección de Operación en donde se atiende y administra el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.
 - **Centro de Liquidación Regional (CLR):** Centro o lugar de trabajo donde el personal Analista Liquidador adscritos a una Unidad Regional, analizan, verifican y validan las preliquidaciones, reportes y video proveniente de la Plaza de Cobro.
 - **Centro Local de Control (CLC):** Instalación destinada al monitoreo de las señales enviadas por el equipo de los I.T.S. instalados en los tramos modernizados y las cámaras ubicadas en las Plazas de Cobro.
 - **Centro Nacional de Control (CNC):** Espacio destinado al monitoreo de la operación de las Plazas de Cobro y Tramos Carreteros Modernizados.

- **Central de Radio Local (CRL):** Unidad operativa ubicada en las Unidades Regionales, en donde se canalizan las solicitudes de servicios de emergencia y auxilio vial a las Plazas de Cobro y bases operativas.
- **Clasificación Vehicular:** Identificación de vehículos por el número y tipo de ejes (Sistema utilizado en los ECT) como se describe a continuación:

Número y Tipo de Ejes	Clasificación	Diagrama
2 ligeros	T01 Para el caso de automóviles y camionetas, T01M para el caso de motocicletas.	<p><i>T01</i></p>  <p><i>T01M</i></p> 
1 ligero y 1 pesado	T02B en caso de autobuses y T02C para el caso de camiones de carga	<p><i>T02B</i></p>  <p><i>T02C</i></p> 
1 ligero y 2 pesados	T03B en caso de autobuses y T03C para el caso de camiones de carga	<p><i>T03B</i></p>  <p><i>T03C</i></p>

Número y Tipo de Ejes	Clasificación	Diagrama
		
Número y Tipo de Ejes	Clasificación	Diagrama
1 ligero y 3 pesados o 2 ligeros y 2 pesados	T04B en caso de autobuses y T04C para el caso de camiones de carga	<p><i>T04B</i></p>  <p><i>T04C</i></p> 
1 ligero y 4 pesados	T05C para camiones de carga	<p><i>T05C</i></p> 
1 ligero y 5 pesados	T06C para camiones de carga	<p><i>T06C</i></p> 
1 ligero y 6 pesados	T07C para camiones de carga	<p><i>T07C</i></p> 

Número y Tipo de Ejes	Clasificación	Diagrama									
1 ligero y 7 pesados	T08C para camiones de carga	<p><i>T08C</i></p> 									
1 ligero y 8 pesados	T09C para camiones de carga	<p><i>T09C</i></p> 									
1 ligero	Eje excedente ligero (Plataforma con uno o más ejes rodada sencilla sin medio propio de locomoción)	<p><i>EEL</i></p> 									
1 pesado	Eje excedente pesado (Plataforma con un o más ejes, al menos uno con rodada doble)	<p><i>EEP</i></p> 									
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">SIMBOLOGÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RODADA SENCILLA</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>RODADA DOBLE</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			SIMBOLOGÍA			RODADA SENCILLA			RODADA DOBLE		
SIMBOLOGÍA											
RODADA SENCILLA											
RODADA DOBLE											

- **Cobro Anticipado y/o en Línea:** Procedimiento alternativo que realiza el personal Cajero Receptor o personal de apoyo para recibir el pago de peaje cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro y que se realiza en la fila de espera antes de llegar a la línea de cabinas.
- **Cobro Electrónico de Peaje:** Forma electrónica y automatizada de cobro a través del Sistema de Telepeaje bajo los términos del Contrato de Servicios de Telepeaje.

- **Cofres Electrónicos:** Dispositivo de seguridad que opera el personal de las plazas de cobro a través de contraseñas, códigos y validadores de billetes y monedas, el cual se encuentra instalado en bóveda con el fin de realizar el depósito de los ingresos captados por concepto de peaje en efectivo para su custodia y depósito en línea a través de transferencia electrónica directamente a las cuentas bancarias del FONADIN y/o CAPUFE, de acuerdo a la red carretera correspondiente del cual se realiza el retiro de los mismos a través del personal de traslado de valores.
- **Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato Nacional de Trabajadores de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos:** Estructura organizacional que representa los intereses de los trabajadores sindicalizados.
- **Comité Técnico:** El Comité Técnico del FONDO, constituido en términos del artículo 80 de la Ley de Instituciones de Crédito y de las Cláusulas Séptima, Octava y Novena del CONTRATO DE FIDEICOMISO.
- **Componentes de Carril:**
 - Sensores de piso.
 - Sensores de presencia vehicular (LOOP).
 - Barrera óptica (Equipo preclasificado).
 - Identificador de tarifas (Display de usuario).
 - Semáforo de paso.
 - Unidad de respaldo de energía.
 - Botonera, Teclado o pantalla táctil.
 - Boletera o impresora de carril.
- **Comprobantes de Pago de Peaje:** Documento expedido por el Equipo de Control de Tránsito a la persona usuaria al momento de cubrir el pago de peaje y generado en un rollo de autoimpresión que contiene los datos de un cruce por plaza de cobro como el importe, IVA, total, nombre de la plaza de cobro, folio, entre otros datos; o aquel expedido en boleto preimpreso con los mismos datos del cruce y tarifa.

- **Contenedor o Buzón Contenedor:** Recipiente que es utilizado por el personal Cajero Receptor para depositar las contraseñas código QR que son entregadas por las personas usuarias, a efecto de resguardarlas y entregarlas al personal Encargado de Turno al finalizar su turno.
- **Contraseña Código QR:** Módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras.
- **Cuatrimoto:** Vehículo automotor de cuatro ruedas con componentes mecánicos de motocicleta. Artículo 3 fracción XXXI, de la Ley General de Movilidad y Seguridad Vial: "Motocicleta: Vehículo motorizado de dos o más ruedas utilizado para el transporte de pasajeros o de carga, propulsado por un motor de combustión interna, eléctrico o algún otro tipo de mecanismo que utilice cualquier otro tipo de energía o asistencia que proporcione una potencia continua normal mayor a 1 KW (1.34HP), o cuyo motor de combustión tenga un volumen desplazado mayor a 49 cm cúbicos. Sin ser limitativo sino enunciativo, una motocicleta puede incluir denominaciones de bicimoto, motoneta, motocicleta con sidecar, trimotor y cuatrimoto, con capacidad de operar tanto en carretera como en otras superficies."
- **Cuerpo:** Sentido de circulación de la autopista construida en pavimentos acordes a las características del lugar para la circulación del tránsito vehicular.
- **Cuerpo A:** Franja de la carretera con sentido de circulación en el que el kilometraje se marca ascendentemente.
- **Cuerpo B:** Franja de la carretera con sentido de circulación en el que el kilometraje se marca descendentemente.
- **Cuota de Peaje:** Importe de la tarifa que paga la persona usuaria por transitar en algún camino o puente de cuota.

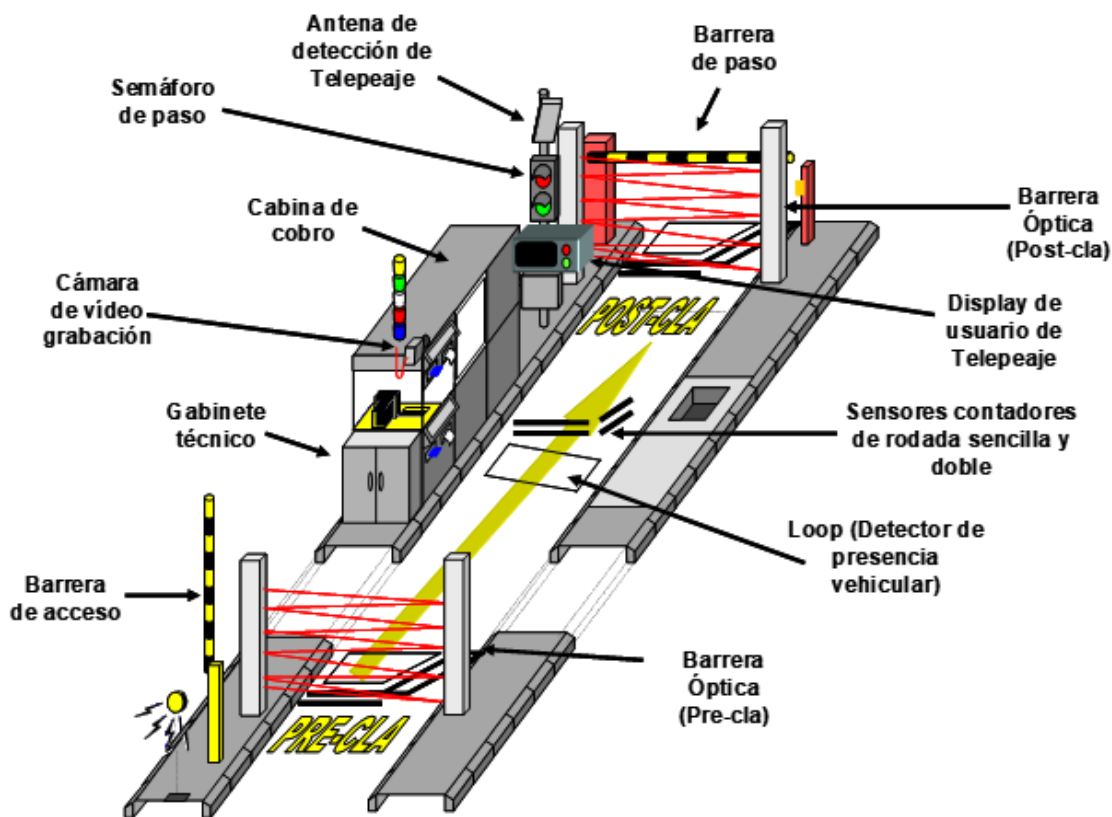
- **Cuota Eludida:** Cruce de vehículo por una Plaza de Cobro, sin efectuar el pago de peaje conforme la clasificación vehicular y tarifa establecida.
- **Cuota Eludida con Arrojo de Efectivo:** Cruce de vehículo por una Plaza de Cobro, en el que la persona usuaria omite efectuar el pago de peaje, arrojando una fracción del total del monto que corresponde a la clasificación tarifaria obligada.
- **Defensa Metálica:** Dispositivos de seguridad que se instalan en uno o ambos lados de una carretera.
- **Derecho de Vía:** Franja de terreno que se requiere para la construcción, conservación, ampliación, protección y en general para el uso adecuado de una vía general de comunicación, cuya anchura y dimensiones fija la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes SICT, la cual no podrá ser inferior a 20 metros a cada lado del eje del camino. Tratándose de carreteras de dos cuerpos, se medirá a partir del eje de cada uno de ellos; Artículo 2, fracción III de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
- **Desastre:** Acontecimiento de origen natural o provocado por el hombre, que pone en peligro la salud pública y rebasa la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.
- **Detección Errónea:** Es cuando el sistema registra un vehículo sin que a este se le haya asignado una forma de pago en el ECT.
- **Día - Caseta:** Información que es obtenida de la integración del aforo e ingreso de la totalidad de carriles de una Plaza de Cobro operados en los tres turnos correspondientes a un mismo día.
- **Dictamen de Liquidación:** Es el resultado final de la calificación que emite el personal Analista Liquidador respecto a las discrepancias entre la clasificación vehicular que registra el ECT y la que marca el personal Cajero Receptor, verificando contra el video del turno/carril en cuestión (refleja el ingreso y aforo final del turno-carril revisado).

- **Dictamen Técnico:** Documento con el cual el personal técnico de la empresa de mantenimiento preventivo y correctivo, realiza la cotización de los componentes de los Equipo de Control de Tránsito (ECT) a reemplazar, el cual incluye costos y en el que se describe lo sucedido en una falla, mantenimiento y/o siniestro.
- **Dictamen Técnico por Fin de Vida Útil:** Documento con el cual, el personal técnico de la empresa de mantenimiento preventivo y correctivo, determina que un componente ha llegado al fin de uso y ha cumplido correctamente con la función para el cual ha sido creado conforme a las especificaciones del fabricante, ya sea por desgaste o por obsolescencia.
- **Discrepancias:** Discordancia entre la clasificación marcada por el personal Cajero Receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.
- **Display de Persona Usaria:** Dispositivo Electrónico fijo instalado en las Plazas de Cobro, despliega el importe de la tarifa o la validez de la tarjeta IAVE.
- **Display del Personal Cajero Receptor:** Dispositivo electrónico donde el personal Cajero Receptor visualiza la clasificación que le dio a un vehículo.
- **Dobletes:** Trabajar dos jornadas laborales continuas con motivo de las necesidades operativas.
- **Dotación de Fondo de Cambio:** Cantidad de dinero en efectivo permanente con el que cuenta una Plaza de Cobro para otorgar al personal Cajero Receptor fondo de cambio para iniciar el turno.
- **Dotación de Fondo de Cambio Temporal:** Cantidad de dinero en efectivo que se incrementa para operativos especiales vacacionales y se otorga a la Plaza de Cobro para su operación óptima.
- **Edificio Administrativo:** Estructura de la Plaza de Cobro donde se encuentran las salas de control administrativo y de operación de las Plazas de Cobro.

- **Eje:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que sostiene las ruedas.
- **Eje Excedente:** Barra transversal adicional que no forma parte de la estructura original del vehículo.
- **Eje Ligero:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que es sostenida por una rueda en cada extremo.
- **Eje Pesado:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que es sostenida por dos ruedas en cada extremo.
- **Emergencia:** Situación anormal que puede causar daño y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de las personas.
- **Emergencia Operativa:** Situación anormal que puede causar daño a la sociedad, propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia o alta probabilidad de un caso fortuito o de fuerza mayor que afecta o involucra a la operación y conservación de los caminos y puentes concesionados al Fideicomiso 1936 "Fondo Nacional de Infraestructura".
- **Ente Fiscalizador o Entidad Fiscalizadora:** Son órganos públicos o áreas administrativas encargados de fiscalizar la regularidad de las cuentas, gestión administrativa y/o financiera.
- **Equipamiento de Peaje en Carril:** Conjunto de componentes mecánicos y electromecánicos que integran un Equipo de Control de Tránsito (ECT), a nivel cabina y carril de Plaza de Cobro.
- **Equipo de Control de Tránsito (ECT):** Sistema integrado de software y equipo electromecánico el cual se integra con los siguientes componentes:
 - **Antena de Telepeaje:** Antena con filamentos y carcasa de fibra de vidrio, sirve como receptor de señal de tarjetas de Telepeaje.

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

ILUSTRACIÓN



- **Equipo Post - Clasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, después de la clasificación manual del personal Cajero Receptor.
- **Equipo Preclasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, antes de la clasificación manual del personal Cajero Receptor.
- **Equipos Expendedores:** Dispositivo automatizado que realiza la entrega de la Contraseña Código QR a las personas usuarias que ingresan a un circuito o autopista de peaje cerrado, lo anterior, con la finalidad de conocer el origen respecto a dicho ingreso.

- **Esquema Tarifario:** Es un instrumento que representa la política de cobro de cuotas de peaje en la red carretera administrada y operada por CAPUFE.
- **Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro:** Registro realizado en la Plaza de Cobro, mediante el cual se obtiene la eficiencia del personal a través de una calificación de manera numérica y gráfica.
- **Evento:** En términos operativos, se considera un cruce vehicular que ocurre en un carril de una Plaza de Cobro.
- **Exento:** Cruce libre de pago de peaje.
- **Faltante en Liquidación:** Diferencia en el ingreso entre lo entregado por el personal Cajero Receptor, lo contabilizado en los registros del Equipo de Control de Tránsito (ECT), el video y lo verificado por el personal Analista liquidador.
- **Faltante en Preliquidación:** Diferencia entre el ingreso entregado por el personal Cajero Receptor, y lo marcado en el Equipo de Control de Tránsito (ECT).
- **Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C., (BANOBRAS) y/o Fiduciario:** Institución que administra el FONDO.
- **Fin de Vida Útil:** Fin del periodo de tiempo en el que un componente de los Equipo de Control de Tránsito (ECT), ha cumplido correctamente con la función para el cual ha sido creado conforme a las especificaciones del fabricante, ya sea por desgaste u obsolescencia.
- **Folio Pre Impreso:** Numeración impresa consecutiva en el reverso del boleto para efectos de control.

- **Fondo:** Partida económica que representa una disponibilidad destinada a afrontar un determinado gasto.
- **Fondo Nacional de Infraestructura (FONDO, FONADIN o FNI):** Fideicomiso al cual se le otorgó la concesión de construir, operar, explotar y mantener caminos y puentes de cuota.
- **Formas de Pago:** Medios físicos con los que se pueden realizar el pago de peaje. Está relacionado con el tipo de pago de las personas usuarias.
- **Formato de Boletín Informativo:** Documento o formato impreso emitido para transmitir de manera inmediata información general respecto a un acontecimiento.
- **Formato de Incidencias:** Documento oficial proporcionado al personal Cajero Receptor a efecto de reportar cualquier eventualidad que suceda durante la operación del carril.
- **Franja Fronteriza Norte de la República Mexicana:** Territorio comprendido entre la línea divisoria internacional del norte del país y la línea paralela a una distancia de 20 kilómetros hacia el interior del país según lo establecido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Servicio de Administración Tributaria.
- **Gerencia de la Unidad Regional:** Unidad administrativa responsable de controlar y administrar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros asignados para la eficiente administración, operación y conservación de la infraestructura carretera asignada.
- **Guardia Nacional (GN):** 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 y la paz social, salvaguardar los

bienes y recursos de la Nación y llevar a cabo acciones de colaboración y coordinación con entidades federativas y municipios.

- **IAVE:** Tarjeta Electrónica de Identificación Automática Vehicular.
- **Incidencias:** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro y demás aplicables se entiende como el número de días que tienen las y los trabajadores con respecto a faltas, permisos, permutas, incapacidad, suspensión.
- **Informe Policial Homologado:** Es el medio oficial a través del cual los integrantes de la Guardia Nacional y las instituciones policiales, documentan la información relacionada respecto a un hecho con apariencia de delito, así como de los actos de atención y/o investigación derivada de su intervención.
- **Infraactor:** Aquel que quebranta la Ley, Norma o precepto.
- **Ingreso:** Cantidad recaudada por concepto de peaje, en una Plaza de Cobro o un carril, por turno o por día.
- **Isleta:** Cualquier superficie elevada tipo banqueta, prohibida a la circulación situada en una vía o intersección de vías para encauzar las corrientes vehiculares o servir de refugio a peatones.
- **Kardex:** Herramienta de control interno y registro detallado de los movimientos de asignación y consumo de comprobantes de pago en una Plaza de Cobro.
- **LAASSP:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- **Liquidación:** Resultado final de la revisión del personal Analista Liquidador a las operaciones realizadas por el personal Cajero Receptor en cada turno-carril.

- **Losas:** Cimentación estructural de concreto que abarcan una superficie considerable del piso dentro de un carril.
- **Módulo de Atención a Residentes (MAR):** Centro de trabajo ubicado en la Plaza de Cobro, Unidad Regional y/u oficina que determine la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, a través del cual se administran los padrones de personas usuarias residentes.
- **Módulo de Atención de Incidencias de Cofres Electrónicos:** Herramienta utilizada por CAPUFE, proporcionada por la compañía de traslado de valores para brindar atención y soporte respecto a las fallas, aclaraciones o incidencias que pudiera presentarse al utilizar los cofres electrónicos.
- **Módulo de Captura:** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, es el software donde se introducen los datos operativos obtenidos por el personal en cada turno laborado, asistencia e incidencias.
- **Módulo de Fallas:** Herramienta informática y/o bitácora Excel destinada para el registro, control y seguimiento de fallas de los Equipo de Control de Tránsito (ECT).
- **Módulo de Liquidación de Casetas (MLC):** Software desarrollado y perteneciente al Organismo que concentra la información inicial de carriles (preliquidación), que controla y genera, la información final (liquidación), genera reportes prediseñados y es fuente de información para las áreas administrativas del Organismo.
- **Número de Empelado:** Número de identificación que el Organismo asigna a una persona trabajadora como medio de control interno.
- **Orientación Vial:** Servicio complementario que proporciona a las personas usuarias información sobre las condiciones que prevalecen en un tramo carretero.

- **Padrón de Personas Usuarias Residentes:** Listado de personas y vehículos autorizados por el Comité Técnico del Fideicomiso 1936, Fondo Nacional de Infraestructura (FONADIN), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público u otros Concesionarios como residentes, este listado incluye datos de personas y sus vehículos.
- **Pase Médico:** Documento emitido por el personal ajustador con la finalidad de que sea proporcionado un servicio de atención médica a las personas usuarias.
- **Pasímetro:** Dispositivo de control de tránsito peatonal.
- **Peaje:** Cuota que cubren las personas usuarias en efectivo o medio electrónico de pago por el uso y recorrido de un tramo carretero a cargo del Organismo.
- **Peaje Cerrado:** Sistema de cobro de peaje que consiste en entregar en carriles de entrada una tarjeta inteligente que identifica el entronque de origen, mientras que, en los carriles de salida, las personas usuarias, entregan la misma para determinar su cobro de peaje, considerando el recorrido realizado dentro de la autopista.
- **Persona Administradora de la Plaza de Cobro:** Personal responsable de la operación y administración de la Plaza de Cobro.
- **Persona Analista de Operación:** Personal responsable en la operación del Centro de Liquidación Regional.
- **Persona Analista Liquidador:** Personal que dictamina los cruces ocurridos en un turno - carril, con base en las clasificaciones realizadas por el personal Cajero Receptor y lo detectado por el Equipo de Control de Tránsito (ECT); mismas que también pueden contabilizarse por medio de videograbaciones, con la finalidad de integrar de manera precisa los datos de aforo e ingreso recabados en efectivo, telepeaje, así como los eventos sin pago en un turno-carril, turno y día generando los reportes correspondientes para su consulta por los entes fiscalizadores.

- **Persona Cajera Receptor:** Persona capacitada para llevar a cabo la operación de un Equipo de Control de Tránsito (ECT) y su sistema de peaje y telepeaje, para la recaudación de ingresos en Plaza de Cobro.
- **Persona Encargada de Turno:** Personal operativo en una Plaza de Cobro, que ejecuta las funciones de coordinación, supervisión, y asignación del personal en carriles para realizar las labores de operación de Equipo de Control de Tránsito (ECT) para la recaudación de peaje y telepeaje
- **Persona Usuaría:** Toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas y puentes operados por CAPUFE.
- **Persona Usuaría Residente:** Persona usuaria de la autopista y habitante de una localidad que cumple con las disposiciones generales de la Normatividad de Usuarios Residentes e incorporada al esquema de residentes autorizado por el Comité Técnico del Fondo, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público u otros Concesionarios, de acuerdo a los criterios aplicables.
- **Planta de Emergencia:** Maquinas o equipos considerados como grupos Electrógenos, que se encargan de proporcionar energía eléctrica por largos periodos de tiempo; se compone principalmente de un motor de combustión (diésel o de gas LP) montado en una base metálica, el cual transmite su movimiento a un generador eléctrico montado en la misma base. Dicho generador transforma el movimiento en tensión (Voltaje) de Corriente Alterna y sirve como respaldo de energía cuando existen cortes de suministro eléctrico.
- **Plantas Tratadoras de Aguas Residuales:** Instalación donde se lleva a cabo un conjunto de operaciones y procesos unitarios de origen físico-químico o biológico, o combinación de ellos que están envueltos por fenómenos de transporte y manejo de fluidos, permitiendo el saneamiento y reúso de las aguas negras o residuales, eliminando contaminantes, basura y residuos para darle un nuevo uso, sin riesgos para la salud.

- **Plaza de Cobro (PC):** Edificación en el camino o puente, cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas. Está conformada principalmente por carriles, cabinas y en su mayoría, edificio administrativo.

ILUSTRACIÓN DE PLAZA DE COBRO



- **Póliza:** Documento que instrumenta el contrato de seguros, en el que se reflejan las normas que, de forma general, particular o especial, regulan las relaciones contractuales convenidas entre la aseguradora y el asegurado.
- **Portal de Control de Operación (PCO):** Herramienta informática implementada por la Dirección de Operación, para el registro en línea de los padrones de residentes y de pago por recorrido, actualizaciones y autorizaciones. El PCO es la única fuente de datos válida para la actualización de los padrones de residentes. Es utilizada también para control y registro de vehículos que no pagan peaje y control respecto a la asignación y consumo de rollos de autoimpresión y comprobantes de pago preimpresos para emergencia.
- **Preasignación de Turno:** Programación respecto a la organización laboral en el que el personal de la Plaza de Cobro se alterna en los diferentes turnos de trabajo.
- **Preliquidación:** Entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace el personal Cajero Receptor, al término de su turno, comparado con el reporte de vehículos que marcó en el carril que le fue asignado.

- **Preliquidación de Día:** Consolidación de la recaudación y registro de los cruces en una Plaza de Cobro, integrando los tres turnos del día.
- **Preliquidación de Turno:** Consolidación de la recaudación y registro de los cruces en una Plaza de Cobro, por un periodo de 8 horas.
- **Programa Anual de Abastecimiento:** El proceso de abastecimiento programado anualmente, comprende la adquisición de materia prima y todas las actividades necesarias para que el Organismo opere correctamente. Desde la compra de suministros indirectos hasta servicios internos y externos.
- **Puentes:** Construcción que se levanta sobre una depresión del terreno (río, canal, foso, etc.) o en otro sitio para comunicar dos lados.
- **Red Concesionada:** Carreteras y puentes federales otorgados a BANOBRAS mediante título de concesión para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos, y cuenta con un contrato de prestación de servicios para su operación y mantenimiento con CAPUFE.
- **Red Operada:** Carreteras y puentes federales que CAPUFE opera, explota, administra, conserva o mantiene como concesionario o derivado de un contrato de prestación de servicios.
- **Red Propia:** Carreteras y puentes federales otorgados a CAPUFE mediante título de concesión para operarlos, explotarlos, conservarlos y mantenerlos.
- **Remolque:** Vehículo con eje delantero y trasero, no dotado de medios de propulsión y destinado a ser jalado por un vehículo automotor o acoplado a un semirremolque.
- **Residente Pago Anticipado (RPA):** Función del Módulo de Liquidación de Casetas (MLC) que permite otorgar una clasificación o forma de pago para la identificación de un evento que fue

pagado de manera anterior al cruce, con la finalidad de que sea considerado en la Liquidación definitiva realizada en un turno carril.

- **Residente Sin Pago (RSP):** Función del Módulo de Liquidación de Casetas (MLC) que permite otorgar una clasificación o forma de pago para la identificación de un evento del que no es necesario realizar el pago, o que el mismo se ha realizado en otro centro de trabajo, con la finalidad de que sea considerado en la Liquidación definitiva realizada en un turno carril.
- **Rollo de Autoimpresión:** Rollo que contiene 4,700 folios o menos en papel bond, con las características técnicas de acuerdo a la capacidad de la impresora configurada en el Equipo de Control de Tránsito y del cual se imprime a través de calor para generar comprobantes de pago de peaje.
- **Sala Administrativa:** Área en el edificio administrativo en donde se desempeñan las funciones generales de la Plaza de Cobro.
- **Sala de Operación:** Área física en donde se llevan a cabo las funciones de control de la operación, registro y recaudación de ingresos de la Plaza de Cobro.
- **Seguro del Usuario:** Póliza que ampara los daños que por condiciones imputables a la autopista se causen a las personas usuarias mientras circulan por la misma.
- **Semáforo de Carril:** Dispositivo que permite o restringe del paso para cruzar por una Plaza de Cobro utilizando colores verde y rojo.
- **Semáforo de Techumbre:** Dispositivo que informa a la persona usuaria que carril está abierto o cerrado, utilizando colores verde y rojo.
- **Semoviente:** Animal de cualquier especie que se puede constituir en un obstáculo para la circulación de vehículos automotores.

- **Sensores de Piso:** Dispositivo ubicado en la superficie o piso del carril de cobro de peaje que sirve para la detección y clasificación vehicular.
- **Señalamiento Vertical:** Son todas aquellas señales construidas con placas e instaladas a través de postes, se clasifica en señales preventivas, restrictivas e informativas.
- **Señalización Horizontal:** Son las rayas, símbolos y objetos aplicados o adheridos sobre el pavimento para informar a la persona usuaria de las condiciones, especificaciones técnicas, distancias etc. del tramo que circula.
- **Servicios Conexos y/o Auxiliares:** Los que la o el concesionario u operador de una carretera de cuota ofrecen a las personas usuarias cuya vigilancia y mantenimiento estarán a cargo de la o el operador.
- **SICT:** Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
- **Siniestralidad:** Grado y frecuencia con que se producen accidentes vehiculares en la red operada por el Organismo.
- **Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo. Avería grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren las personas usuarias en sus bienes o personas a causa de un accidente.
- **Siniestro Secundario:** Destrucción o pérdida extraordinaria sufrida con personas o cosas a consecuencia de un accidente previo ocurrido en un tramo carretero o puente.
- **Sistema de Control de Asistencia y Puntualidad (Dispositivo Lector Biométrico de Huellas Digitales):** Sistema que gestiona la información acerca de los registros de entrada y de salida de las personas trabajadoras del Organismo.

- **Sistema Integral de Administración de CAPUFE (SIAC):** Herramienta informática a través de la cual se gestiona información de administración de los recursos con los que dispone el Organismos para la administración, operación y explotación de los caminos y puentes federales.
- **Sistema Integral de Control (SIC):** Herramienta informática para el registro y seguimiento de la supervisión de operación de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional.
- **Sistema Integral de Operación Carretera (SIOC):** Medio informático utilizado para la captura de información referente a la prestación de los servicios a las personas usuarias, el cual se compone de tres módulos:
 - I. Registros de llamadas al 074 y Centrales de Radio Local;
 - II. Registro de servicios medico pre-hospitalario;
 - III. Registro de servicio de auxilio vial.
- **Sistema de Telepeaje y Medios Electrónicos de Pago:** Conjunto de procesos administrativos, de operación y de control inherentes a la identificación, registro y cobro de peaje electrónico, que se activa utilizando diversos mecanismos al cruzar las Plazas de Cobro de CAPUFE que cuentan con este equipo de detección y registro.
- **Sistema de Videograbación:** Herramienta de filmación en dispositivos magnéticos de la operación integral de una Plaza de Cobro.
- **Sobrante Definitiva (SOBR):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, es el monto de las diferencias positivas que es dictaminado en la última revisión por video.
- **Sobranes:** Remanente monetario existente entre el monto real de caja al cierre de las liquidaciones.

- **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.
- **Tag:** Dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocida por el equipo en la Plaza de Cobro, permite el cruce de la persona usuaria; registrando el tipo de vehículo y costo de la tarifa en el concentrador del sistema.
- **Tarifas:** Valores monetarios para el cobro de peaje en caminos y puentes de cuota Federales. Son autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las concesiones a CAPUFE; las concesiones Federales otorgadas a particulares las autorizaciones corresponden a los Comités Técnicos respectivos y a la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes (SICT).
- **Tarjeta Electrónica:** Dispositivo Identificador Automático de Vehículos para hacer uso de las autopistas operadas por Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE).
- **Tarjeta Inválida:** En las que el sistema no permite el libre paso de la persona usuaria porque el equipo no puede leer la tarjeta, la misma se encuentra dañada, suspendida por adeudos acumulados o por cancelación del convenio. En carriles exclusivos no se abrirá la barrera de acceso y en carriles mixtos, el personal Cajero Receptor deberá efectuar el cobro del peaje correspondiente.
- **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 y cobro de peaje conforme la tarifa establecida. En el caso de carril exclusivo el equipo “abre” la barrera de acceso y aparece en el display de la persona usuaria la indicación de tarjeta “VALIDA”.
- **Terminal de Control de Operación (TCO):** Servidor de carriles en Plaza de Cobro en el que se concentra la información de los Equipo de Control de Tránsito (ECT), y el personal Encargado de Turno procesa la preliquidación turno – carril.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE PLAZAS DE COBRO

- **Toma de Plaza de Cobro:** Ocupación o bloqueo ilegal de un centro de trabajo en el que se realice el cobro de peaje, por parte de un grupo de personas, generalmente con fines de protesta, afectando total o parcialmente el cobro de peaje y el flujo vehicular.
- **Tómbola de valores:** Mecanismo de seguridad utilizado en Plazas de Cobro que no cuenta con cofre electrónico para el depósito de los ingresos o el mismo, se encuentra sin funcionar. En dicho artefacto, se colocan los valores a través de una ranura, y se cuenta con funciones giratorias para que lo depositado caiga al compartimiento principal seguro y la ranura se vuelva a cerrar, impidiendo la extracción de los elementos desde el exterior.
- **Torre de Auxilio Vial:** Poste metálico o de concreto, con equipo de radiocomunicación para brindar apoyo a las personas usuarias.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen – destino al cual se le aplica una tarifa.

ILUSTRACIÓN TRAMO CARRETERO



- **Transacción:** Es todo cruce vehicular realizado en las Plazas de Cobro de CAPUFE.
- **Tránsito Vehicular:** Número de vehículos que circulan por una autopista o tramo carretero, puente nacional o internacional durante un periodo de tiempo.
- **Triciclo:** Vehículo de tracción humana como bicicleta, monociclo, triciclo, cuatriciclo; vehículos recreativos como patines, patinetas y monopatines; incluye a aquellos asistidos por motor de baja potencia no susceptible de alcanzar velocidades mayores a veinticinco kilómetros por hora, y los que son utilizados por personas con discapacidad.
- **Turno:** Jornada laboral de 8 horas, conforme a la Ley Federal del Trabajo y los contratos establecidos.
- **Unidad de Atención Prehospitalaria (UAP):** Inmueble ubicado en las carreteras operadas por CAPUFE, donde se concentra el personal Coordinador Médico y el personal Técnicos en Urgencias Médicas, mobiliario y unidades de emergencia para la prestación de los Servicios de emergencias.
- **Unidad Regional:** Demarcación que comprende puentes, tramos carreteros y Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Centros Locales de Control, centrales de radio, servicios al usuario y conexos, a fin de coordinar la correcta aplicación de los recursos asignados para operación y conservación de su competencia.
- **Vehículo:** Modo de transporte diseñado para facilitar la movilidad y tránsito de personas o bienes por la vía pública, propulsado por una fuerza humana directa o asistido para ello por un motor de combustión interna, eléctrico o cualquier fuerza motriz.
- **Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC):** Vehículos que están asignados a una dependencia o institución y se encuentran exentos de peaje en virtud de brindar servicios de emergencia, asistencia o apoyo a la población en general y que circulan por las autopistas y puentes de CAPUFE y del FONADIN.

- **Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP):** Se refiere a las tarjetas IAVE que utilizan los vehículos de algunas entidades que integran el gabinete de seguridad nacional, específicamente la Secretaría de la Defensa Nacional, Presidencia de la República, Secretaría de Marina y Fiscalía General de la Republica.
- **Vehículos para la Operación y Conservación (VOC):** Vehículos oficiales que son utilizados por el personal para la operación, conservación y atención de emergencias de las autopistas y puentes que opera CAPUFE en sus distintas redes, para el cumplimiento de sus funciones.
- **Vehículos que No Pagan Peaje:** Vehículos exentos de peaje autorizados por el FONADIN, en los que se consideran a los VOC (Vehículos para la Operación y Conservación) VSC (Vehículos al Servicio de la Comunidad) y VELP (Vehículos Especiales Libres de Pago).

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE

OBJETIVO

Establecer las funciones y actividades del personal operativo en las Plazas de Cobro de la Red Carretera y de Puentes que opera el Organismo, a través de un conjunto de políticas y procedimientos, el desempeño eficientemente, una correcta operación y un mejor aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y humanos en el cobro de las cuotas de peaje.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE ABIERTO

POLÍTICAS

El sistema de cobro de peaje abierto, permite a las personas usuarias pagar la cuota de peaje por utilizar un tramo de carretera o infraestructura, sin necesidad de recorrer una caseta de entrada y salida. El cobro se realiza en uno de los carriles de la Plaza de Cobro, que se encuentre operando. El cobro de peaje puede ser en efectivo y telepeaje. La operación es a través del Equipo de Control de Tránsito dependiendo de los recursos y las condiciones, la operación es de forma manual, electrónico o sistemas automáticos de cobro.

Desde el inicio de cada turno, hasta el cierre de éste, se desarrollan una serie de procedimientos que permiten el control de la operación, así como la supervisión de las funciones que desempeña el personal operativo, los cuales deben responder a las siguientes políticas, mismas que aplican a todo el personal operativo en las Plazas de Cobro, personal de operación en la Subgerencias de Operación de la Unidad Regional, así como al personal de supervisión de la operación:

1. En las instalaciones de la Plaza de Cobro, ni en las áreas destinadas para otorgar servicios a las personas usuarias, no se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, promoción y venta de productos o servicios, instalación de artículos que por su naturaleza pongan en riesgo la seguridad de las personas usuarias, o interfieran con el tránsito ágil y fluido por la red carretera administrada por CAPUFE.
2. De manera enunciativa más no limitativa, las Plazas de Cobro deben contar con las siguientes bitácoras (llevando a cabo los registros en ellas con letra clara y legible, sin tachaduras ni enmendaduras):
 - De visitas.
 - De sellos o cinchos de seguridad.
 - De valores e Ingresos.

- De visitas de mantenimiento a Equipos de Control de Tránsito
 - De planta de emergencia.
 - De los vehículos asignados a la Plaza de Cobro (unidad a cargo del personal administrador, transporte del personal, grúas, ambulancia, unidad prehospitalaria, pipa, etc.).
 - De postes de Auxilio Vial (en los tramos que aplique).
 - De tramo carretero y siniestros.
 - De telemática.
 - De personal encargados de Turno.
 - De Rollos y Boletos
 - Cofre Electrónico (Fallas)
3. La Bitácora del personal Encargado de Turno, deberá contener por lo menos el registro en cada turno con la siguiente información (llevando a cabo los registros en ellas con letra clara y legible, sin tachaduras ni enmendaduras):
- Fecha y turno.
 - Revisión al fondo de cambio asignado a la plaza de cobro.
 - Carriles en operación y personal Cajero Receptor asignado. Carriles cerrados.
 - Personal de los servicios contratados que asistió (vigilancia, aseo, jardinería, etc.).
 - Incidencias en su turno.
 - Recuperación del fondo de cambio y retiros parciales.
 - Retiros parciales e ingreso del turno y el cofre electrónico y/o depósito en la tómbola de valores.
 - Rollos de auto impresión en existencia y consumidos.
 - Boletos en block preimpresos para emergencia consumidos, en su caso.
 - Visitas del personal técnico de las empresas proveedoras.
 - Visitas de personas funcionarias o entes fiscalizadores.
 - Fallas del ECT reportadas.
 - Funcionamiento de la planta de emergencia en caso de incidencias en su turno.
 - Nombre y firma del personal Encargado de Turno que entrega.
 - Firma autógrafa del personal que administra la Plaza de Cobro.

4. Los horarios de trabajo serán establecidos por la Dirección de Operación, según las condiciones de aforo de la Plaza de Cobro; o bien por petición plenamente justificada de la persona Titular de la Subgerencia de Operación y de la persona Titular de la Gerencia de la Unidad Regional.
5. El personal Encargado de Turno, personal Cajero Receptor, deberá llegar a su centro de trabajo de manera puntual, uniformados y con gafete, con la finalidad de recibir y verificar los elementos necesarios para iniciar sus labores, debiendo permanecer durante sus actividades en las instalaciones de la Plaza de Cobro.
6. Todo el personal adscrito a la Plazas de Cobro, antes de iniciar su turno, tendrá la obligación de registrar su llegada en el sistema biométrico o medio alternativo con el que se cuente para este fin.
7. El personal Cajero Receptor deberá depositar todos sus valores y pertenencias (dinero en efectivo, documento, teléfono celular, reloj inteligente, USB o dispositivos de almacenamiento y demás artículos personales), en los lockers o lugares determinados para este fin, antes de su entrada a carril.
8. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, debe verificar que el personal Encargado de Turno, efectúen la preasignación y asignación de turno, así como en los casos en haya la necesidad de asignar dobles turnos en el personal Cajero Receptor, sean de manera imparcial, ética, sin menoscabo alguno, ni favoritismos, garantizando la equidad en la distribución de los mismos y hasta donde las condiciones de operación lo permitan.
9. Al personal Cajero Receptor se le asignará un carril diferente en cada jornada laboral, sin repetir el mismo u operarlo de manera reiterada y consecutiva. Cuando exista incremento de aforo vehicular, se deberá garantizar contar con personal que tenga más experiencia en el cobro de peaje, en carriles con mayor demanda, a efecto de optimizar los tiempos de atención que se refleje en un cruce ágil a favor de las personas usuarias. En situaciones plenamente justificadas, quedará a cargo del personal Administrador de la Plaza de Cobro autorizar algún movimiento respecto a la asignación de carriles.

10. El personal Encargado de Turno, al inicio de su jornada deberán asignar la dotación de fondo de cambio, boletos, formatos establecidos al personal Cajero Receptor, así como contraseñas según su utilización y conforme la operación de cada Plaza de Cobro.
11. El personal Encargado de Turno, deberá recibir y firmar de conformidad los resguardos de fondo de cambio al inicio de cada turno, en caso de faltantes deberán notificar al personal Administrador de la Plaza de Cobro y elaborar el acta de hechos correspondiente, enviándola de inmediato a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, marcando copia de conocimiento a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, para los efectos legales que corresponda al responsable del faltante y posteriormente el Subgerente de Operación de la Unidad Regional, deberá remitir el acta de hechos a la Subgerencia Jurídica para los efectos legales que correspondan.
12. El personal Cajero Receptor no podrá dirigirse a carriles sin haber firmado su vale de entrega de dotación de fondo de cambio y haber realizado el recuento de esta cantidad, en la sala de operación.
13. El monto del fondo de cambio para cada Plaza de Cobro será autorizado, por la Dirección de Operación, con base en los análisis de aforo e ingreso realizado por el personal Administrador de la Plaza de Cobro y validado por la persona titular de la Subgerencia de Operación y Titular de la Gerencia de la Unidad Regional.
14. El personal Administrador la Plaza de Cobro, en coordinación con el titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional, deberá elaborar un programa anual previendo anticipadamente personal, fondo de cambio, suficiencia de rollos de auto impresión, boletos en block preimpresos para emergencias y los recursos necesarios para periodos vacacionales, fines de semana largos, días festivos, entre otros. Los cuales deberá tener el visto bueno de las personas Titulares de la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, así como de la Dirección de Operación, haciendo de conocimiento a la persona Titular de la Unidad Regional.

15. El personal Encargado de Turno, deberá verificar que todos los carriles cuenten con los elementos para su completa operación, evitando el intercambio de componentes entre estos, para la correcta operación. En el caso de que la Plaza de Cobro cuente con carriles Exprés de Telepeaje, se deberá dar seguimiento con los mismos protocolos para los carriles exclusivos, debiendo verificar constantemente su operación y que se cuente con personal banderero para orientar a las personas usuarias. Vigilando que se reporten las fallas y que la apertura y cierre de los turnos se realicen oportunamente, registrando el nombre de la persona Encargada de Turno, a cargo.
16. La persona Titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional, deberá de solicitar a la empresa de Traslado de Valores en tiempo y forma, a través del personal a su cargo y previa solicitud de necesidades de la Plaza de Cobro, la dotación periódica de billetes de baja denominación y moneda fraccionaria, de conformidad con el contrato correspondiente.
17. En caso de un cambio en la tarifa o incremento en el Aforo que modifique las necesidades de dotación de fondo de cambio, el personal Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con el personal Encargado de Turno, deberá realizar las justificaciones necesarias dentro de los diez días hábiles siguientes a la implementación de la nueva tarifa o incremento en el aforo, a fin de acreditar documentalmente la solicitud del fondo de cambio requerido, ante la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.
18. El personal Encargado de Turno, en todo momento, deberá priorizar la apertura de la totalidad de carriles de una Plaza de Cobro, con respecto a: cantidad de aforo, en relación al turno que se labora, carriles operando correctamente y personal Cajero Receptor que hayan asistido al turno.
19. Cuando por necesidades del servicio, configuración de la Plaza de Cobro o dos carriles contiguos presenten bajo aforo, el personal Encargado de Turno podrá asignar en estos, a un solo Cajero Receptor, entregando y recibiendo por cada línea y por separado la dotación de fondo de cambio, los boletos en block preimpresos para emergencias, formato de incidencias y demás documentación necesaria.

20. En caso de contar con carriles con falla, según las necesidades de operación, éstos podrán ser operados bajo el procedimiento con boletos de emergencia, debiendo levantar las actas de hechos correspondientes.
21. En las Plazas de Cobro en las que existan carriles reversibles, el personal Encargado de Turno en coordinación con el personal Administrador de la Plaza de Cobro, determinará las direcciones y los cambios en que deberán operar dentro de su turno, vigilando en todo momento que los carriles operen en condiciones óptimas y permanezcan abiertos durante todo el turno; en los casos en que las condiciones físicas de la Plaza de Cobro lo permitan, se podrá cambiar la dirección de los carriles, aún en el caso que no se cuente con equipos reversibles.
22. Para iniciar el turno, es obligación del personal Encargado de Turno, efectuar un corte escalonado, interrumpiendo las actividades por el tiempo mínimo indispensable; en los casos en los que el aforo vehicular lo permita, se podrá realizar un corte simultáneo.
23. En ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro, el personal Encargado de Turno, es responsable del cierre de un carril vehicular o pasímetros y la apertura de otro, al observar alguna irregularidad en el funcionamiento de los equipos o en situaciones de fuerza mayor (manifestaciones, Toma de la Plaza de Cobro, accidentes, situaciones que pongan en riesgo la integridad de las personas usuarias o al personal de las Plazas de Cobro, etc.), elaborando el acta de hechos correspondiente, debiendo marcar copia de conocimiento a las personas titulares de la Gerencia de la Unidad Regional, Subgerencia de Operación, Dirección de Operación y Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, para los efectos a que haya lugar.
24. El cierre de carriles o pasímetros, para que el personal Cajero Receptor tomen sus alimentos, no deberá exceder de 30 minutos. En el caso en que el tiempo sea para utilizar los servicios sanitarios, el personal Encargado de Turno, deberá cubrir el carril, procurando en todo momento se encuentre abierto, y únicamente se cerrará, siempre y cuando el aforo lo permita. En caso de que exista solo un carril o pasímetros, el personal Encargado de Turno, cubrirá al personal Cajero Receptor en sus funciones de cobro.

25. En las Plazas de Cobro donde existan pasímetros, se deben de abrir, en cada turno el mayor número posible.
26. Para cumplir con el Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipos de Control de Tránsito (de acuerdo al contrato con el proveedor), el cierre de carril o pasímetros se llevará a cabo preferentemente en el primer turno, en el caso del mantenimiento correctivo, se realizará en el momento que llegue el personal Técnico del Proveedor del servicio, siempre y cuando la operación lo permita, en ambos casos se deberá contar con la autorización del personal Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia, del personal Encargado de Turno.
27. En caso de que exista sólo un carril o pasímetros, se deberá reprogramar el mantenimiento correspondiente sin afectar la operación, debiendo en todo momento, soportar el aforo de peatones mediante el uso del subsistema de videgrabación permanente.

Operación en Carriles

28. El personal Cajero Receptor será responsable de operar correctamente el ECT asignado, registrando todos los eventos que crucen por su carril, escaneando todos los tickets en el lector QR en las Plazas de Cobro que aplique, durante su turno, en caso contrario, será sancionado conforme a lo establecido en el Reglamento para el Personal de Plazas de Cobro, Contrato Colectivo de Trabajo y demás disposiciones y lineamientos en la materia.
29. El personal Cajero Receptor al entrar a su cabina, deberá verificar el funcionamiento, estado y seguridad (sellos) del ECT, en caso de irregularidad, lo harán del conocimiento del personal Encargado de Turno, con la finalidad de que se registre el reporte o falla correspondiente, asentándolo de la misma manera en el formato de incidencias.
30. En las Plazas de Cobro ubicadas en la franja fronteriza al norte de la República Mexicana, se deberá registrar el pago de cuota de acuerdo a la moneda que están recibiendo (pesos mexicanos o dólares americanos), no deberán aceptar el pago de la tarifa en moneda mixta.

31. Para la apertura de carriles vehiculares, el personal Cajero Receptor deberá utilizar clave de acceso a sesión de operación de carril personalizada, que deberá ser únicamente del conocimiento de la persona a la que se le asigna, a efecto de evitar un mal uso de ella.
32. Para brindar un mejor servicio de Pasímetros, éstos deberán contar con una puerta que permita dar paso a cruces extraordinarios (bicicletas, triciclos, carriolas, sillas de ruedas) esta puerta contendrá un sensor, la cual será aforada al 100 % por el personal Analista Liquidador.
33. Para los pasímetros instalados en la frontera sur, no se podrá recibir el pago de la tarifa en otra moneda distinta a la nacional.
34. Para los triciclos que cruzan por las Plazas de Cobro fronterizas de la zona sur del País, deberán cubrir su cuota por concepto de peaje en moneda nacional.
35. Por ninguna circunstancia se permitirá el paso de triciclos con personas a bordo, con la intención de que éstas no cubran su cuota por concepto de peaje. Solo cuando se observe que físicamente la persona a bordo tiene capacidades diferentes o padecimientos físicos que le impidan caminar se le permitirá permanecer a bordo.
36. En caso de que, en un turno, se cierre el carril para ya no ser operado, será el personal Cajero Receptor, quien se encargará de retirar el rollo de auto impresión de tarifas restante, entregándolo al personal Encargado de Turno y asentándolo de la misma manera en el formato de incidencias al momento de hacer su preliquidación; para que éste lo resguarde y lo registre en el Kardex correspondiente; liberando así de toda responsabilidad, por mal uso del insumo entregado.
37. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, está obligado a informar al personal a su cargo, de las visitas que realice el personal de supervisión de oficinas centrales, entes fiscalizadores y/o personal técnico en mantenimiento, a efecto de que se les otorguen las facilidades necesarias para el desempeño de su función, verificando que el personal Encargado de Turno por ningún

motivo, determinen cierres de carriles que puedan entorpecer la óptima operación de la Plaza de Cobro.

Cierre de Turno se tomará en cuenta lo siguiente:

38. El personal Cajero Receptor al terminar su turno deberán:
 - Cerrar sesión de operación de carril con clave personalizada.
 - Retirar el efectivo total existente en la cabina de cobro.
 - Retirar su buzón de contraseñas para las Plazas de Cobro que aplique.
 - Dirigirse inmediatamente sin desviarse a la sala de operación de la Plaza de Cobro, para entregar al personal Encargado de Turno, el importe recaudado.
 - Entregar el dinero en efectivo, documentos debidamente firmados y requisitados, los formatos de incidencias, boletos cancelados y cualquier otro que determine el titular de la Dirección de Operación para la correcta operación.
 - Permanecer presente en la sala de operación durante el recuento de los ingresos recaudados y entregados al personal Encargado de Turno.
 - Firmar la preliquidación de Cajero Receptor.
 - Firmar todas las liquidaciones definitivas correspondientes a sus turnos laborados.
 - Registrar su salida en el Sistema de Control de Asistencia y Puntualidad o medio alternativo con que se cuente en la Plaza de Cobro.
39. Al finalizar cada turno, o en los casos en los que se realicen cierres parciales del mismo, el personal Cajero Receptor deberá entregar al personal Encargado de Turno el dinero en efectivo recaudado en pesos y dólares americanos, boletos en block preimpresos para emergencias no utilizados y toda la documentación soporte que integra la preliquidación de Cajero Receptor.
40. Al terminar cada turno durante el día, el personal Encargado de Turno deberá invariablemente depositar en el cofre electrónico y/o tómbola de la empresa de traslado de valores, el ingreso total recaudado. Debiendo el personal Administrador de la Plaza de Cobro supervisar el correcto desarrollo de esta actividad.

Preliquidación

41. Se deberá efectuar la preliquidación para el personal Cajero Receptor por turno de trabajo, ya sea por turno completo o parcial, el cual una vez impreso deberá darlo a conocer al personal Cajero Receptor para su firma. Tratándose de turnos completos, el responsable de realizar la preliquidación de cada carril será el personal Encargado de Turno que inicia labores; para turnos parciales el responsable será el personal Encargado de Turno en funciones.
42. Si en un mismo turno o carril se cambia el personal Cajero Receptor dos o más veces, se cerrará y abrirá el carril de igual manera, elaborando las preliquidaciones correspondientes para todo el personal Cajero Receptor, entregando en cada corte, una nueva dotación de Fondo de Cambio.
43. El personal Encargado de Turno debe recibir el efectivo recaudado para su conteo y revisar la documentación soporte de todo el personal Cajero Receptor asignado a los carriles; aún en el caso de que el personal Cajero Receptor, hubiera operado simultáneamente dos o más carriles, hará entrega por separado del ingreso, formato de incidencias y demás documentación soporte.
44. El personal Encargado de Turno deberá generar la preliquidación para cada uno de los carriles que operaron, así como también para los que permanecieron cerrados. Para éstos últimos es responsable de los eventos detectados durante su turno.
45. El personal Encargado del primer turno será el responsable de generar la preliquidación que contenga la suma de los tres turnos del día de operación de una Plaza de Cobro.
46. Las diferencias de ingresos en efectivo en contra, determinadas por el Equipo de Control de Tránsito para cada preliquidación, deberán ser cubiertas de inmediato en efectivo, por el personal Cajero Receptor que operó el carril, de lo contrario se procederá a levantar el acta de hechos correspondientes, para la dictaminación del personal Analista Liquidador y recuperación de faltantes vía nómina.

47. En caso de errores de captura, el personal Encargado de Turno deberá informar al personal Administrador de la Plaza de Cobro, elaborar e integrar a la preliquidación de Cajero Receptor el acta de hechos correspondiente para solicitar la rectificación de los datos al personal Analista de Operación.
48. El efectivo detectado en poder del personal Cajero Receptor durante su turno en el carril, así como del personal que realice actividades de cobro de peaje durante un turno carril deberá ser considerado y depositado como parte de los ingresos captados por concepto de peaje.
49. Al concluir la Preliquidación de Cajero Receptor, el personal Encargado de Turno deberá digitalizarla completa (escanearla) y enviarla a través de correo electrónico, al Centro de Liquidación Regional para su análisis.

Operación de Carriles con Falla

50. Es responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro autorizar la apertura de carriles con falla en el Equipo de Control de Tránsito, cuando por necesidades de aforo así se requiera, elaborando el acta de hechos correspondiente en la que se especifiquen los motivos de dicha apertura, así como el número de folio inicial y final de los boletos en block preimpresos para emergencias, que se hayan utilizado.
51. El personal Encargado de Turno deberá solicitar al personal técnico de la empresa encargada de dar mantenimiento a los Equipos de Control de Tránsito, un dictamen técnico o reporte de intervención sobre el problema presentado en el carril, anotando la fecha y su firma.
52. Invariablemente la documentación soporte y los anexos que deben acompañar a la hoja de preliquidación de un carril que fue operado con falla son: acta de hechos, reporte de fallas, aforo manual, acta por consumo de boletos en block preimpresos para emergencias detallado por tarifa e importe, así como el monto total recaudado y dictamen técnico o reporte de intervención.

53. En caso de falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia, se usarán los boletos en block preimpresos para emergencias, implementándose un aforo manual total de la Plaza de Cobro.
54. El personal Administrador de la Plaza de Cobro deberá elaborar acta de hechos en la que se señale fecha, hora de inicio de la falla, hora de restablecimiento, número de carriles abiertos, número de folio inicial y final de los boletos entregados por el personal Cajero Receptor y causa de la falla del Equipo de Control de Tránsito y/o del motivo que originó la operación con boletos de emergencia.
55. En caso de que la falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia coincida con el corte de turno y su duración sea superior a una hora, el reporte de ingresos para efectos de preliquidación será únicamente el que reporte el personal Cajero Receptor.
56. Será responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro o del personal Encargado de Turno, verificar que para cada carril que se opere con falla, exista el reporte de falla en el módulo de seguimiento de éstas o en la bitácora de fallas, según sea el caso.
57. La apertura, cierre y operación de un carril, es responsabilidad del personal Cajero Receptor asignado al mismo, utilizando la misma clave de acceso para abrir y cerrar el turno.
58. El personal Cajero Receptor entregará los ingresos captados por concepto de peaje al personal Encargado de Turno, firmando el formato de entrega de recursos correspondiente.
59. El personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o el personal Encargado de Turno podrán operar, abrir y cerrar un carril, de acuerdo al comportamiento de aforo.
60. Será responsabilidad del personal Encargado de Turno instruir al personal Cajero Receptor el cierre de los carriles según corresponda, con una tolerancia máxima de 10 minutos.

61. La apertura y cierre de un carril exclusivo de telepeaje, es función del personal Encargado de Turno o en ausencia de éste, del personal Administrador de la Plaza de Cobro, lo cual se podrá realizar desde la Terminal de Control de Operación.

Aplicación del Tipo de Cambio de pesos mexicanos a dólares americanos

62. La Subgerencia de Ingresos, enviará a la Gerencia de Supervisión de Operación, cada viernes, un documento que contiene el promedio semanal del tipo de cambio, así como la semana en la que se aplicará el tipo de cambio en cuestión. Este promedio lo obtiene de los tipos de cambio diarios de la semana inmediata anterior, publicados en el Diario Oficial de la Federación.
63. La Gerencia Supervisión de Operación, captura el tipo de cambio en el módulo de tarifas, con la finalidad de poder determinar la tarifa en dólares para todas y cada una de las tarifas vehiculares y clase vehicular en las Plazas de Cobro en las que se aceptan dólares.
64. La Gerencia de Supervisión de Operación, informará mediante correo electrónico a las Subgerencias de Operación en Unidades Regionales correspondientes, el tipo de cambio, así como la semana de aplicación. Esta información se envía todos los viernes, para los casos en que el día viernes sea considerado como día no laborable (festivo), el tipo de cambio será enviado el día hábil anterior.
65. La Subgerencia de Operación derivará, mediante correo electrónico, a todas las Plazas de Cobro que acepten dólares como forma de pago, el tipo de cambio semanal y confirma de recibido.
66. El personal Administrador de la Plaza de Cobro o el personal Encargado de Turno en ausencia de éste, debe confirmar las tarifas en dólares aplicables en la Plaza de Cobro que le envíe la Subgerencia de Operación, así mismo vigilará la actualización del tipo de cambio en el módulo correspondiente.

67. Las tarifas en dólares americanos serán válidas a partir del primer turno del domingo, al tercer turno del domingo siguiente. En caso de presentarse una devaluación, se ajustará a lo que determine, para el caso, la Dirección de Operación.
68. El personal Encargado de Turno, y en ausencia de éste, el personal Administrador de la Plaza de Cobro, verificará que los indicadores de tarifas de la Plaza de Cobro, contengan el precio en moneda nacional y su equivalente en dólares americanos.
69. En virtud de que los Equipos de Control de Tránsito están adecuados para trabajar mediante la marcación por cada tipo de moneda (uno para pesos y otro para dólares) el personal Cajero Receptor deberá registrar de acuerdo a la moneda que está recibiendo, no debiendo aceptar el pago de tarifas en moneda mixta (pesos mexicanos - dólares americanos) para cubrir la cuota de peaje.

Actualización de tarifas

70. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público es la institución encargada de autorizar cualquier incremento o actualización en las tarifas de cobro que deberá aplicarse por el uso de los tramos carreteros concesionados.
71. Por conducto de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes o en caso aplicable, a través del Fiduciario, se informará a CAPUFE a efecto de dar a conocer las nuevas tarifas.
72. CAPUFE gestionará a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria en conjunto con la Dirección de Operación, las nuevas tarifas que deberá aplicarse, así como la fecha de inicio de dichos cambios, esta última deberá garantizar la aplicación de las tarifas autorizadas para el cruce en las Plazas de Cobro en todas las modalidades de pago.
73. La Dirección de Operación, coordina las acciones con la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, para hacer del conocimiento de todas las Subgerencias de Operación de las

Unidades Regionales dicha actualización tarifaria, así como con la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, para informar a la empresa prestadora del servicio de Mantenimiento a Equipos de Control de Tránsito para las modificación o adecuaciones necesarias en el sistema de peaje.

74. La Subgerencia de Operación coordina con las personas Administradoras de las Plazas de Cobro de su competencia, las acciones correspondientes para actualizar las tarifas en esos centros de trabajo.
75. La Dirección de Operación, a través de la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación supervisa que la actualización tarifaria se ejecute de manera correcta en todas las Plazas de Cobro de las Unidades Regionales, solicitando a las Subgerencias de Operación la evidencia documental generada por tal motivo.

Cuotas Eludidas como Eventos Individuales

76. El personal Cajero Receptor, al percatarse de la evasión del pago, inmediatamente debe informar al personal Encargado de Turno solicitando el número de folio del evento y recabar el mayor número de datos que le sean posibles del vehículo, a efecto de que sirvan para la identificación del mismo, tales como:
 - i. Fecha y hora del evento
 - ii. Marca
 - iii. Submarca
 - iv. Clasificación tarifaria
 - v. Color
 - vi. Placas
 - vii. Razón social
 - viii. Dependencia
 - ix. Cantidad de dinero arrojado, en su caso.

77. En caso de que la persona usuaria arroje dinero, el personal Cajero Receptor deberá mostrarlo ante la cámara interna para identificar la denominación de dicho efectivo, el cual debe coincidir con la cantidad anotada en el formato de incidencias. La cuota eludida con arrojo de efectivo, se depositará como sobrante, por separado en el ingreso de un carril exclusivo IAVE y/o en un subcorte en cualquiera de los carriles que operaron durante el turno. El personal Encargado de Turno al momento de realizar la preliquidación de Cajero Receptor anotará en el campo de observaciones el concepto de valores por cuotas eludidas con arrojo de efectivo y elaborará el Acta correspondiente, especificando fecha, turno, carril y el desglose de todos los sobrantes por dicho concepto.

En caso de omitir o realizar anotaciones inexactas respecto a la cantidad exacta del dinero arrojado por la persona usuaria que elude, el evento le será cobrado de manera íntegra conforme la clasificación tarifaria vigente.

78. Los datos recabados y el número de folio del evento que haya establecido el personal Encargado de Turno, forzosamente deberán asentarse en el formato de incidencias; el cual, deberá ser requisitado con letra legible mismo que deberá validar el personal Encargado de Turno, en el entendido que, de omitir, falsear información o realizar anotaciones inexactas, se realizará el cargo por el monto completo respecto al evento que el personal Cajero Receptor reportó.
79. El personal Analista Liquidador del Centro de Liquidación Regional (CLR), después de haber verificado en los videos, los eventos registrados como cuotas eludidas elaborará un reporte mensual de éstos, mismo que enviará previo Visto Bueno del Analista de Operación, al titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional correspondiente.
80. La Subgerencia de Operación, será la responsable de analizar mensualmente los reportes que recibe del Centro de Liquidación Regional (CLR), elaborando las estadísticas e integrándolas para cualquier solicitud y/o consulta aclaratoria.

Sistema de Videograbación

81. El sistema de videograbación, es la herramienta para realizar la verificación de los carriles abiertos y cerrados, las cámaras se encuentran orientadas con el propósito de verificar la actividad del personal Cajero Receptor, la clasificación vehicular registrada en el Equipo de Control de Tránsito y el comportamiento del aforo.
82. El sistema de videograbación, deberá permanecer funcionando las 24 horas del día ininterrumpidamente durante los 365 días del año, siendo responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro y del personal Encargado de Turno, la supervisión respecto al óptimo funcionamiento del mismo.
83. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, y en ausencia de éste, el personal Encargado de Turno, son responsables de la integridad física del servidor digital de vídeo instalado en la Plaza de Cobro, asegurándose que el área se encuentre restringida a cualquier persona ajena a ella.
84. El personal Analista de Operación, personal Técnico Supervisor y personal Analista Liquidador son los responsables de verificar el almacenamiento e integridad de las grabaciones recopiladas en el servidor digital de video.
85. Los Archivos Digitales de Video deberán obligatoriamente resguardarse por un espacio de (60) sesenta días naturales, período tras el cual, en el caso de sistemas digitales se reescriben (regran) nuevas imágenes, reemplazando los registros más antiguos.
 - I. En caso de imágenes acumuladas, y que, durante el periodo señalado de resguardo, se haya detectado irregularidades, faltantes graves, tomas de plazas de cobro, en la operación del turno-carril, o su contenido sea sujeto a investigación por autoridad o ente fiscalizador que medie justificación por escrito, deberán de ser almacenadas en medios alternos por el personal Analista de Operación, personal Técnico Supervisor o personal Analista Liquidador.
 - II. La Subgerencia de Operación deberá dejar evidencia documental de las actividades señaladas en los párrafos anteriores de éste numeral.

86. Es responsabilidad del personal Analista Liquidador reportar las anomalías detectadas en el sistema de videgrabación permanente.
87. La cámara PTZ será utilizada por personal de Supervisión o monitoreo en Oficinas Centrales para verificar el comportamiento del aforo y la fila de vehículos en carriles.

ESPECIFICACIÓN DE TITULACIÓN DE VIDEO PARA CÁMARAS EN CARRIL Y CABINA

La titulación de video es la escritura de datos de operación del carril, que se visualiza y actualiza en tiempo real, derivado de la existencia de diversos proveedores de Equipo de Control de Tránsito, la titulación de video es variable según el equipo instalado.

- **EJEMPLOS DE TITULACIÓN DE VIDEO:**

PC00BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2013 13:52:00
ECT CR PAGO TARIFA
1A 2A IAV 225.00
EVENTO 99999999
FOLIO 9999999
IAVE CPFI123456789
FOLIO CONTRASEÑA (En las Plazas de Cobro que Aplique)
DISCREP

- **TITULACIÓN DE VIDEO (CUOTA ELUDIDA):**

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2013 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 1A \$ 0.00
EVENTO 000345
FOLIO

- **TITULACIÓN DE VIDEO (EVENTO IAVE CON DISCREPANCIA):**

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
5C 9C IAV \$ 240.00
EVENTO 000345
FOLIO -
IAV CPFI 00004561
DISCRE

- **TITULACIÓN DE VIDEO DE RECTIFICACIÓN EN EQUIPO DE PISO PRE-CLASIFICADO:**

El ECT registra un vehículo clase 2B, y el CR rectifica, dado que el vehículo es clase uno. Al momento de que el CR marco rectificación, deberá titular la rectificación.

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
2B 1A \$ 0.00
EVENTO - FOLIO -
FOLIO CONTRASEÑA
RECTI

Después se seguirá el procedimiento normal:

- **TITULACIÓN DE VIDEO DE DETECCIÓN ERRÓNEA EN EQUIPO DE PISO PRE-CLASIFICADO:**

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 - DE \$ 0.00
EVENTO - FOLIO -

- **TITULACIÓN DE VIDEO DE VIOLACIÓN DE PASO:**

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 - - \$ 70.00
EVENTO FOLIO
VIOLA

Nota: El ECT registra el vehículo, pero el CR no clasifica, dado que el vehículo cruzó sin pagar (fuga), por lo que no se genera señal para el CR, ni titulación.

- **TITULACIÓN DE VIDEO DE INICIO DE CORTE:**

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
INICIO DE CORTE 26/05/2009 13:52:00
CR: MASUAREZ

Este mensaje deberá aparecer inmediatamente después del inicio del corte por el personal operador y desaparecerá hasta el momento de generación de otra transacción.

- **TITULACIÓN DE VIDEO DE FIN DE CORTE:**

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B CERRADO
FIN DE CORTE 26/05/2009 13:52:00
CR: MASUAREZ

Este mensaje deberá aparecer inmediatamente después del fin del corte por el personal operador y desaparecerá hasta el momento de generación de otra transacción. En caso de existir una violación o paso forzado se deberá titular.

Nota: Adicionalmente a lo anterior la titulación se modificará de acuerdo a requerimientos de operación por los proyectos de modernización tecnológica que se requiera.

Situaciones Extraordinarias de Tráfico

88. En circunstancias de tráfico extraordinario, el personal Administrador de la Plaza de Cobro, o en su ausencia el personal Encargado de Turno, deberá notificar y solicitar de inmediato a la Subgerencia de Operación y/o Titular de Unidad Regional, personal y elementos de apoyo necesarios, así como informar vía telefónica y/o medios de comunicación oficiales disponibles a las siguientes áreas en Oficinas Centrales: Gerencia de Seguridad en Infraestructura Carretera Operada, Central de Atención a Usuarios (074) y Gerencia del Centro Nacional de Control.
89. Para los casos a que se refiere el punto anterior, el personal Encargado de Turno deberá notificar de inmediato al personal Cajero Receptor en carriles a efecto de informar a las personas usuarias la situación prevaleciente en el tramo carretero.
90. Cuando por circunstancias extraordinarias se realice cierre de sector y se requiera el retorno de las personas usuarias así como la devolución de la cuota, quien administra la Plaza de Cobro conjuntamente con el personal Encargado de Turno, asignarán un carril de retorno con una dotación de fondo de cambio específico para atender la contingencia, en el cual se verificará que las personas usuarias que retornen cuenten con boleto de pago de peaje generado por la Plaza de Cobro, en el sentido afectado y durante el periodo en que suceda el evento, al terminar se elabora el acta de hechos, soportándola con estos comprobantes, así como el reporte correspondiente según sea el caso, considerando estos cruces como boletos generados por error en los carriles en los que se hayan emitido, retirando el efectivo de los carriles señalados previo al proceso de la preliquidación, reintegrando este efectivo en la dotación de fondo de cambio que haya sido utilizado para la devolución de cuotas de peaje.

Bajo estas circunstancias, todo el personal de la Plaza de Cobro deberá apoyar en las labores de desahogo de vehículos. El acta de hechos elaborada, deberá integrarse a la preliquidación de Cajero Receptor, y enviarse con la documentación generada por carril al CLR, para que se validen los cruces como Cuotas Eludidas, con base en el video.

91. La Dirección de Operación, en situaciones de emergencia operativas que ocurran en los caminos y puentes operados por este Organismo, tanto de la Red Propia, FNI o Concesionada, en situaciones de casos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos hidro-meteorológicos, químico-tecnológicos, sanitario-ecológicos, cualquier otro que se presente o cuando exista otra circunstancia de tal magnitud que el continuar con el cobro de peaje ponga en riesgo inminente la vida o los bienes de un grupo determinado de personas, es responsable de instruir a la Subgerencia de Operación de las Unidades Regionales la evacuación de la Plaza de Cobro, Tramo Carretero, Puentes etc. y exentar el pago de peaje.
92. La Subgerencia de Operación deberá coordinarse con las áreas involucradas en la Unidad Regional, para presentar a la Dirección de Operación la evidencia documental que corresponda una vez controlada la situación de emergencia.
93. Las unidades administrativas del Organismo involucradas (Dirección General, Dirección de Operación, Dirección Técnica, Unidades Regionales, Plazas de Cobro, etc.), en tales situaciones extraordinarias deberán realizar su máximo esfuerzo a efecto de que en los casos que intervengan terceros se instrumenten procedimientos de emergencia operativa, sin perjuicio de cualquier otra obligación que les corresponda a las instancias involucradas en términos de Ley que regula la materia, o de cualquier otra norma o procedimiento aplicable para estos casos.
94. En caso de existir situaciones emergentes o fenómenos meteorológicos, previa autorización de la Dirección de Operación, se permitirá el paso libre de cualquier vehículo en cualquier sentido en apoyo de la comunidad afectada; debiéndose levantar las actas correspondientes y enviarse con la documentación generada por carril al CLR para que se validen los cruces como VSC con base en el video.

Retiros Parciales

95. El personal Encargado de Turno debe realizar cuando menos dos retiros parciales del efectivo recaudado en las cabinas de cobro con la presencia del personal Cajero Receptor, con base en el

aforo que se tenga, entregando el recibo correspondiente al personal Cajero Receptor para su firma, al momento de cada retiro parcial.

96. El personal Encargado de Turno deberá recuperar invariablemente en el primer retiro parcial, la dotación de fondo de cambio entregado al personal Cajero Receptor al inicio de su turno.
97. El personal Cajero Receptor deberá contar y verificar la cantidad entregada a la persona Encargada de Turno en su presencia y firmar el recibo correspondiente en el acto.
98. El efectivo que se retira deberá ser en billetes de alta denominación contando en todo momento los billetes a retirar frente a la cámara, procurando, que solamente queden en la cabina billetes de baja denominación y moneda fraccionaria.
99. Los retiros parciales invariablemente se sumarán al final del turno para integrar el efectivo recaudado que se registrará en la preliquidación de Cajero Receptor.
100. El personal Encargado de Turno deberá resguardar el efectivo recaudado de los retiros parciales inmediatamente después de haberlo contado, depositándolo en la caja de valores y/o bóveda propiedad del Organismo, colocando la hoja tabuladora que identifique la fecha, el turno y nombre del responsable que realiza el depósito. En los casos en que la Plaza de Cobro no cuente con dicho insumo, el efectivo se ingresará al cofre electrónico y/o tómbola por la empresa contratada para el traslado de valores, en caso de no contar con una caja por contrato, será en la caja de valores del Organismo.

Operación de Equipos de Control de Tránsito

101. El personal Administrador de la Plaza de Cobro y la persona Encargada de Turno no deberá proporcionar ninguna información referente al aforo e ingreso a cualquier persona externa, sin previa autorización de la persona titular de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.

102. Será responsabilidad del personal Cajero Receptor notificar de inmediato a la persona Encargada de Turno, cuando algún objeto en el carril no permita el buen funcionamiento de los Equipos de Control de Tránsito.
103. Los elementos de detección y clasificación no deberán tener diferencias superiores a las estipuladas en los contratos con las empresas proveedoras del equipo; en caso contrario el personal Encargado de Turno, deberá reportar la falla a través del Módulo de Fallas y en caso de no contar con éste, reportar por medio de la Bitácora (archivo en Excel) a la Subgerencia de Operación de Unidad Regional.
104. El personal de la Plaza de Cobro por ningún motivo podrá abrir los gabinetes que resguardan los Equipos de Control de Tránsito para repararlos.
105. El personal Administrador de la Plaza de Cobro o Encargado de Turno, reportarán todas las fallas detectadas en el Equipo de Control de Tránsito, al personal técnico encargado del mantenimiento, debiendo registrar la falla en el Módulo de Fallas o Bitácora (archivo Excel), con el fin de establecer las penalizaciones a las que se hicieran merecedores éstos por diferencias.
106. Será responsabilidad del personal Encargado de Turno, elaborar los reportes de mantenimiento correctivo por fallas de los equipos en el Módulo de Fallas o bitácora (archivo Excel); por su parte, quien administra la Plaza de Cobro será responsable de verificar que estos reportes estén correctos. Para el caso de que la información de fallas no sea cargada correctamente procederá este último a corregirla y levantar el acta administrativa al responsable de dichos errores, marcando copia a la persona titular de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente.
107. El personal Administrador de la Plaza de Cobro y el personal Encargado de Turno, deberán verificar que las fallas estén registradas en el Módulo de Fallas o en la bitácora (archivo Excel) al inicio y conclusión de cada mes, en los casos de las fallas que continúan sin atenderse deberán

registrarse en el siguiente mes que corresponda hasta estar corregida la falla, la cual deberá reflejarse en la penalización mensual, conforme lo establecido en el contrato vigente.

Mantenimiento Anual de una Plaza de Cobro

108. La Dirección de Operación, a través de la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, contratará el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de Control de Tránsito de las Plazas de Cobro de toda la red que opera el Organismo.

109. De los Equipos de Control de Tránsito.

La Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje contratará el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de Control de Tránsito, conforme a los siguientes términos:

- I.** Se establecerán visitas de mantenimiento preventivo por mes.
- II.** La programación de las visitas será a través de un acuerdo entre el personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o el personal Encargado de Turno de la Plaza de Cobro y la persona prestadora del servicio.
- III.** El reporte de la visita se hará a través de la Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje.
- IV.** Se localizará al personal técnico encargado del mantenimiento y simultáneamente se abrirá un reporte de falla en el Módulo y/o la Bitácora (archivo Excel) para el seguimiento de las mismas.
- V.** Las penalizaciones establecidas en el contrato, serán por no cumplir con el mínimo de visitas de mantenimiento preventivo y por fallas en los equipos, ésta última se calculará en función de la gravedad de la falla y su duración, de acuerdo con los registros en el Módulo de Fallas y/o Bitácora (archivo Excel) de Seguimiento.

110. Instalaciones Eléctricas.

- I.** Las Unidades Regionales tramitarán ante la Comisión Federal de Electricidad el suministro de energía a las Plazas de Cobro de su zona, así como el voltaje y los

transformadores que deben ser suministrados para evitar variaciones que puedan dañar el funcionamiento de los Equipos de Control de Tránsito.

- II.** Las Unidades Regionales formularán un programa de mantenimiento eléctrico. Se dará preferencia a la protección de las instalaciones contra sobrecargas y rayos, instalando las protecciones adecuadas y su puesta a tierra.
- III.** En el caso de que las Unidades Regionales no dispongan de personal que se encargue del mantenimiento eléctrico, se solicitarán los servicios de empresas especializadas.
- IV.** Se pondrá especial atención a los sistemas de iluminación en el área de cobro.

111. Grupos electrógenos.

- I.** El servicio de mantenimiento de las plantas de emergencia de suministro de energía eléctrica es primordial y está a cargo de las Unidades Regionales quienes contratarán para este fin, los servicios de empresas especializadas.
- II.** Todas las plantas de emergencia deben contar con sistemas de arranque automático.

112. Sistemas hidráulicos.

- I.** Las Unidades Regionales que cuenten con sistemas hidroneumáticos, deberán contratar el mantenimiento a empresas especializadas.
- II.** El personal técnico en mantenimiento contratados por las empresas especializadas, deberán revisar periódicamente los sistemas de bombeo de agua (plantas de tratamiento de agua y pozos profundos) verificando que las conexiones no presenten fugas.

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

La Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, deberá presentar anualmente a la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro, el requerimiento de mantenimiento, adecuación y mejora de las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional (CLR), Bases de Emergencia y Auxilio Vial, (BEAV), Centrales de Radio Local (CRL) y Centros Locales de Control (CLC) a su cargo.

114. Plaza de Cobro.

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

115. Oficinas.

- I.** Los programas de pintura, impermeabilización, mantenimiento de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, herrería, ventanería, cancelería y albañilería, estarán a cargo de la Unidad Regional.
- II.** Las obras de ampliación o mantenimiento mayores, en la Plaza de Cobro se realizarán bajo la supervisión de la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro.

116. Sanitarios.

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

117. Sistemas de almacenamiento de agua.

- I.** Los tinacos y cisternas, deberán ser limpiados y desinfectados regularmente y se revisarán frecuentemente para localizar posibles fugas.
- II.** La Unidad Regional contratará el servicio de mantenimiento a empresas especializadas en estas instalaciones.

118. Mobiliario, equipos de oficina y equipos especiales.

- I.** Los servicios de mantenimiento de los equipos de oficina, serán contratados por las Unidades Regionales a empresas especializadas en este tipo de equipos, las cuales harán programas de mantenimiento que aprobarán las mismas Unidades Regionales. Dentro de los equipos especiales se tomarán en cuenta al equipo de radio, equipo contra

incendio, equipos de calefacción y aire acondicionado, el mantenimiento de estos equipos también lo contratará la Unidad Regional.

Mantenimiento de Plaza de Cobro

119. Para el mantenimiento de una Plaza de Cobro se deberá considerar lo siguiente:

A. Instalaciones Eléctricas.

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

B. Electrógenos.

- Planta de emergencia.

C. Instalaciones Hidro-Sanitarias.

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

D. Edificios, zona de carriles, isleta/cabina.

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

- Jardines.
- Incluyendo limpieza y orden en general.

Protección Contra Alteraciones de los Equipos de Control de Tránsito

120. Serán consideradas áreas restringidas, todas aquellas en donde se encuentren instalados equipos y/o componentes de control de tránsito en carriles, cabinas, sala administrativa, salas de telemática y sala de operación; su acceso estará permitido únicamente a personal del Organismo, personal técnico o proveedores debidamente autorizados por la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente o por el personal Administrador de la Plaza de Cobro.
121. El personal técnico de la empresa proveedora encargada del mantenimiento tendrá que portar un gafete de identificación autorizado por el personal Administrador de la Plaza de Cobro, el cual deberá ser cancelado una vez terminados los trabajos que hayan sido solicitados.
122. Los gabinetes en la zona de carriles que contengan componentes de los diferentes Equipos de Control de Tránsito, deberán estar perfectamente protegidos a prueba de agua, con candado de seguridad y en caso de ser sellos de papel o vinil adhesivo debidamente firmado por el personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o personal Encargado de Turno.
123. El personal técnico solo podrá reparar fallas dentro de la cabina de cobro, cuando ésta se encuentre vacía de cualquier ingreso o valor y sin la presencia del personal Cajero Receptor.
124. Todo trabajo efectuado por el personal técnico, donde sea necesario romper algún sello oficial de protección, tiene que registrarse en la bitácora o medio establecido para este fin.
125. El personal Encargado de Turno debe registrar y controlar los folios de los sellos empleados.
126. Las instalaciones eléctricas que formen parte de los Equipos de Control de Tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones que se mencionan en los contratos correspondientes.

127. La llave del sistema de protección del gabinete, quedará bajo guardia y custodia del personal Encargado de Turno, quien será responsable del buen uso y manejo de la misma.
128. Las instalaciones eléctricas que forman parte de los Equipos de Control de Tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones establecidas por la Normas Oficiales Mexicanas (NOM) respectivas.
129. Los registros eléctricos que se encuentren en la zona de carriles, deberán contar con tapas a prueba de filtraciones de agua y con chapas de seguridad.
130. El personal Administrador de la Plaza de Cobro deberá notificar a la Subgerencia de Operación, mediante oficio o correo electrónico, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta de hechos correspondiente, en caso de omisión serán solidariamente responsables.

Información General de la Plaza de Cobro

131. Para la información general sobre la Plaza de Cobro se deberá considerar lo siguiente:

A. LOCALIZACIÓN

- I. En la localización física de una Plaza de Cobro se toman en consideración aspectos como: índice y tendencias de crecimiento de las zonas urbanas cercanas al punto donde se va a ubicar la Plaza de Cobro.
- II. La facilidad de acceso a servicios de agua potable, energía eléctrica, drenaje y comunicación telefónica.
- III. Se considera el tipo de terreno que tenga visibilidad a distancia cuando menos a 300 mts. para el acceso y alineamiento vertical y horizontal que son de suma importancia para la seguridad del tránsito en las plataformas de arribo.
- IV. La pendiente a considerar en el lugar en el que se vaya a ubicar la Plaza de Cobro debe ser de 1.5% máximo.

B. TAMAÑO

- I. El número de carriles que debe tener la Plaza de Cobro, se podrá determinar en base a estimaciones del tránsito vehicular que hará uso de la autopista.
- II. Con el propósito de establecer el tráfico a atender, se definirá el volumen en horas normales y horas pico, siendo deseable que el número de carriles en la Plaza de Cobro sea igual al doble de número de carriles de la carretera y se deberá prever la posibilidad de complementar carriles, conforme al aumento de transacciones.
- III. Para atender el tránsito en horas pico, se deberá considerar el equipamiento de carriles reversibles, situación que resulta más económica que la construcción de más carriles.
- IV. En toda la Plaza de Cobro se debe considerar por lo menos un carril lateral con sobre ancho para permitir el paso de vehículos con exceso de dimensiones, los cuales estarán disponibles las 24 horas por cualquier necesidad.

C. OFICINAS E INSTALACIONES

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

D. ESTRUCTURA – ZONA DE COBRO

- I. La techumbre de la zona de cobro deberá cubrir por lo menos un vehículo de seis ejes ubicado en la plataforma de cobro con una visibilidad mínima de 3000 mts.
- II. Para efectuar el cobro a las personas usuarias, se requiere de una cabina que cuente con mobiliario y espacio suficiente para que el personal Cajero Receptor opere funcionalmente.
- III. La isleta debe contar con los siguientes elementos: Cabina, espolones con iluminación, cilindro de concreto armado, defensas metálicas laterales, conchas de concreto y guarniciones.
- IV. La plataforma de arribo debe ser de concreto hidráulico de 30 cms. de espesor, a todo lo largo de la isleta cabina y deberá contar con drenaje en áreas de detección de ejes.
- V. Antes del espolón deberá haber un vibrador reductor de velocidad.
- VI. En las Plazas de Cobro con aproximación y salida de autopista dividida por barrera central o defensa metálica, la distancia entre el espolón/carril correspondiente al eje de ambos cuerpos y la barrera central, será en proporción al número de carriles, normales y reversibles con que se cuente, a fin de facilitar las maniobras y fluidez vehicular.
- VII. Toda la Plaza de Cobro deberá contar con Equipo de Control de Tránsito, ya sea electromecánico o automático y que su funcionamiento dé la precisión que se especifica en los lineamientos operativos, en donde se señala que la desviación máxima permisible imputable al sistema de control no será mayor a tres vehículos al millar, tanto en clasificación como en detección. Siendo conveniente que a este equipo se le pueda integrar el equipo de auditoría por video. De la misma forma, deberá estar equipada con el sistema para la identificación automática de vehículos portadores de tarjeta IAVE u otro dispositivo de telepeaje.
- VIII. En el cuarto de máquinas deben estar instalados los tableros de distribución eléctrica, de los cuales uno debe de ser, exclusivo para la alimentación de los Equipos de Control de Tránsito.

- IX. La planta de energía auxiliar de arranque automático, deberá dar prioridad a la alimentación del Equipo de Control de Tránsito para mantener su funcionamiento las 24 horas, durante los 365 días del año.

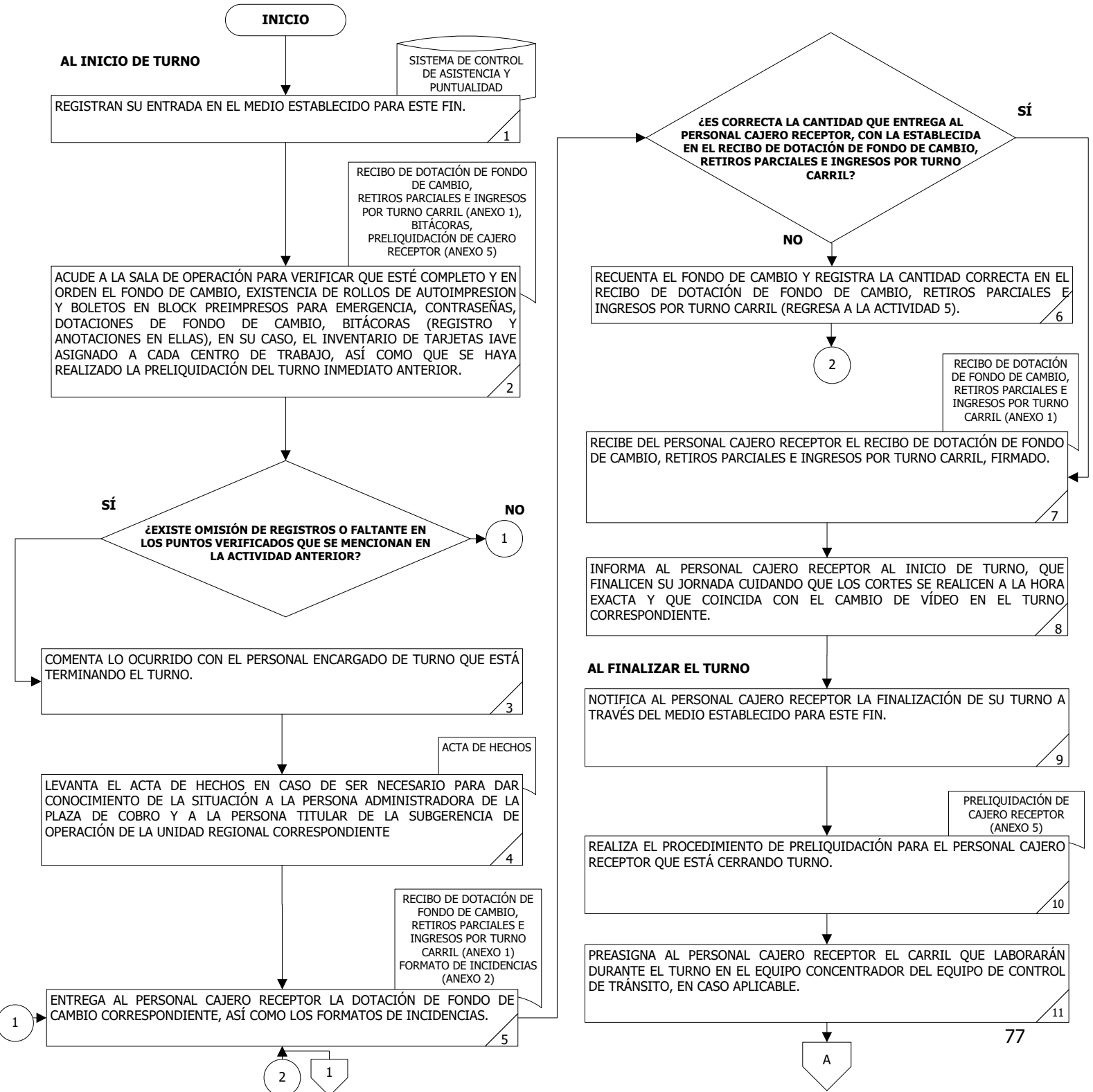
E. ÁREAS DE SERVICIO

- I. Los servicios sanitarios se calcularán tomando en consideración la composición del tránsito; si el tránsito de autobuses es alto, se debe considerar un mayor número de estos servicios.
- II. Las áreas de servicio tales como: sanitarios, tiendas y estacionamiento, preferentemente se deberán localizar a 1,000 mts. de distancia de la zona de cobro, como mínimo.
- III. La factibilidad para la construcción de accesos para las áreas de servicio citadas en el párrafo anterior que se encuentren dentro de los 1,000 mts. de distancia de la zona de cobro, quedarán sujetas al dictamen que emita la Subgerencia de Operación, en conjunto con la persona titular de la Subgerencia Técnica de la Unidad Regional correspondiente, con visto bueno de los titulares de las Direcciones de Operación y Dirección Técnica.
- IV. El servicio médico, de grúas y mecánico se localizará en edificio anexo a la Plaza de Cobro, el cual contará con dormitorio y baños a una distancia del área de cobro de 50 mts.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	Al Inicio de Turno		
	1.	Registran su entrada en el medio establecido para este fin.	Sistema de Control de Asistencia y Puntualidad
	2.	Acude a la Sala de Operación para verificar que esté completo y en orden el fondo de cambio, existencia de rollos de autoimpresión y boletos en block preimpresos para emergencia, contraseñas, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras (registro y anotaciones en ellas), en su caso, el inventario de tarjetas Iave asignado a cada centro de trabajo, así como que se haya realizado la preliquidación del turno inmediato anterior.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1) Bitácoras Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en la actividad anterior?	
		No Continúa en la actividad 5.	
		Sí	
	3.	Comenta lo ocurrido con el personal Encargado de Turno que está terminando el turno.	
	4.	Levanta el acta de hechos en caso de ser necesario para dar conocimiento de la situación a la Persona Administradora de la Plaza de Cobro y a la Persona Titular de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente	Acta de hechos
	5.	Entrega al personal Cajero Receptor la dotación de fondo de cambio correspondiente, así como los formatos de incidencias.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1) Formato de Incidencias (Anexo 2)
		¿Es correcta la cantidad que entrega al personal Cajero Receptor, con la establecida en el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril?	
		No	
	6.	Recuenta el fondo de cambio y registra la cantidad correcta en el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Regresa a la actividad 5).	
		Sí	
	7.	Recibe del personal Cajero Receptor el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril, firmado.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	8.	Informa al personal Cajero Receptor al inicio de turno, que finalicen su jornada cuidando que los cortes se realicen a la hora exacta y que coincida con el cambio de vídeo en el turno correspondiente.	
		Al finalizar el Turno	
	9.	Notifica al personal Cajero Receptor la finalización de su turno a través del medio establecido para este fin.	
	10.	Realiza el procedimiento de preliquidación para el personal Cajero Receptor que está cerrando turno.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	11.	Preasigna al personal Cajero Receptor el carril que laborarán durante el turno en el equipo concentrador del Equipo de Control de Tránsito, en caso aplicable.	
	12.	Registra su salida en el medio establecido para este fin.	Sistema de Control de Asistencia y Puntualidad
		¿Existen Plazas de Cobro sin Edificio Administrativo?	
		No	
		Termina procedimiento	
		Sí	
		Al Inicio de Turno	
Personal Encargado de Turno y Personal Cajero Receptor	13.	Acuden a la Plaza de Cobro que no cuenta con Edificio Administrativo, para realizar el cambio de turno. (Regresa a la actividad 5)	
		Al finalizar el Turno	
Personal Cajero Receptor	14.	Finaliza el turno y cierra la sesión de trabajo con su clave y espera al personal Encargado de Turno para que lo trasladen en vehículo oficial a la Plaza de Cobro con Edificio Administrativo, resguardado por personal de vigilancia y entrega el total del efectivo recaudado al personal Encargado de Turno, quien realiza el recuento.	
Personal Encargado de Turno	15.	Realiza en el equipo concentrador (sistema de carriles) el proceso de preliquidación de Cajero Receptor, en caso de que el sistema arroje faltante, el personal Encargado de Turno solicita al personal Cajero Receptor cubra el faltante en ese momento. El personal Cajero Receptor firma la preliquidación de Cajero receptor generada. En caso de que no pague en ese momento el faltante, entonces se transfiere al proceso de liquidación definitiva para recuperación de faltantes de acuerdo al PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		Termina procedimiento	

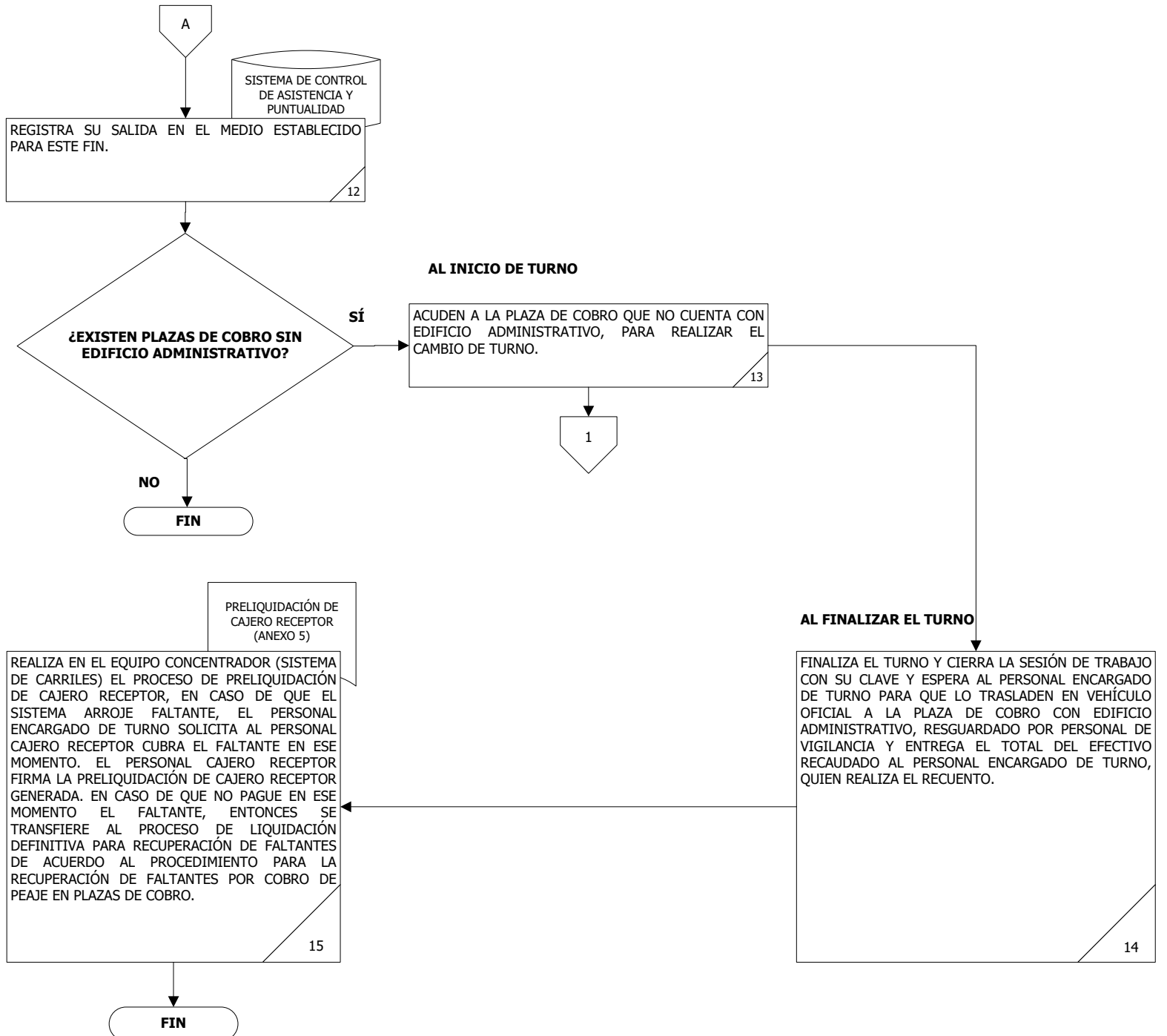
PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL CAJERO RECEPTOR



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor Entrante	1.	Acude a la sala de operación con el Personal Encargado de Turno para recibir su fondo de cambio y formatos para el registro de incidencias durante el turno.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1) Formato de Incidencias (Anexo 2)
	2.	Cuenta el fondo de cambio recibido. ¿Es correcta la cantidad que recibe con la establecida en el vale de fondo de cambio? No	
	3.	Regresa el fondo de cambio al personal Encargado de Turno para que lo recuente y verifique las cantidades a entregar. (Regresa a la actividad 2).	
	4.	Sí Firma el vale de fondo de cambio, vale del personal Cajero-Receptor Entrante y los formatos de incidencias correspondientes.	
Personal Encargado de Turno	5.	Asigna carril al personal Cajero Receptor entrante en el que desarrollara el turno.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1) Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Cajero Receptor Entrante	6.	Acude al carril asignado por el personal Encargado de Turno con su dotación de fondo de cambio y formatos correspondientes, espera la señal para el relevo o inicio de sesión de turno y coloca sus valores y documentos en la cabina.	
	7.	Inicia sesión en el Equipo de Control de Tránsito con su clave, si por alguna eventualidad su clave no funciona deberá anotar en el Formato de Incidencias la clave con la que apertura la sesión previamente autorizada y proporcionada por el personal Encargado de Turno, mostrando su imagen frente a la cámara.	
	8.	Verifica el funcionamiento, estado y sellos de seguridad del Equipo de Control de Tránsito. ¿Existen irregularidades? Sí	
	9.	Notifica al personal Encargado de Turno. (Continúa en la actividad 14)	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor Entrante	No	10. Anota el folio inicial del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	
		11. Coloca su semáforo de marquesina en verde.	
		12. Comienza a clasificar, cobrar y registra todos los vehículos que cruzan por su carril, de acuerdo a su categoría y la forma de pago que les corresponda.	
		13. Realiza, en caso aplicable, el registro de VSC y cuotas eludidas en el Formato de Incidencias.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno		14. Verifica durante su turno la afluencia vehicular para determinar si se realizará un retiro parcial (aplica el PROCEDIMIENTO PARA LOS RETIROS PARCIALES), estando en todo momento presente el personal Cajero Receptor dentro de su cabina.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
		15. Verifica la operación del ECT y que éstos no cuenten con falla.	
		¿Tiene falla alguno de los ECT o sus componentes?	
	Sí	16. Realiza el PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE FALLAS DEL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15)
	No	17. Continúa verificando la operación de la Plaza de Cobro.	
		18. Prepara, durante el desarrollo del turno, las dotaciones de fondo de cambio para el personal Cajero Receptor que se presente a laborar en el próximo turno.	
		19. Entrega los valores a la Empresa de Traslado de Valores contratada, en tiempo y forma.	Comprobante de Servicio Traslado de Valores (Anexo 8)
		20. Abastece de moneda fraccionaria y en caso de ser necesario, Rollos de Autoimpresión y Boletos en Block Preimpresos para Emergencias, al personal Cajero Receptor durante el turno.	
Personal Cajero Receptor Entrante		21. Recibe la señal de fin de turno por parte del personal Encargado de Turno, y coloca su semáforo de marquesina en rojo.	
		22. Anota el último folio del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	
		23. Cierra su sesión en el Equipo de Control de Tránsito con la misma clave con la que la abrió.	
		24. Recoge los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje, así como sus formatos, contraseñas QR captadas (en caso aplicable) y se dirige a la Sala de Operación.	

ÁREA RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	<p>25. Desarrolla el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN.</p> <p>26. Realiza el concentrado de aforo e ingreso diario. Para el caso de que sea primer turno, por toda la Plaza de Cobro.</p> <p>Termina procedimiento</p>	<p>Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)</p>

PERSONAL CAJERO RECEPTOR ENTRANTE

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO
RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL (ANEXO 1)
FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

ACUDE A LA SALA DE OPERACIÓN CON EL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PARA RECIBIR SU FONDO DE CAMBIO Y FORMATOS PARA EL REGISTRO DE INCIDENCIAS DURANTE EL TURNO.

1

CUENTA EL FONDO DE CAMBIO RECIBIDO.

2

SÍ

¿ES CORRECTA LA CANTIDAD QUE RECIBE CON LA ESTABLECIDA EN EL VALE DE FONDO DE CAMBIO?

NO

REGRESA EL FONDO DE CAMBIO AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PARA QUE LO RECUEUTE Y VERIFIQUE LAS CANTIDADES A ENTREGAR. (REGRESA A LA ACTIVIDAD 2).

3

RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL (ANEXO 1)
FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

FIRMA EL VALE DE FONDO DE CAMBIO, VALE DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR ENTRANTE Y LOS FORMATOS DE INCIDENCIAS CORRESPONDIENTES.

4

ASIGNA CARRIL AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR ENTRANTE EN EL QUE DESARROLLARA EL TURNO.

5

ACUDE AL CARRIL ASIGNADO POR EL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO CON SU DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO Y FORMATOS CORRESPONDIENTES, ESPERA LA SEÑAL PARA EL RELEVO O INICIO DE SESIÓN DE TURNO Y COLOCA SUS VALORES Y DOCUMENTOS EN LA CABINA.

6

FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

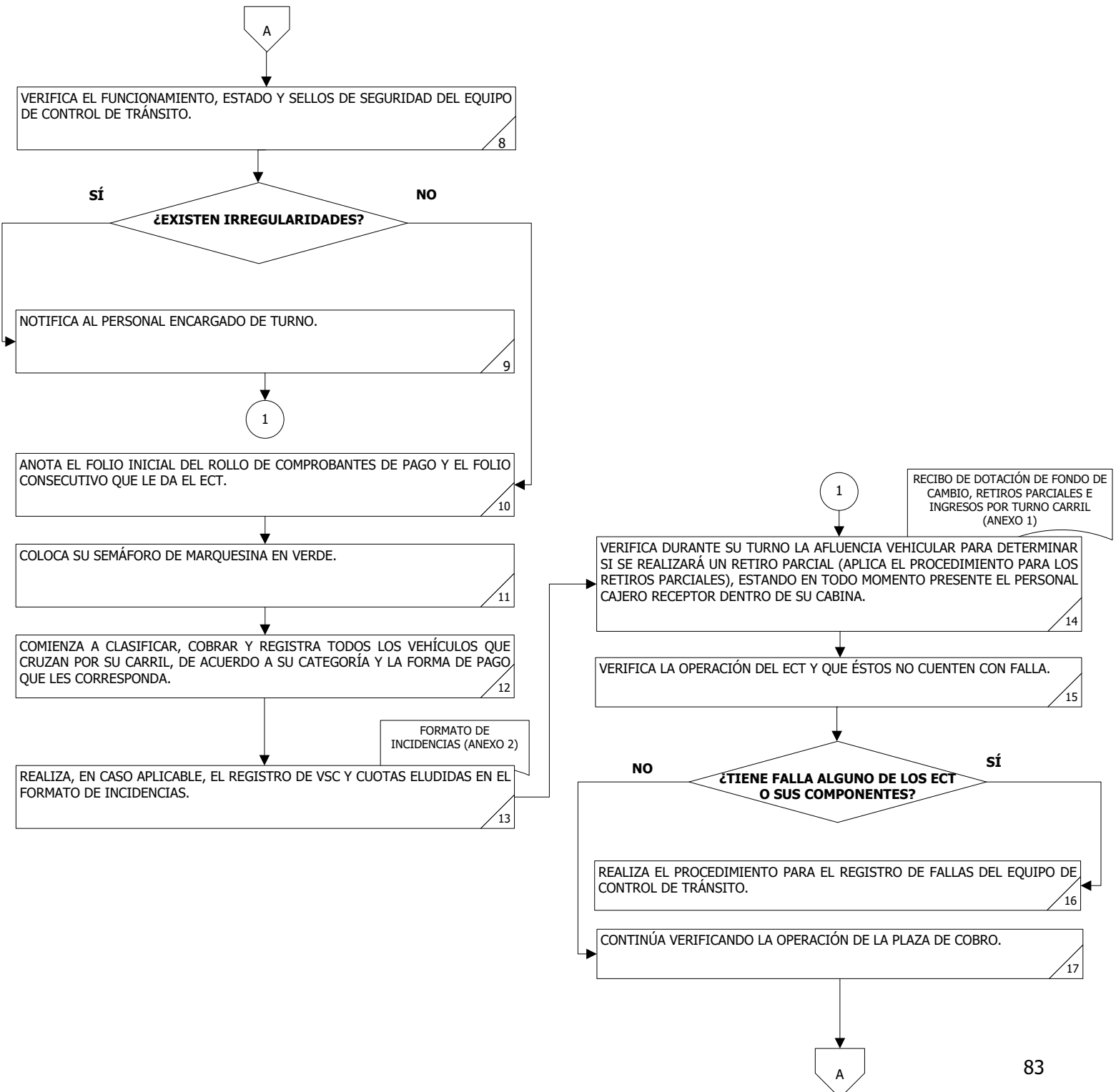
INICIA SESIÓN EN EL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO CON SU CLAVE, SI POR ALGUNA EVENTUALIDAD SU CLAVE NO FUNCIONA DEBERÁ ANOTAR EN EL FORMATO DE INCIDENCIAS LA CLAVE CON LA QUE APERTURA LA SESIÓN PREVIAMENTE AUTORIZADA Y PROPORCIONADA POR EL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO, MOSTRANDO SU IMAGEN FRENTE A LA CÁMARA.

7

A

PERSONAL CAJERO RECEPTOR ENTRANTE

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL CAJERO RECEPTOR ENTRANTE



PREPARA, DURANTE EL DESARROLLO DEL TURNO, LAS DOTACIONES DE FONDO DE CAMBIO PARA EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR QUE SE PRESENTE A LABORAR EN EL PRÓXIMO TURNO.

18

LOS VALORES A LA EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES CONTRATADA, EN TIEMPO Y FORMA.

19

DE MONEDA FRACCIONARIA Y EN CASO DE SER NECESARIO, ROLLOS DE AUTOIMPRESION Y BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS, AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR DURANTE EL TURNO.

20

RECIBE LA SEÑAL DE FIN DE TURNO POR PARTE DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO, Y COLOCA SU SEMÁFORO DE MARQUESINA EN ROJO.

21

ANOTA EL ÚLTIMO FOLIO DEL ROLLO DE COMPROBANTES DE PAGO Y EL FOLIO CONSECUTIVO QUE LE DA EL ECT.

22

CIERRA SU SESIÓN EN EL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO CON LA MISMA CLAVE CON LA QUE LA ABRIÓ.

23

RECOGE LOS INGRESOS RECAUDADOS POR CONCEPTO DE COBRO DE PEAJE, ASÍ COMO SUS FORMATOS, CONTRASEÑAS QR CAPTADAS (EN CASO APLICABLE) Y SE DIRIGE A LA SALA DE OPERACIÓN.

24

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

DESARROLLA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN.

25

REALIZA EL CONCENTRADO DE AFORO E INGRESO DIARIO. PARA EL CASO DE QUE SEA PRIMER TURNO, POR TODA LA PLAZA DE COBRO.

26

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	<p>Procedimiento para Plazas de Cobro con Edificio Administrativo:</p> <p>Notifica al Personal Cajero Receptor, a través de interfón, que se realizará un retiro parcial, preferentemente con base en el aforo vehicular registrado en la Plaza de Cobro.</p>	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
Personal Cajero Receptor	2.	<p>¿Es el primer retiro parcial del turno?</p> <p>Sí</p> <p>Separa del ingreso recaudado la cantidad equivalente a la dotación de fondo de cambio que le fue entregado al inicio del turno, con billetes de alta denominación.</p>	
Personal Encargado de Turno	3.	<p>Entrega el equivalente a la dotación de fondo de cambio al personal Encargado de Turno. (Continúa en la actividad 5).</p>	
Personal Encargado de Turno	4.	<p>No</p> <p>Separa del ingreso recaudado la cantidad a entregar en el retiro parcial, ésta debe ser en denominaciones cerradas en miles y en billetes de alta denominación.</p>	
Personal Encargado de Turno	5.	<p>Recibe la cantidad entregada por parte del personal Cajero Receptor y la cuenta.</p>	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
Personal Encargado de Turno y Personal Cajero Receptor	6.	<p>¿Es correcta la cantidad entregada por el personal Cajero Receptor con la contada por el personal Encargado de Turno?</p> <p>No</p> <p>Regresa al personal Cajero Receptor la cantidad recibida para que la cuente nuevamente. (Regresa a la actividad 4).</p>	
Personal Encargado de Turno y Personal Cajero Receptor	7.	<p>Sí</p> <p>Firman el documento correspondiente</p>	
Personal Encargado de Turno	8.	<p>Termina procedimiento</p> <p>Procedimiento para Plazas de Cobro sin Edificio Administrativo</p> <p>Notifica al personal Cajero Receptor ubicado en las Plazas de Cobro que no cuentan con Edificio Administrativo, a través de interfón o teléfono, que se realizará un retiro parcial preferentemente con base en el aforo vehicular registrado en la Plaza de Cobro.</p>	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	9.	Se traslada en vehículo oficial y resguardado por personal de vigilancia a la Plaza de Cobro que no cuenta con Edificio Administrativo.	
		¿Es el primer retiro parcial del turno?	
		Sí	
Personal Cajero Receptor	10.	Separa del ingreso recaudado la cantidad equivalente al fondo de cambio que le fue entregado al inicio del turno, con billetes de alta denominación.	
	11.	Entrega el equivalente a la dotación de fondo de cambio al personal Encargado de Turno. (Continúa en la actividad 13).	
		No	
Personal Encargado de Turno	12.	Separa del ingreso recaudado la cantidad a entregar en el retiro parcial, ésta debe ser en denominaciones cerradas en miles y en billetes de alta denominación.	
	13.	Recibe el equivalente al fondo de cambio por parte del personal Cajero Receptor y cuenta la cantidad recibida, procediendo a llevarse dicha cantidad en efectivo para la Plaza de Cobro que cuente con edificio administrativo, depositándolo inmediatamente en el cofre electrónico.	
		¿Es correcta la cantidad entregada por el personal Cajero Receptor con la contada por el personal Encargado de Turno?	
Personal Encargado de Turno y Personal Cajero Receptor		No	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
	14.	Regresa al personal Cajero Receptor la cantidad recibida para que la cuente nuevamente. (Regresa a la actividad 12).	
		Sí	
	15.	Firman el documento correspondiente.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PROCEDIMIENTO PARA PLAZAS DE COBRO CON EDIFICIO ADMINISTRATIVO

INICIO

RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL (ANEXO 1)

NOTIFICA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, A TRAVÉS DE INTERFÓN, QUE SE REALIZARÁ UN RETIRO PARCIAL, PREFERENTEMENTE CON BASE EN EL AFORO VEHICULAR REGISTRADO EN LA PLAZA DE COBRO.

1

NO

SÍ

¿ES EL PRIMER RETIRO PARCIAL DEL TURNO?

SEPARA DEL INGRESO RECAUDADO LA CANTIDAD EQUIVALENTE A LA DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO QUE LE FUE ENTREGADO AL INICIO DEL TURNO, CON BILLETES DE ALTA DENOMINACIÓN.

2

ENTREGA EL EQUIVALENTE A LA DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO. (CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 5).

1

3

SEPARA DEL INGRESO RECAUDADO LA CANTIDAD A ENTREGAR EN EL RETIRO PARCIAL, ÉSTA DEBE SER EN DENOMINACIONES CERRADAS EN MILES Y EN BILLETES DE ALTA DENOMINACIÓN.

2

4

1

RECIBE LA CANTIDAD ENTREGADA POR PARTE DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR Y LA CUENTA.

5

NO

SÍ

¿ES CORRECTA LA CANTIDAD ENTREGADA POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR CON LA CONTADA POR EL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO?

1

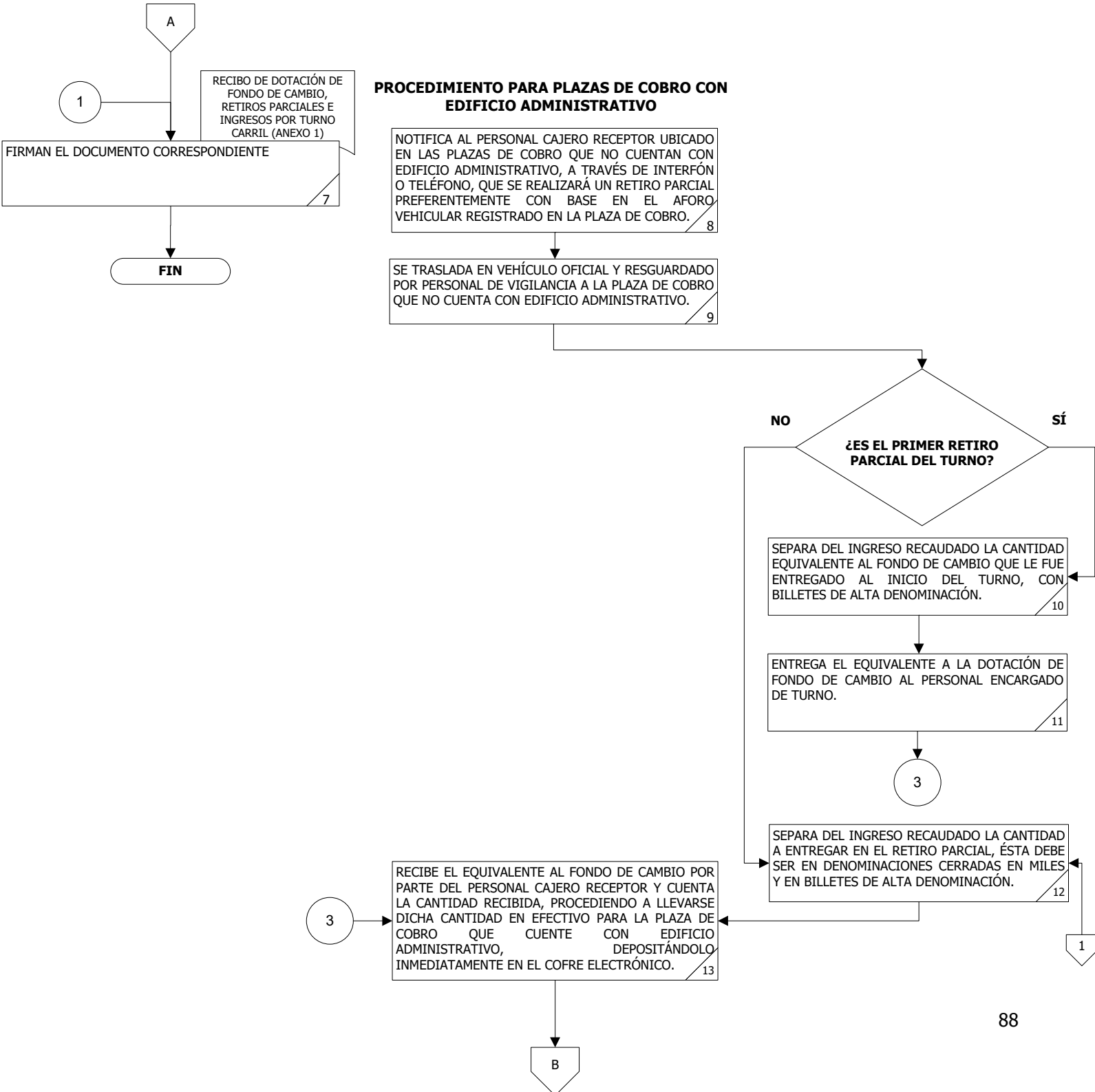
REGRESA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR LA CANTIDAD RECIBIDA PARA QUE LA CUENTE NUEVAMENTE.

6

2

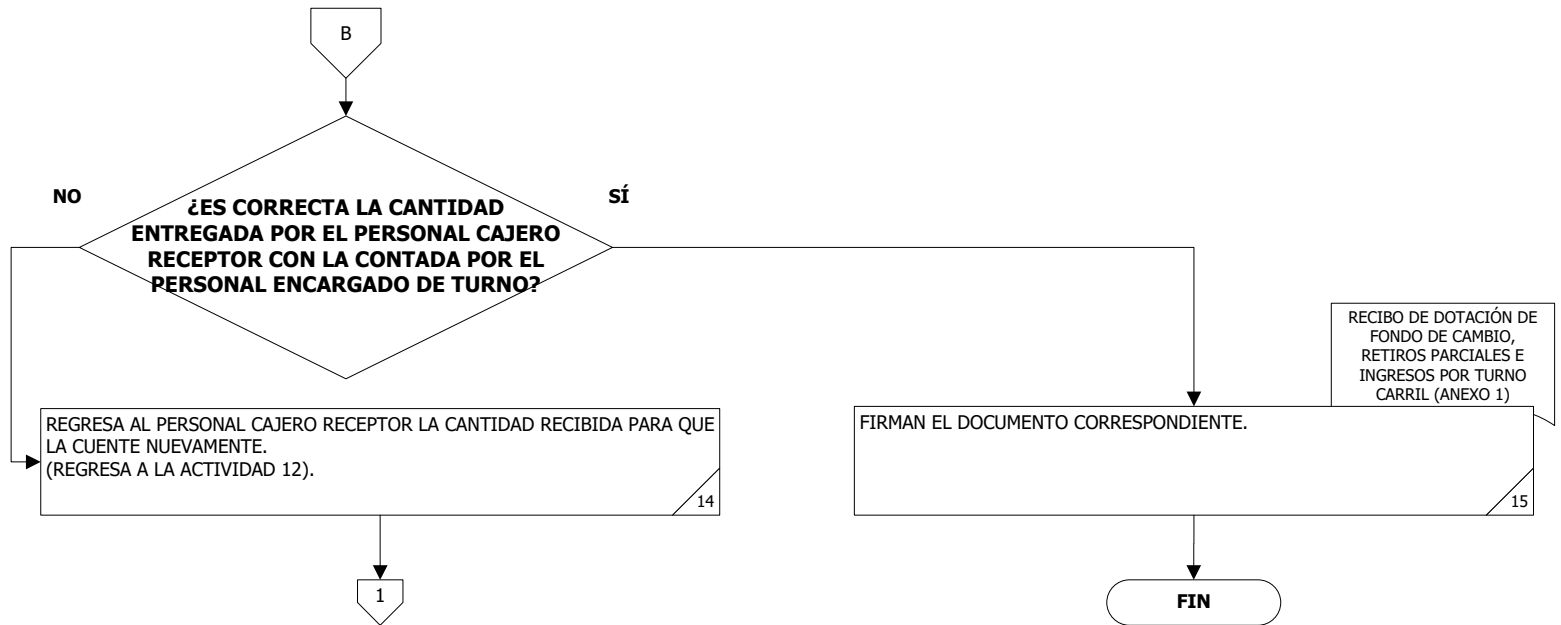
A

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y PERSONAL CAJERO RECEPTOR	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL CAJERO RECEPTOR
--	-----------------------------	--------------------------



PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y PERSONAL CAJERO RECEPTOR



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehículo que elude el pago de peaje, evitando realizar actos de agresión a las personas usuarias que eluden, así como daños a sus vehículos.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	2.	Anota en el Formato de Incidencias de manera legible y con exactitud, la mayor cantidad de datos posibles del evento como son: <ul style="list-style-type: none"> – Fecha y hora del evento – Marca – Modelo – Clasificación vehicular – Color – Placas – Razón social – Dependencia – Número de Folio – Monto de efectivo arrojado por la persona usuaria <p>Nota: El formato de incidencias deberá por lo menos traer un dato del vehículo y de manera obligada, el monto exacto del efectivo arrojado por la persona usuaria y en caso de no tener ninguna anotación, el evento le será cobrado al personal Cajero Receptor.</p>	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	3.	Notifica de inmediato al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio que le corresponde al evento, para complementar el registro en el Formato de Incidencias.	Folio de la cuota eludida
Personal Encargado de Turno	4.	Registra la cuota eludida en un listado general de la Plaza de Cobro, anotando fecha, hora, carril, clase tarifaria, color, marca, submarca, empresa o línea e importe de la clase tarifaria.	
	5.	Notifica al personal Cajero Receptor el número de folio correspondiente.	
	6.	Solicita al personal Cajero Receptor, al finalizar el turno y como parte del PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN, el Formato de Incidencias (verificando que haya sido llenado con letra legible) para integrarlo en la Preliquidación de Cajero Receptor.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	7.	Considera el monto arrojado por eventos eludidos y lo depositará como sobrante, por separado en el ingreso de un carril exclusivo IAVE y/o en un subcorte en cualquiera de los carriles que operaron durante el turno, anotando en concepto de valores arrojados por cuotas eludidas y elaborará el Acta correspondiente, especificando fecha, turno, carril y el desglose de todos los sobrantes por concepto.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	8.	Recibe, junto con las preliquidaciones del personal Cajero Receptor, los formatos de incidencias para posteriormente integrar la documentación y enviarla al CLR, al finalizar el turno.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Analista Liquidador (CLR)	9.	Revisa en el vídeo las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	10.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
	11.	Verifica el video y deja asentado en la liquidación definitiva, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	
	12.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el personal Administrador de la Plaza de Cobro, Encargado de Turno y Cajero Receptor.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Integra el concentrado mensual de las cuotas eludidas, detallando el mayor número de datos de los vehículos y envía a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente.	Reporte
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	14.	Analiza y revisa el reporte de concentrado mensual que recibe de las Plazas de Cobro las cuales detallarán el mayor número de datos de los vehículos y envía a la Subgerencia Jurídica, para que se encargue de ejecutar las acciones jurídicas de acuerdo a su ámbito de competencia.	Oficio
Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional	15.	Informa mensualmente a la Subgerencia de Operación, el número de cuotas eludidas de aquellos casos que fueron recuperables, así como su equivalencia en pesos.	Informe u oficio
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	16.	Envía trimestralmente a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> a. Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** b. Monto al que equivalen las cuotas eludidas** c. Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la actividad 14) <p>** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Unidad Regional.</p>	Informe u oficio
Dirección de Operación	17.	Presenta trimestralmente Informe u Oficio, al H. Consejo de Administración de CAPUFE y al Fideicomiso BANOBRAS, un resumen sobre cuotas eludidas a Nivel Nacional.	Informe u oficio
H. Consejo de Administración de CAPUFE, Fideicomiso BANOBRAS	18.	Recibe Informe u Oficio y realiza las acciones que considere pertinentes	
		Termina procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

IDENTIFICA VISUALMENTE AL VEHÍCULO QUE ELUDE EL PAGO DE PEAJE, EVITANDO REALIZAR ACTOS DE AGRESIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS QUE ELUDEN, ASÍ COMO DAÑOS A SUS VEHÍCULOS.

1

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

ANOTA EN EL FORMATO DE INCIDENCIAS DE MANERA LEGIBLE Y CON EXACTITUD, LA MAYOR CANTIDAD DE DATOS POSIBLES DEL EVENTO COMO SON:

- FECHA Y HORA DEL EVENTO
- MARCA
- MODELO
- CLASIFICACIÓN VEHICULAR
- COLOR
- PLACAS
- RAZÓN SOCIAL
- DEPENDENCIA
- NÚMERO DE FOLIO
- MONTO DE EFECTIVO ARROJADO POR LA PERSONA USUARIA

NOTA: EL FORMATO DE INCIDENCIAS DEBERÁ POR LO MENOS TRAER UN DATO DEL VEHÍCULO Y DE MANERA OBLIGADA, EL MONTO EXACTO DEL EFECTIVO ARROJADO POR LA PERSONA USUARIA Y EN CASO DE NO TENER NINGUNA ANOTACIÓN, EL EVENTO LE SERÁ COBRADO AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR.

2

FOLIO DE LA CUOTA
ELUDIDA

NOTIFICA DE INMEDIATO AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y SOLICITA EL NÚMERO DE FOLIO QUE LE CORRESPONDE AL EVENTO, PARA COMPLEMENTAR EL REGISTRO EN EL FORMATO DE INCIDENCIAS.

3

REGISTRA LA CUOTA ELUDIDA EN UN LISTADO GENERAL DE LA PLAZA DE COBRO, ANOTANDO FECHA, HORA, CARRIL, CLASE TARIFARIA, COLOR, MARCA, SUBMARCA, EMPRESA O LÍNEA E IMPORTE DE LA CLASE TARIFARIA.

4

NOTIFICA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR EL NÚMERO DE FOLIO CORRESPONDIENTE.

5

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

SOLICITA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, AL FINALIZAR EL TURNO Y COMO PARTE DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN, EL FORMATO DE INCIDENCIAS (VERIFICANDO QUE HAYA SIDO LLENADO CON LETRA LEGIBLE) PARA INTEGRARLO EN LA PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR.

6

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

CONSIDERA EL MONTO ARROJADO POR EVENTOS ELUDIDOS Y LO DEPOSITARÁ COMO SOBRANTE, POR SEPARADO EN EL INGRESO DE UN CARRIL EXCLUSIVO IAVE Y/O EN UN SUBCORTE EN CUALQUIERA DE LOS CARRILES QUE OPERARON DURANTE EL TURNO, ANOTANDO EN CONCEPTO DE VALORES ARROJADOS POR CUOTAS ELUDIDAS Y ELABORARÁ EL ACTA CORRESPONDIENTE, ESPECIFICANDO FECHA, TURNO, CARRIL Y EL DESGLOSE DE TODOS LOS SOBRANTES POR CONCEPTO.

7

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

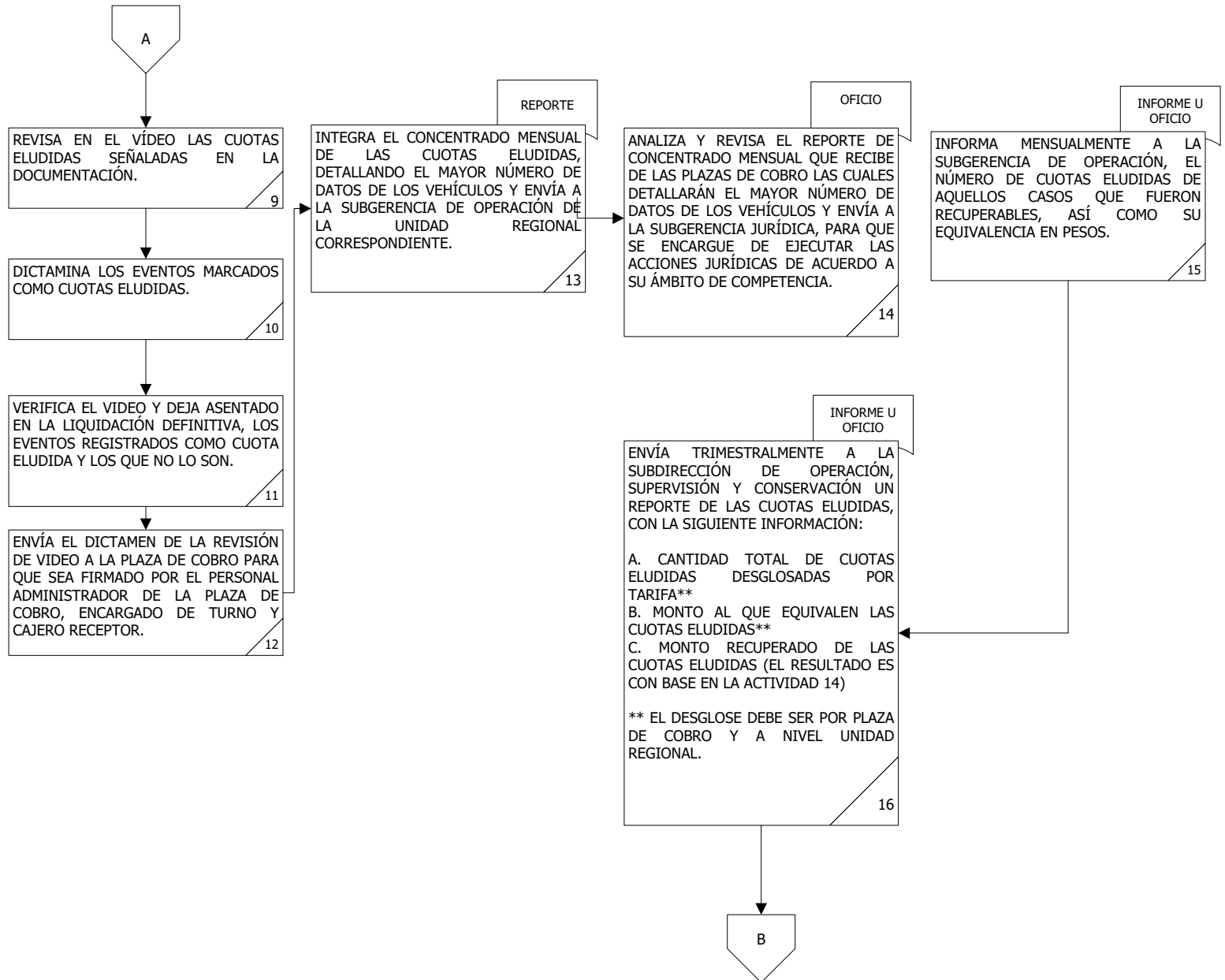
DOCUMENTACIÓN
SOPORTE DE
PRELIQUIDACIÓN
(ANEXO 6)

RECIBE, JUNTO CON LAS PRELIQUIDACIONES DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, LOS FORMATOS DE INCIDENCIAS PARA POSTERIORMENTE INTEGRAR LA DOCUMENTACIÓN Y ENVIARLA AL CLR, AL FINALIZAR EL TURNO.

8

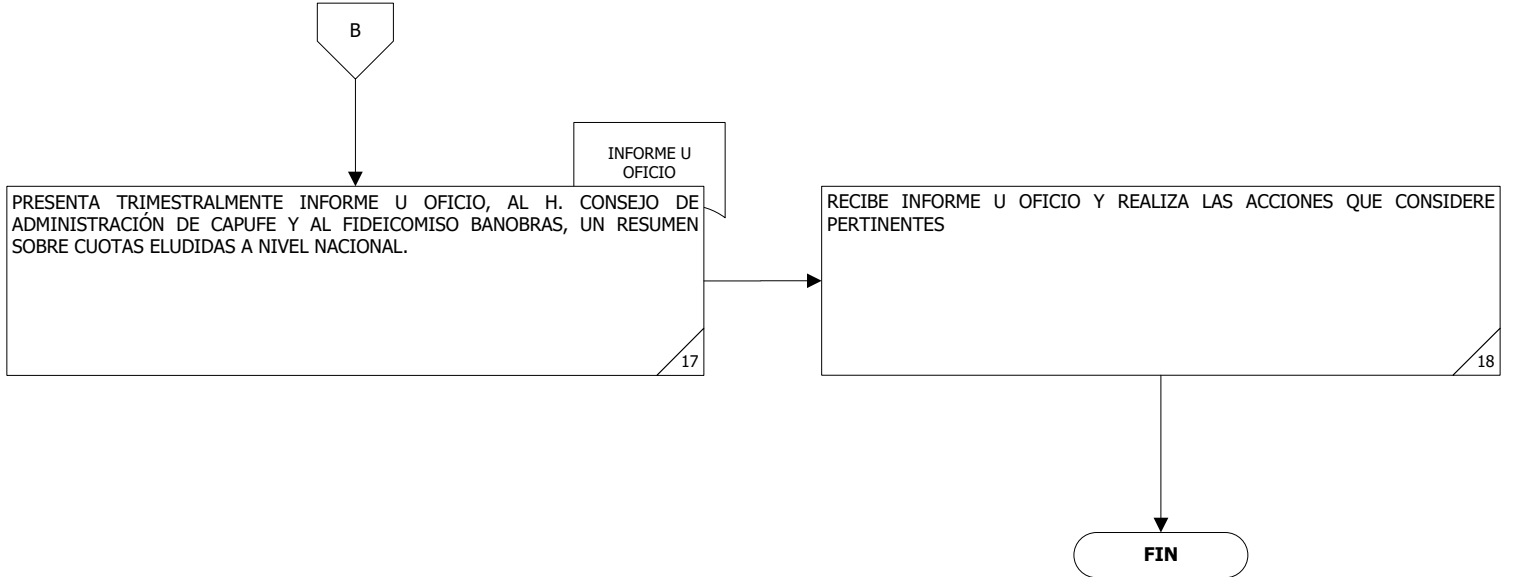
A

PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR (CLR)	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL	SUBGERENCIA JURÍDICA DE LA UNIDAD REGIONAL
------------------------------------	---	--	--



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN

H. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAPUFE, FIDEICOMISO BANOBRAS



UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor		<p>Inicia procedimiento para Plazas de Cobro con Edificio Administrativo</p> <ol style="list-style-type: none"> Finaliza el turno y se dirige a la Sala de Operación con el efectivo recaudado, Formato de Incidencias, contraseñas QR captadas (en caso aplicable) y boletos generados por error, según corresponda. Contabiliza el ingreso de peaje recaudado en el carril durante su turno, entregando por separado, el monto de sobrante en efectivo que se tenga identificado, según sea el caso. Entrega al Personal Encargado de Turno el ingreso recaudado por concepto de cobro de peaje, el monto identificado como sobrante de efectivo, según sea el caso y los formatos generados con motivo de la operación del carril. 	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno		<ol style="list-style-type: none"> Contabiliza lo entregado por el personal Cajero Receptor en su turno. <p>¿Coincide la cantidad entregada por personal Cajero Receptor con la contada por el personal Encargado de Turno?</p> <p>No</p> <ol style="list-style-type: none"> Notifica y regresa al personal Cajero Receptor los ingresos, para que nuevamente cuente el ingreso recaudado durante el turno (Regresa a la actividad 2). 	
Personal Cajero Receptor		<p>Sí</p> <ol style="list-style-type: none"> Captura en el módulo de preliquidación la cantidad entregada, sumándole lo recolectado en los retiros parciales, separando el monto identificado como sobrante de efectivo, según sea el caso. Captura los boletos generados por error; así como el folio inicial y final del Rollo de autoimpresión, según corresponda, en el aplicativo de preliquidación. Imprime el reporte al dar "Aceptar" automáticamente y la información es procesada para su validación, conforme al aplicativo de preliquidación. Captura las incidencias registradas en el turno (VSC, CE y Rectificaciones), conforme a las especificaciones del ECT y según corresponda el aplicativo de preliquidación. 	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno		<ol style="list-style-type: none"> Valida la información enviada por el personal Cajero Receptor, anotando los folios iniciales y finales de los rollos utilizados y los comentarios pertinentes en el reporte. <p>¿Existe faltante en el balance final del personal Cajero Receptor?</p> <p>No</p> <ol style="list-style-type: none"> Imprime y firma el reporte de preliquidación, y recaba la firma del personal Cajero Receptor responsable del carril. <p>Termina procedimiento</p>	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno		Sí	
	12.	Solicita al personal Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad correspondiente, en caso de faltante.	
		¿El personal Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?	
		No	
	13.	Levanta el acta de hechos correspondiente. (Continúa en la actividad 15).	Acta de Hechos
		Sí	
	14.	Recibe del personal Cajero Receptor la cantidad por concepto de faltante capturándola según corresponda el aplicativo de preliquidación, registrando la cantidad en el campo de faltante pagado.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	15.	Imprime y entrega la preliquidación al personal Cajero Receptor para que la firme.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	16.	Acepta la información que muestra el módulo y al dar "Aceptar", se imprime el reporte correspondiente. Este reporte debe ser firmado por el personal Encargado de Turno y por el personal Cajero Receptor.	
	17.	Integra a la preliquidación los formatos correspondientes previamente verificados y boletos generados por error. Esta documentación se envía al CLR para su revisión y análisis.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Personal Cajero Receptor	18.	Integra el monto identificado como sobrante de efectivo, según sea el caso, a través de la preliquidación de un carril que haya permanecido cerrado y/o en un carril exclusivo, para que pase a formar parte del ingreso recaudado durante el turno.	
		Nota: Esto se realiza con todo el personal Cajero Receptor que laboró durante el turno asignado y por el número de cortes realizados durante el turno encargado, incluyendo los carriles cerrados. Debiendo depositar en cofre electrónico el total del ingreso recaudado al finalizar cada turno, como los montos de sobrantes de efectivo.	
		Termina procedimiento Inicia procedimiento para Plazas de Cobro sin Edificio Administrativo	
	19.	Finaliza el turno y cierra la sesión de trabajo con su clave.	

UNIDAD ADMINISTRATIVA	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	<p>20. Espera al personal Encargado de Turno para que lo trasladen en vehículo oficial y en compañía de personal del servicio de seguridad a la Plaza de Cobro con Edificio Administrativo.</p> <p>21. Inicia las actividades consideradas en los numerales del 2 al 16.</p> <p>Termina procedimiento</p>	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

**INICIA PROCEDIMIENTO
PARA PLAZAS DE COBRO CON
EDIFICIO ADMINISTRATIVO**

FORMATO DE INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

FINALIZA EL TURNO Y SE DIRIGE A LA SALA DE OPERACIÓN CON EL EFECTIVO RECAUDADO, FORMATO DE INCIDENCIAS, CONTRASEÑAS QR CAPTADAS (EN CASO APLICABLE) Y BOLETOS GENERADOS POR ERROR, SEGÚN CORRESPONDA. 1

CONTABILIZA EL INGRESO DE PEAJE RECAUDADO EN EL CARRIL DURANTE SU TURNO, ENTREGANDO POR SEPARADO, EL MONTO DE SOBRANTE EN EFECTIVO QUE SE TENGA IDENTIFICADO, SEGÚN SEA EL CASO. 2

1

ENTREGA AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO EL INGRESO RECAUDADO POR CONCEPTO DE COBRO DE PEAJE, EL MONTO IDENTIFICADO COMO SOBRANTE DE EFECTIVO, SEGÚN SEA EL CASO Y LOS FORMATOS GENERADOS CON MOTIVO DE LA OPERACIÓN DEL CARRIL. 3

CAPTURE EN EL MÓDULO DE PRELIQUIDACIÓN LA CANTIDAD ENTREGADA, SUMÁNDOLE LO RECOLECTADO EN LOS RETIROS PARCIALES, SEPARANDO EL MONTO IDENTIFICADO COMO SOBRANTE DE EFECTIVO, SEGÚN SEA EL CASO. 6

CAPTURE LOS BOLETOS GENERADOS POR ERROR; ASÍ COMO EL FOLIO INICIAL Y FINAL DEL ROLLO DE AUTOIMPRESION, SEGÚN CORRESPONDA, EN EL APLICATIVO DE PRELIQUIDACIÓN. 7

IMPRIME EL REPORTE AL DAR "ACEPTAR" AUTOMÁTICAMENTE Y LA INFORMACIÓN ES PROCESADA PARA SU VALIDACIÓN, CONFORME AL APLICATIVO DE PRELIQUIDACIÓN. 8

FORMATO DE INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

CAPTURE LAS INCIDENCIAS REGISTRADAS EN EL TURNO (VSC, CE Y RECTIFICACIONES), CONFORME A LAS ESPECIFICACIONES DEL ECT Y SEGÚN CORRESPONDA EL APLICATIVO DE PRELIQUIDACIÓN. 9

CONTABILIZA LO ENTREGADO POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR EN SU TURNO. 4

SÍ

**¿COINCIDE LA CANTIDAD ENTREGADA
POR PERSONAL CAJERO RECEPTOR CON
LA CONTADA POR EL PERSONAL
ENCARGADO DE TURNO?**

NO

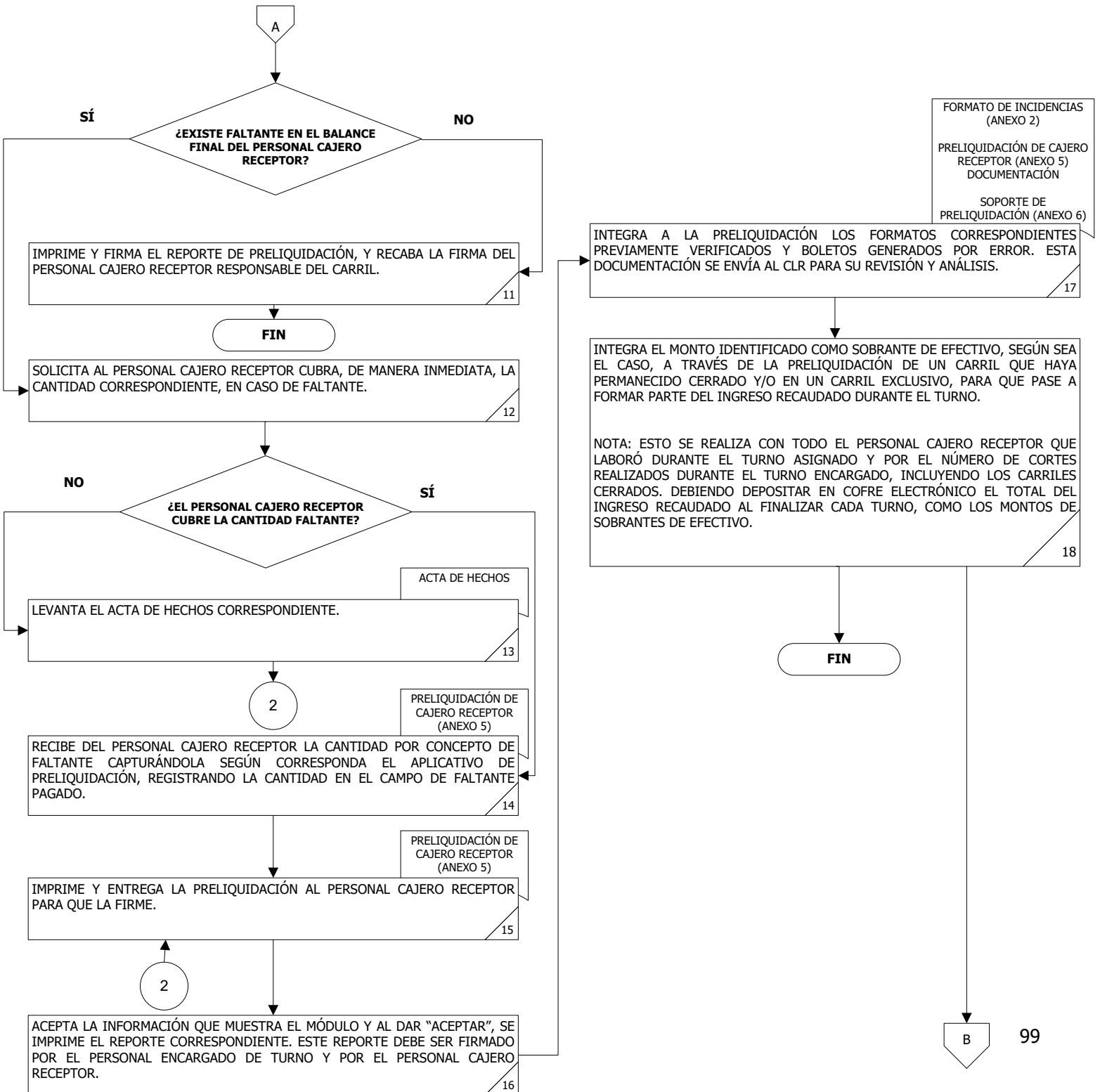
NOTIFICA Y REGRESA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR LOS INGRESOS, PARA QUE NUEVAMENTE CUENTE EL INGRESO RECAUDADO DURANTE EL TURNO (REGRESA A LA ACTIVIDAD 2). 5

1

VALIDA LA INFORMACIÓN ENVIADA POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, ANOTANDO LOS FOLIOS INICIALES Y FINALES DE LOS ROLLOS UTILIZADOS Y LOS COMENTARIOS PERTINENTES EN EL REPORTE. 10

A

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

B

**INICIA PROCEDIMIENTO PARA
PLAZAS DE COBRO SIN EDIFICIO
ADMINISTRATIVO**

FINALIZA EL TURNO Y CIERRA LA SESIÓN DE TRABAJO CON SU CLAVE.

19

ESPERA AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PARA QUE LO TRASLADEN EN
VEHÍCULO OFICIAL Y EN COMPAÑÍA DE PERSONAL DEL SERVICIO DE SEGURIDAD A
LA PLAZA DE COBRO CON EDIFICIO ADMINISTRATIVO.

20

INICIA LAS ACTIVIDADES CONSIDERADAS EN LOS NUMERALES DEL 2 AL 16.

21

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Finaliza el turno y cierra la sesión de trabajo en el carril con su clave y se dirige a la sala de operación, entrega el total del efectivo recaudado al personal Encargado de Turno.	
Personal Encargado de Turno	2.	Recuenta el efectivo recaudado por el personal Cajero Receptor.	
	3.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN del personal Cajero Receptor, en caso de que el sistema arroje faltante, solicita al personal Cajero Receptor, cubrir el monto del faltante en ese momento.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		¿El personal Cajero Receptor paga en el momento de la preliquidación?	
		Sí	
	4.	Genera la preliquidación sin registro de faltantes, y solicita al personal Cajero Receptor firmar el formato de preliquidación.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		Termina procedimiento	
		No	
	5.	Levanta el acta de hechos correspondiente.	Acta de Hechos
	6.	Genera la preliquidación con el registro del faltante y solicita al personal Cajero Receptor firmar el formato de preliquidación.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	7.	Remite la preliquidación al Centro de Liquidación Regional, para que el aforo e ingreso, así como el faltante del personal Cajero Receptor, sea dictaminado en el proceso de liquidación.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Analista Liquidador	8.	Realiza el proceso de Liquidación de aforo e ingreso para la obtención del Dictamen Liquidación Definitiva del personal Cajero Receptor, el cual refleja el resultado de la operación del carril, incluyendo en su caso los faltantes para ser recuperados mediante descuento vía nómina e imprime y firma la liquidación.	Dictamen de Liquidación del personal Cajero Receptor
Personal Analista de Operación	9.	Remite a la Plaza de Cobro el dictamen de liquidación para efectos de conocimiento y firma del personal Cajero Receptor y del personal Encargado de Turno, otorgando un plazo de 72 horas posteriores al día de la operación del carril.	Dictamen de Liquidación del personal Cajero Receptor
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Entrega las liquidaciones al personal Encargado de Turno para recabar las firmas de éste y del personal Cajero Receptor.	
Personal Cajero Receptor	11.	Solicita por escrito o de manera directa al personal Administrador de la Plaza de Cobro, en caso de que exista inconformidad dentro de las 24 horas siguientes a la firma de la liquidación, para que, previa autorización de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, se realice la revisión de video y aclaración correspondiente.	Escrito de solicitud

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	12.	Elabora, cuando existan faltantes y no se produzca inconformidad del personal Cajero Receptor dentro de las 24 horas siguientes a la firma de la liquidación, el concentrado de los faltantes generados de manera quincenal, y envía mediante oficio y correo electrónico a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional para la gestión de cobro.	Oficio y/o correo electrónico
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	13.	Recibe la información respecto a los faltantes generados, concentrándolos por Plaza de Cobro, elaborando el oficio de notificación dirigido a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional para realizar el descuento vía nómina correspondiente, en dicha solicitud se deberá incluir los siguientes datos: Nombre de la Plaza de Cobro, tramo carretero, nombre completo del personal, fecha del ingreso y monto del faltante, como soporte anexa la hoja de Dictamen de Liquidación del personal Cajero Receptor para efectos de dar seguimiento a la recuperación y depósito de los faltantes.	Oficio y correo electrónico
Subgerencia de Administración	14.	Recibe oficio y correo electrónico de los montos de faltantes, correspondientes al personal Cajero Receptor a ser recuperados vía nómina.	Oficio y correo electrónico
	15.	Notifica al Área de Recursos Humanos de la Unidad Regional para que se inicie el trámite correspondiente para la recuperación del faltante, el cual se deberá realizar de manera quincenal.	
	16.	Notifica a Recursos Financieros y a la Subgerencia de Operación, una vez que se esté en condiciones, que ya aplicó los descuentos vía nómina. Adjunta la relación del personal al que se le aplicó el descuento y el monto de los faltantes por Plaza de Cobro y/o por tramo carretero.	Oficio y/o correo electrónico
	17.	Gestiona los depósitos a las cuentas de FONADIN según el tramo carretero y notifica a la Subgerencia de Operación, los depósitos correspondientes.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ANALISTA LIQUIDADADOR

INICIO

FINALIZA EL TURNO Y CIERRA LA SESIÓN DE TRABAJO EN EL CARRIL CON SU CLAVE Y SE DIRIGE A LA SALA DE OPERACIÓN, ENTREGA EL TOTAL DEL EFECTIVO RECAUDADO AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO.

RECuenta EL EFECTIVO RECAUDADO POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR.

PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR (ANEXO 5)

REALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, EN CASO DE QUE EL SISTEMA ARROJE FALTANTE, SOLICITA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, CUBRIR EL MONTO DEL FALTANTE EN ESE MOMENTO.

¿EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR PAGA EN EL MOMENTO DE LA PRELIQUIDACIÓN?

NO

SÍ

PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR (ANEXO 5)

GENERA LA PRELIQUIDACIÓN SIN REGISTRO DE FALTANTES, Y SOLICITA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR FIRMAR EL FORMATO DE PRELIQUIDACIÓN.

FIN

ACTA DE HECHOS

LEVANTA EL ACTA DE HECHOS CORRESPONDIENTE.

PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR (ANEXO 5)

GENERA LA PRELIQUIDACIÓN CON EL REGISTRO DEL FALTANTE Y SOLICITA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR FIRMAR EL FORMATO DE PRELIQUIDACIÓN.

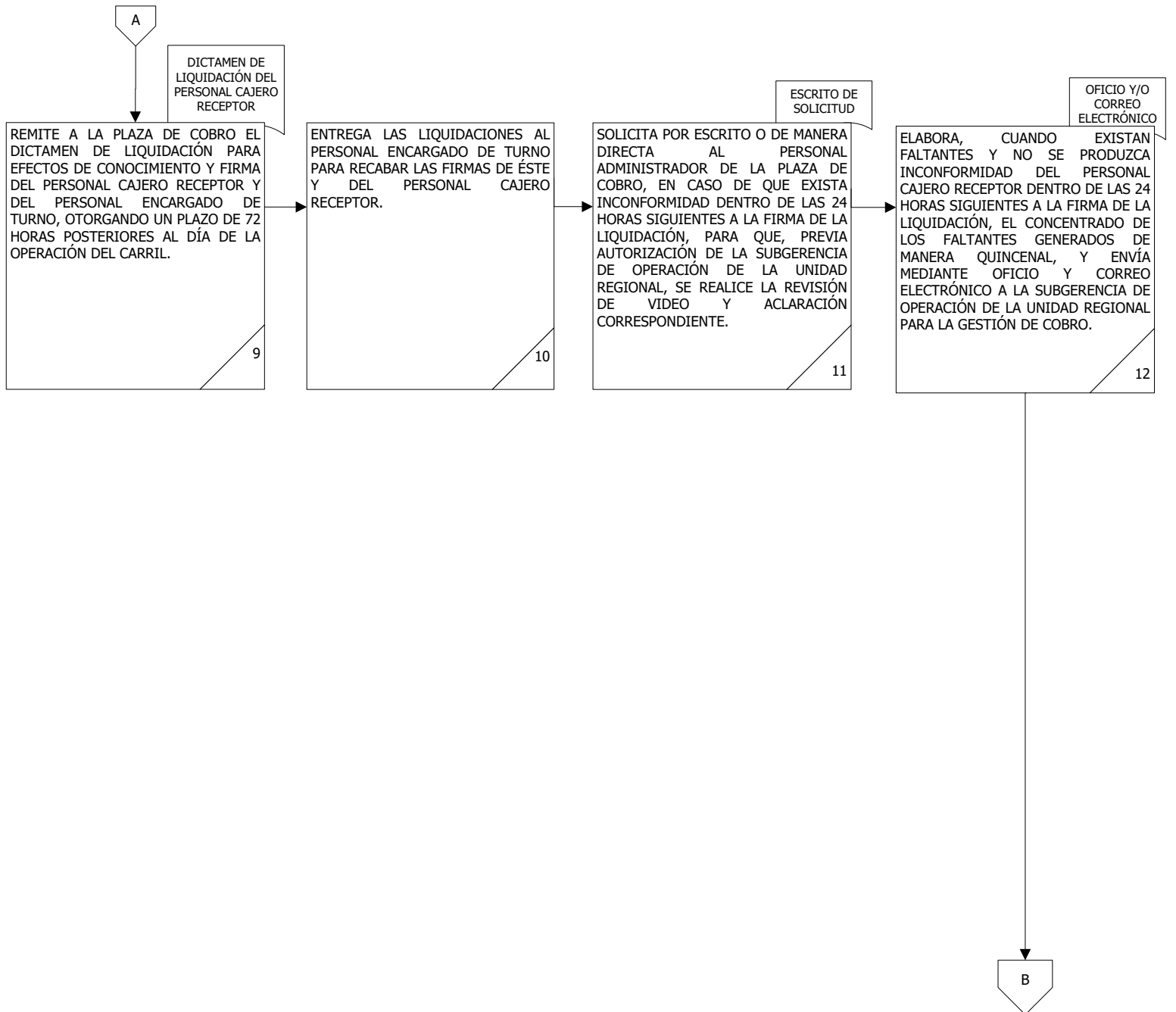
PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR (ANEXO 5)

REMITE LA PRELIQUIDACIÓN AL CENTRO DE LIQUIDACIÓN REGIONAL, PARA QUE EL AFORO E INGRESO, ASÍ COMO EL FALTANTE DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, SEA DICTAMINADO EN EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN.

DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR

REALIZA EL PROCESO DE LIQUIDACIÓN DE AFORO E INGRESO PARA LA OBTENCIÓN DEL DICTAMEN LIQUIDACIÓN DEFINITIVA DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, EL CUAL REFLEJA EL RESULTADO DE LA OPERACIÓN DEL CARRIL, INCLUYENDO EN SU CASO LOS FALTANTES PARA SER RECUPERADOS MEDIANTE DESCUENTO VÍA NÓMINA E IMPRIME Y FIRMA LA LIQUIDACIÓN.

PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL CAJERO RECEPTOR	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
--------------------------------	---	--------------------------	---



SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

B

OFICIO Y CORREO
ELECTRÓNICO

RECIBE LA INFORMACIÓN RESPECTO A LOS FALTANTES GENERADOS, CONCENTRÁNDOLOS POR PLAZA DE COBRO, ELABORANDO EL OFICIO DE NOTIFICACIÓN DIRIGIDO A LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL PARA REALIZAR EL DESCUENTO VÍA NOMINA CORRESPONDIENTE, EN DICHA SOLICITUD SE DEBERÁ INCLUIR LOS SIGUIENTES DATOS: NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO, TRAMO CARRETERO, NOMBRE COMPLETO DEL PERSONAL, FECHA DEL INGRESO Y MONTO DEL FALTANTE, COMO SOPORTE ANEXA LA HOJA DE DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR PARA EFECTOS DE DAR SEGUIMIENTO A LA RECUPERACIÓN Y DEPÓSITO DE LOS FALTANTES.

13

OFICIO Y CORREO
ELECTRÓNICO

RECIBE OFICIO Y CORREO ELECTRÓNICO DE LOS MONTO DE FALTANTES, CORRESPONDIENTES AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR A SER RECUPERADOS VÍA NÓMINA.

14

NOTIFICA AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA UNIDAD REGIONAL PARA QUE SE INICIE EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL FALTANTE, EL CUAL SE DEBERÁ REALIZAR DE MANERA QUINCENAL.

15

OFICIO Y/O CORREO
ELECTRÓNICO

NOTIFICA A RECURSOS FINANCIEROS Y A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, UNA VEZ QUE SE ESTÉ EN CONDICIONES, QUE YA APLICÓ LOS DESCUENTOS VÍA NÓMINA. ADJUNTA LA RELACIÓN DEL PERSONAL AL QUE SE LE APLICÓ EL DESCUENTO Y EL MONTO DE LOS FALTANTES POR PLAZA DE COBRO Y/O POR TRAMO CARRETERO.

16

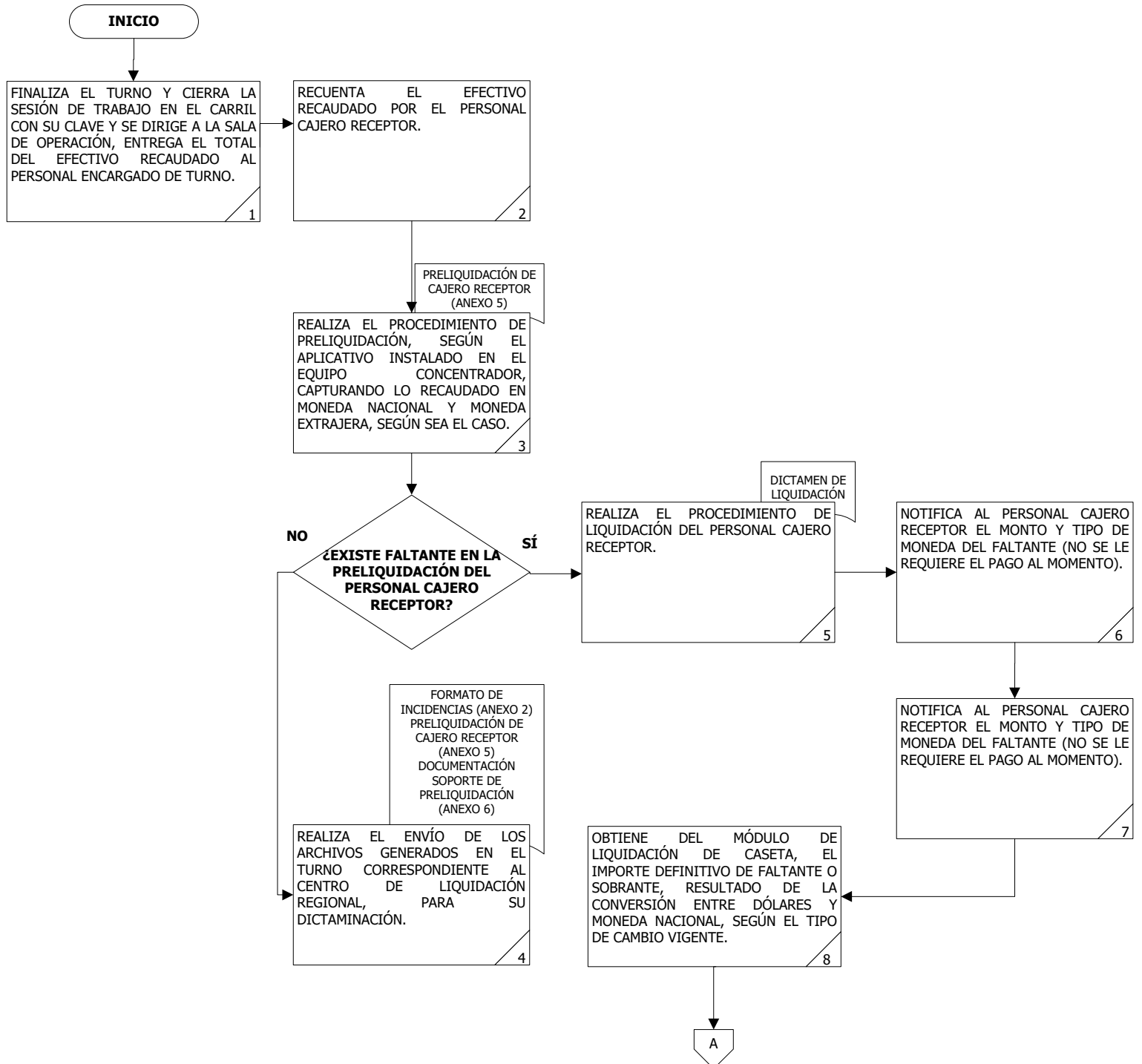
GESTIONA LOS DEPÓSITOS A LAS CUENTAS DE FONADIN SEGÚN EL TRAMO CARRETERO Y NOTIFICA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, LOS DEPÓSITOS CORRESPONDIENTES.

17

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Finaliza el turno y cierra la sesión de trabajo en el carril con su clave y se dirige a la sala de operación, entrega el total del efectivo recaudado al personal Encargado de Turno.	
Personal Encargado de Turno	2.	Recuenta el efectivo recaudado por el personal Cajero Receptor.	
	3.	Realiza el procedimiento de preliquidación, según el aplicativo instalado en el equipo concentrador, capturando lo recaudado en moneda nacional y moneda extranjera, según sea el caso.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		¿Existe faltante en la preliquidación del personal Cajero Receptor?	
		No	
	4.	Realiza el envío de los archivos generados en el turno correspondiente al Centro de Liquidación Regional, para su dictaminación.	Formato de incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Personal Analista Liquidador	5.	Realiza el procedimiento de liquidación del personal Cajero Receptor.	Dictamen de Liquidación
		Sí	
Personal Encargado de Turno y Personal Analista Liquidador	6.	Notifica al personal Cajero Receptor el monto y tipo de moneda del faltante (no se le requiere el pago al momento).	
	7.	Desarrolla las actividades 4 y 5, respectivamente.	
Personal Analista Liquidador	8.	Obtiene del Módulo de Liquidación de Caseta, el importe definitivo de faltante o sobrante, resultado de la conversión entre dólares y moneda nacional, según el tipo de cambio vigente.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro/ Centro de Liquidación Regional	9.	Envía cada quince días a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, el reporte de faltantes.	Oficio Reporte de faltantes
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	10.	Recibe el reporte de faltantes y remite cada quince días a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional correspondiente, el reporte de faltantes para su recuperación vía nómina, conforme al PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO.	
		Nota: El pago del faltante será requerido en moneda nacional, vía nómina.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR
---------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	---



**PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO/ CENTRO DE
LIQUIDACIÓN REGIONAL**

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL

A

OFICIO
REPORTE DE
FALTANTES

ENVÍA CADA QUINCE DÍAS A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL CORRESPONDIENTE, EL REPORTE DE FALTANTES.

9

RECIBE EL REPORTE DE FALTANTES Y REMITE CADA QUINCE DÍAS A LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL CORRESPONDIENTE, EL REPORTE DE FALTANTES PARA SU RECUPERACIÓN VÍA NÓMINA, CONFORME AL PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO.

NOTA: EL PAGO DEL FALTANTE SERÁ REQUERIDO EN MONEDA NACIONAL, VÍA NÓMINA.

10

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza Cobro	1.	Elabora Programa del uso de Cabinas Móviles de acuerdo al histórico de aforo, considerando: <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de Cabinas Móviles existente y estado general. - Existencia de barreras plásticas, trafitambos, postes alineadores y traficonos. 	Programa
	2.	Solicita a la Subgerencia de Operación de la Unidad de la Unidad Regional, la asignación del personal Cajero Receptor y personal banderero, para apoyo en la operación, en caso de ser necesario.	Oficio y/o correo electrónico Requerimiento de personal
	3.	Instruye al personal Encargado de Turno para tomar las previsiones necesarias para inicio de operación con cabinas móviles.	
Inicio operación de Cabina Móvil			
Personal Encargado de Turno	4.	Verifica la ubicación de las cabinas móviles y las condiciones de seguridad para la operación.	
	5.	Gira instrucciones al personal técnico del servicio de mantenimiento de Equipos de Control de Tránsito para direccionar la cámara externa de carril, a fin de visualizar la operación total de estos carriles.	
	6.	Revisa la disponibilidad y distribución de personal, Boletos en Block Preimpresos para Emergencias, dotación de fondo de cambio, formatos de incidencias, antes de dar inicio con la operación de las Cabina Móviles.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
	7.	Instruye al personal Cajero Receptor que estuvo operando en carriles, cerrar su sesión para ser preliquidados, antes de iniciar la operación con Cabinas Móviles.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Cajero Receptor	8.	Reasigna personal Cajero Receptor para la operación de cabinas móviles y personal Banderero para el apoyo de actividades de control vehicular y cobro de eventos, entregándoles los insumos necesarios.	
	9.	Abre las sesiones en modo libre, con cortes de turno intermedio (abrir y cerrar sesiones en carril fijo para crear sub-turnos para el personal Cajero Receptor operando con cabina móvil, para que automáticamente se puedan abrir los brazos de las barreras del Equipo de Control de Tránsito).	
	10.	Ingresa a la cabina móvil designada, ordena su dotación de fondo de cambio, Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (en su caso) e inicia sesión en el Equipo de control de tránsito con su clave personal solicitando apertura de carril.	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	Fin de Operación de Cabina Móvil		
	11.	Instruye el fin de operación en cabinas móviles cerrando sesión de modo libre, para continuar operando en modo normal.	
	12.	Instruye al personal técnico del servicio en mantenimiento de ECT el redireccionamiento de las cámaras de video externas a su posición original.	
	13.	Realiza proceso de preliquidación del personal Cajero Receptor en cabinas móviles, (entrega de efectivo, VSC, eludidos, consumo de boletos con número de folios inicial y final) para ingresar el efectivo en el carril donde operó la Cabina Móvil.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	14.	Realiza el Acta de Hechos (Acta de Consumo de Boletos de Emergencia), y requisita el formato correspondiente con motivo de la utilización de estos comprobantes de pago, especificando el folio inicial, folio final y la clase tarifaria. Esta debe ser firmada por el personal Administrador de la Plaza de Cobro, el personal Encargado de Turno y el personal Cajero Receptor.	Acta de Hechos Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencia (Anexo 12)
Personal Analista Liquidador	15.	Remite al Centro de Liquidación Regional, a través del medio disponible, la preliquidación con todo el documental soporte respecto a la operación de la cabina móvil.	Actas de Hechos Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
	16.	Realiza aforo visomanual de carriles operados con cabinas móviles, analizando reportes de VSC y eludidos señalados por el personal Cajero Receptor, registra los resultados y verifica incidencias en carril.	Dictamen de Liquidación
Personal Analista de Operación o Personal Analista Liquidador	17.	Envía Dictamen de Liquidación a la Plaza de Cobro, para firma del personal que intervino en la operación de la cabina móvil (personal Cajero Receptor, Encargado de Turno y Administrador de la Plaza de Cobro).	Dictamen de Liquidación
Termina procedimiento			

**PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA
COBRO**

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

INICIO

PROGRAMA

ELABORA PROGRAMA DEL USO DE CABINAS MÓVILES DE ACUERDO AL HISTÓRICO DE AFORO, CONSIDERANDO:

-CANTIDAD DE CABINAS MÓVILES EXISTENTE Y ESTADO GENERAL.
-EXISTENCIA DE BARRERAS PLÁSTICAS, TRAFITAMBOS, POSTES ALINEADORES Y TRAFICONOS.

OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO REQUERIMIENTO DE PERSONAL

SOLICITA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE LA UNIDAD REGIONAL, LA ASIGNACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR Y PERSONAL BANDERERO, PARA APOYO EN LA OPERACIÓN, EN CASO DE SER NECESARIO.

INSTRUYE AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PARA TOMAR LAS PREVISIONES NECESARIAS PARA INICIO DE OPERACIÓN CON CABINAS MÓVILES.

INICIO OPERACIÓN DE CABINA MÓVIL

VERIFICA LA UBICACIÓN DE LAS CABINAS MÓVILES Y LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD PARA LA OPERACIÓN.

GIRA INSTRUCCIONES AL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO PARA DIRECCIONAR LA CÁMARA EXTERNA DE CARRIL, A FIN DE VISUALIZAR LA OPERACIÓN TOTAL DE ESTOS CARRILES.

RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL (ANEXO 1)
FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

REvisa LA DISPONIBILIDAD Y DISTRIBUCIÓN DE PERSONAL, BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS, DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, FORMATOS DE INCIDENCIAS, ANTES DE DAR INICIO CON LA OPERACIÓN DE LAS CABINA MÓVILES.

INSTRUYE AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR QUE ESTUVO OPERANDO EN CARRILES, CERRAR SU SESIÓN PARA SER PRELIQUIDADOS, ANTES DE INICIAR LA OPERACIÓN CON CABINAS MÓVILES.

REASIGNA PERSONAL CAJERO RECEPTOR PARA LA OPERACIÓN DE CABINAS MÓVILES Y PERSONAL BANDERERO PARA EL APOYO DE ACTIVIDADES DE CONTROL VEHICULAR Y COBRO DE EVENTOS, ENTREGÁNDOLES LOS INSUMOS NECESARIOS.

ABRE LAS SESIONES EN MODO LIBRE, CON CORTES DE TURNO INTERMEDIO (ABRIR Y CERRAR SESIONES EN CARRIL FIJO PARA CREAR SUB-TURNOS PARA EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR OPERANDO CON CABINA MÓVIL, PARA QUE AUTOMÁTICAMENTE SE PUEDAN ABRIR LOS BRAZOS DE LAS BARRERAS DEL EQUIPO DE CONTROL DE TRANSITO).

INGRESA A LA CABINA MÓVIL DESIGNADA, ORDENA SU DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS (EN SU CASO) E INICIA SESIÓN EN EL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO CON SU CLAVE PERSONAL SOLICITANDO APERTURA DE CARRIL.

FIN

A

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR

**PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN O
PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR**

A

**FIN DE OPERACIÓN
DE CABINA MÓVIL**

INSTRUYE EL FIN DE OPERACIÓN EN CABINAS MÓVILES CERRANDO SESIÓN DE MODO LIBRE, PARA CONTINUAR OPERANDO EN MODO NORMAL.

11

INSTRUYE AL PERSONAL TÉCNICO DEL SERVICIO EN MANTENIMIENTO DE ECT EL REDIRECCIONAMIENTO DE LAS CÁMARAS DE VIDEO EXTERNAS A SU POSICIÓN ORIGINAL.

12

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

REALIZA PROCESO DE PRELIQUIDACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR EN CABINAS MÓVILES, (ENTREGA DE EFECTIVO, VSC, ELUDIDOS, CONSUMO DE BOLETOS CON NÚMERO DE FOLIOS INICIAL Y FINAL) PARA INGRESAR EL EFECTIVO EN EL CARRIL DONDE OPERÓ LA CABINA MÓVIL.

13

ACTA DE HECHOS
FORMATO DE TARJETA
KARDEX PARA BOLETOS
EN BLOCK PREIMPRESOS
PARA EMERGENCIA
(ANEXO 12)

REALIZA EL ACTA DE HECHOS (ACTA DE CONSUMO DE BOLETOS DE EMERGENCIA), Y REQUISITA EL FORMATO CORRESPONDIENTE CON MOTIVO DE LA UTILIZACIÓN DE ESTOS COMPROBANTES DE PAGO, ESPECIFICANDO EL FOLIO INICIAL, FOLIO FINAL Y LA CLASE TARIFARIA. ESTA DEBE SER FIRMADA POR EL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO, EL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR.

14

ACTAS DE HECHOS
PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO
RECEPTOR
(ANEXO 5)
DOCUMENTACIÓN SOPORTE
DE PRELIQUIDACIÓN
(ANEXO 6)

INSTRUYE AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PARA TOMAR LAS PREVISIONES NECESARIAS PARA INICIO DE OPERACIÓN CON CABINAS MÓVILES.

15

DICTAMEN DE
LIQUIDACIÓN

REALIZA AFORO VISOMANUAL DE CARRILES OPERADOS CON CABINAS MÓVILES, ANALIZANDO REPORTES DE VSC Y ELUDIDOS SEÑALADOS POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, REGISTRA LOS RESULTADOS Y VERIFICA INCIDENCIAS EN CARRIL.

16

DICTAMEN DE
LIQUIDACIÓN

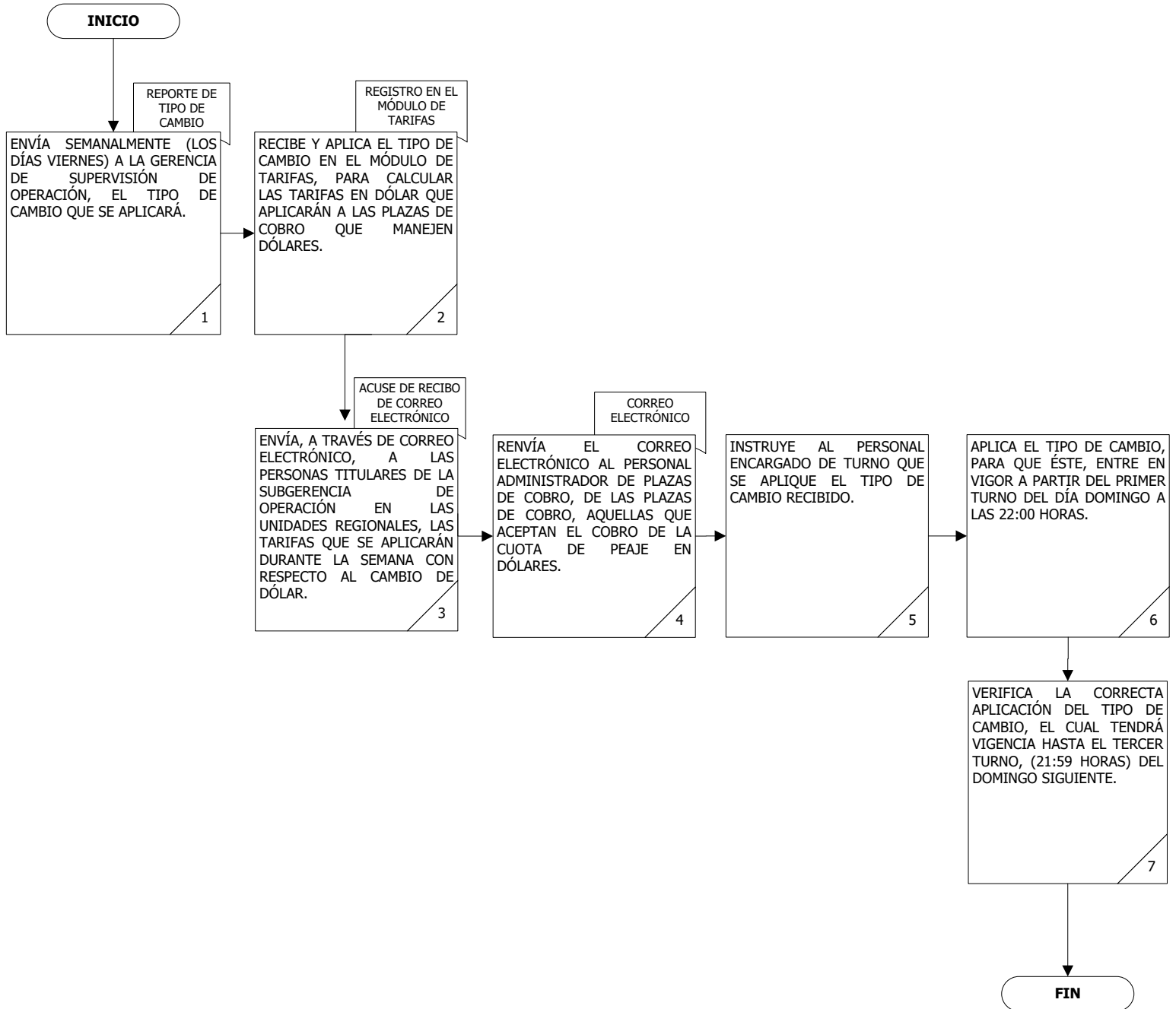
ENVÍA DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN A LA PLAZA DE COBRO, PARA FIRMA DEL PERSONAL QUE INTERVINO EN LA OPERACIÓN DE LA CABINA MÓVIL (PERSONAL CAJERO RECEPTOR, ENCARGADO DE TURNO Y ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO).

17

FIN

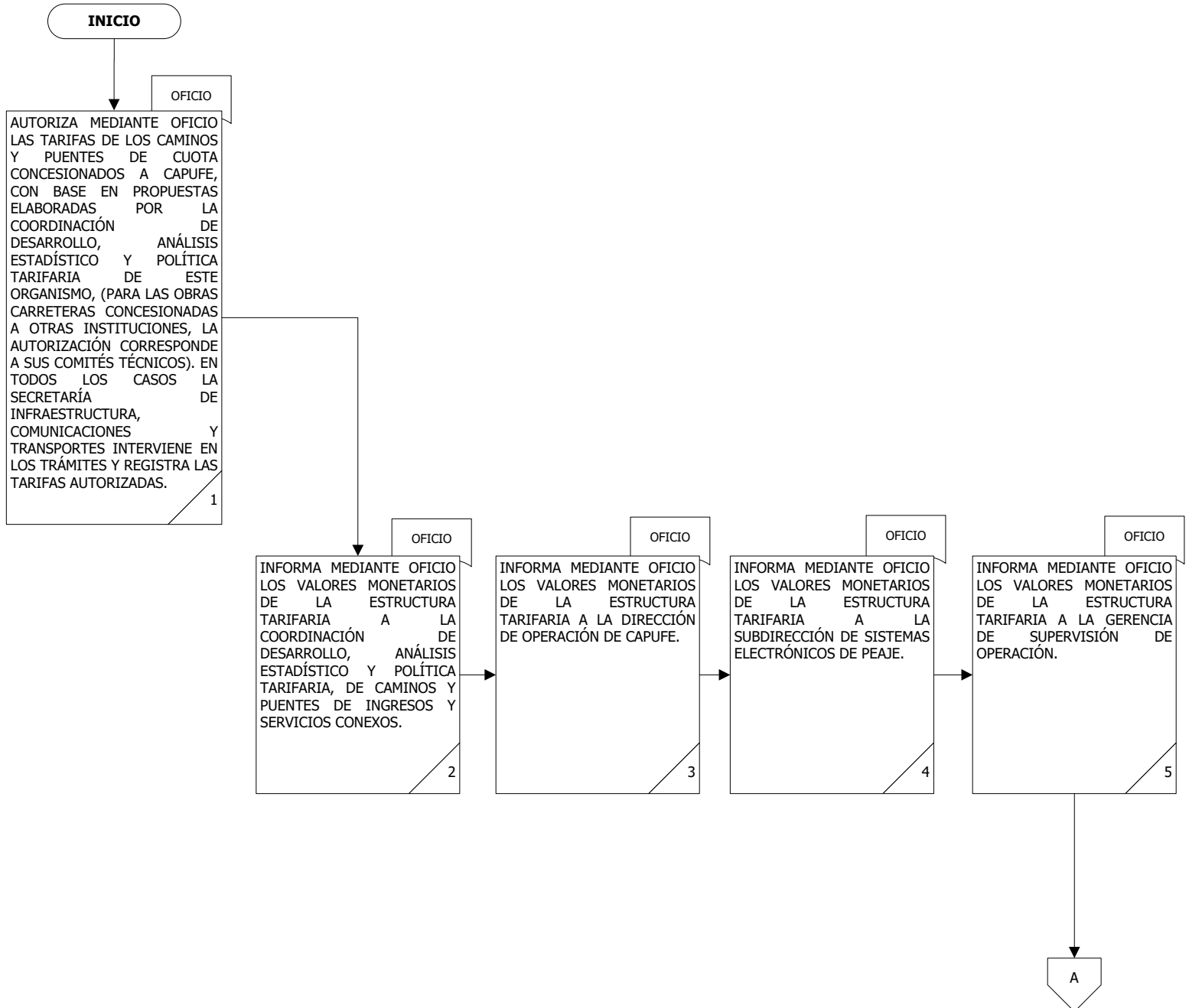
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Ingresos en Oficinas Centrales	1.	Envía semanalmente (los días viernes) a la Gerencia de Supervisión de Operación, el tipo de cambio que se aplicará.	Reporte de tipo de cambio
Gerencia de Supervisión de Operación	2.	Recibe y aplica el tipo de cambio en el módulo de tarifas, para calcular las tarifas en dólar que aplicarán a las Plazas de Cobro que manejen dólares.	Registro en el Módulo de Tarifas
	3.	Envía, a través de correo electrónico, a las personas titulares de la Subgerencia de Operación en las Unidades Regionales, las tarifas que se aplicarán durante la semana con respecto al cambio de dólar.	Acuse de recibo de correo electrónico
Subgerencia de Operación en Unidades Regionales	4.	Renvía el correo electrónico al personal Administrador de Plazas de Cobro, de las Plazas de Cobro, aquellas que aceptan el cobro de la cuota de peaje en dólares.	Correo electrónico
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Instruye al personal Encargado de Turno que se aplique el tipo de cambio recibido.	
Personal Encargado de Turno	6.	Aplica el tipo de cambio, para que éste, entre en vigor a partir del primer turno del día domingo a las 22:00 horas.	
	7.	Verifica la correcta aplicación del tipo de cambio, el cual tendrá vigencia hasta el tercer turno, (21:59 horas) del domingo siguiente.	
		Termina procedimiento	

SUBGERENCIA DE INGRESOS EN OFICINAS CENTRALES	GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDADES REGIONALES	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
---	--------------------------------------	---	---	-----------------------------

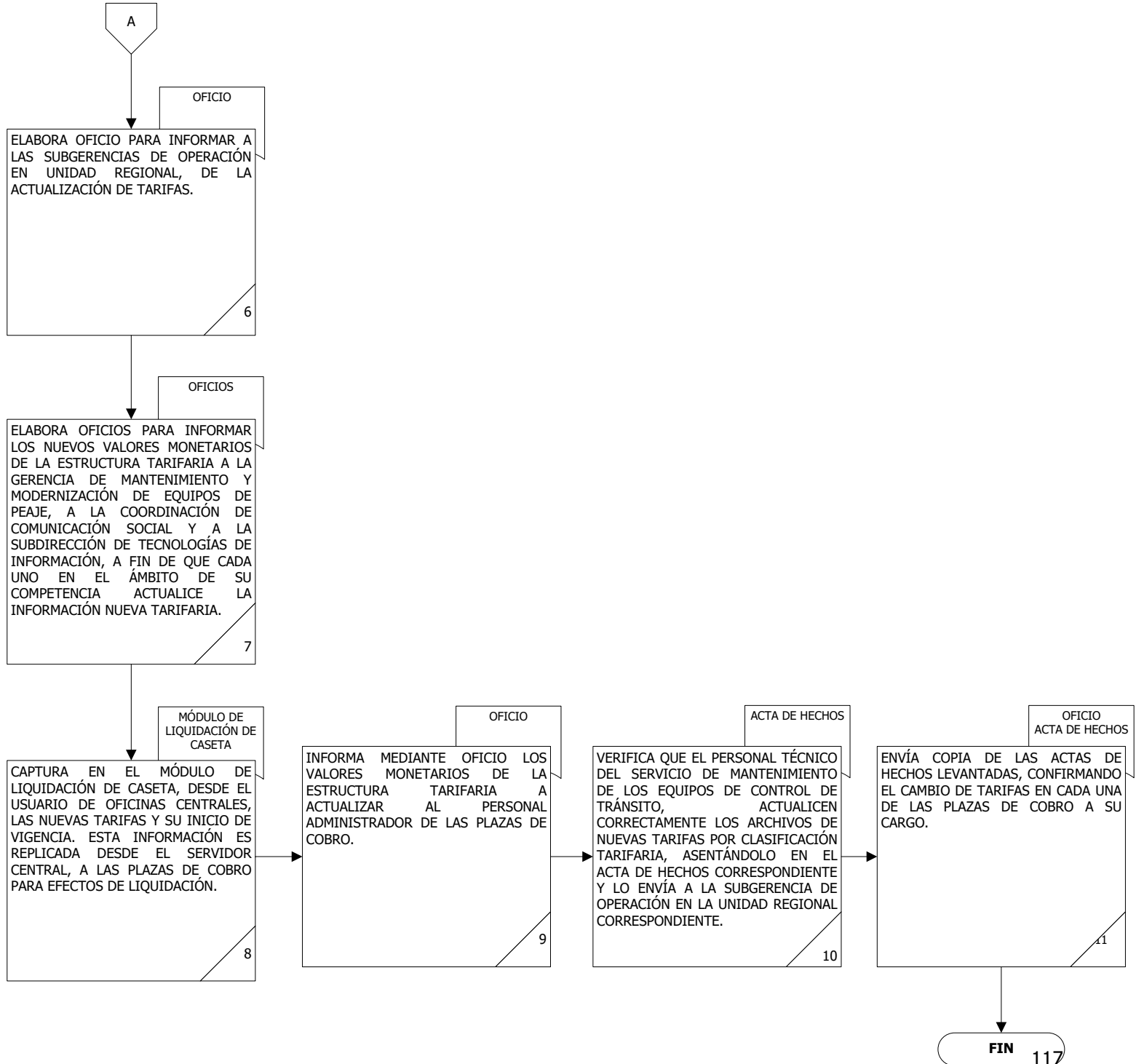


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Secretaría de Hacienda y Crédito Público	1.	Autoriza mediante Oficio las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a CAPUFE, con base en propuestas elaboradas por la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria de este Organismo, (para las obras carreteras concesionadas a otras instituciones, la autorización corresponde a sus Comités Técnicos). En todos los casos la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.	Oficio
Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes	2.	Informa mediante Oficio los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria, de Caminos y Puentes de Ingresos y Servicios Conexos.	Oficio
Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria	3.	Informa mediante Oficio los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Dirección de Operación de CAPUFE.	Oficio
Dirección de Operación	4.	Informa mediante Oficio los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Oficio
Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje	5.	Informa mediante Oficio los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Supervisión de Operación.	Oficio
Gerencia de Supervisión de Operación	6.	Elabora oficio para informar a las Subgerencias de Operación en Unidad Regional, de la actualización de tarifas.	Oficio
	7.	Elabora oficios para informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, a la Coordinación de Comunicación Social y a la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de que cada uno en el ámbito de su competencia actualice la información nueva tarifaria.	Oficios
	8.	Captura en el Módulo de Liquidación de Caseta, desde el usuario de Oficinas Centrales, las nuevas Tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central, a las Plazas de cobro para efectos de liquidación.	Módulo de Liquidación de Caseta
Subgerencia de Operación	9.	Informa mediante Oficio los valores monetarios de la estructura tarifaria a actualizar al personal Administrador de las Plazas de Cobro.	Oficio
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Verifica que el personal Técnico del servicio de mantenimiento de los Equipos de Control de Tránsito, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por clasificación tarifaria, asentándolo en el Acta de Hechos correspondiente y lo envía a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional Correspondiente.	Acta de Hechos
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	11.	Envía copia de las Actas de Hechos levantadas, confirmando el cambio de tarifas en cada una de las Plazas de Cobro a su cargo.	Oficio Acta de Hechos
		Termina procedimiento	

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	COORDINACIÓN DE DESARROLLO, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y POLÍTICA TARIFARIA	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PEAJE
---	--	--	-------------------------------	---

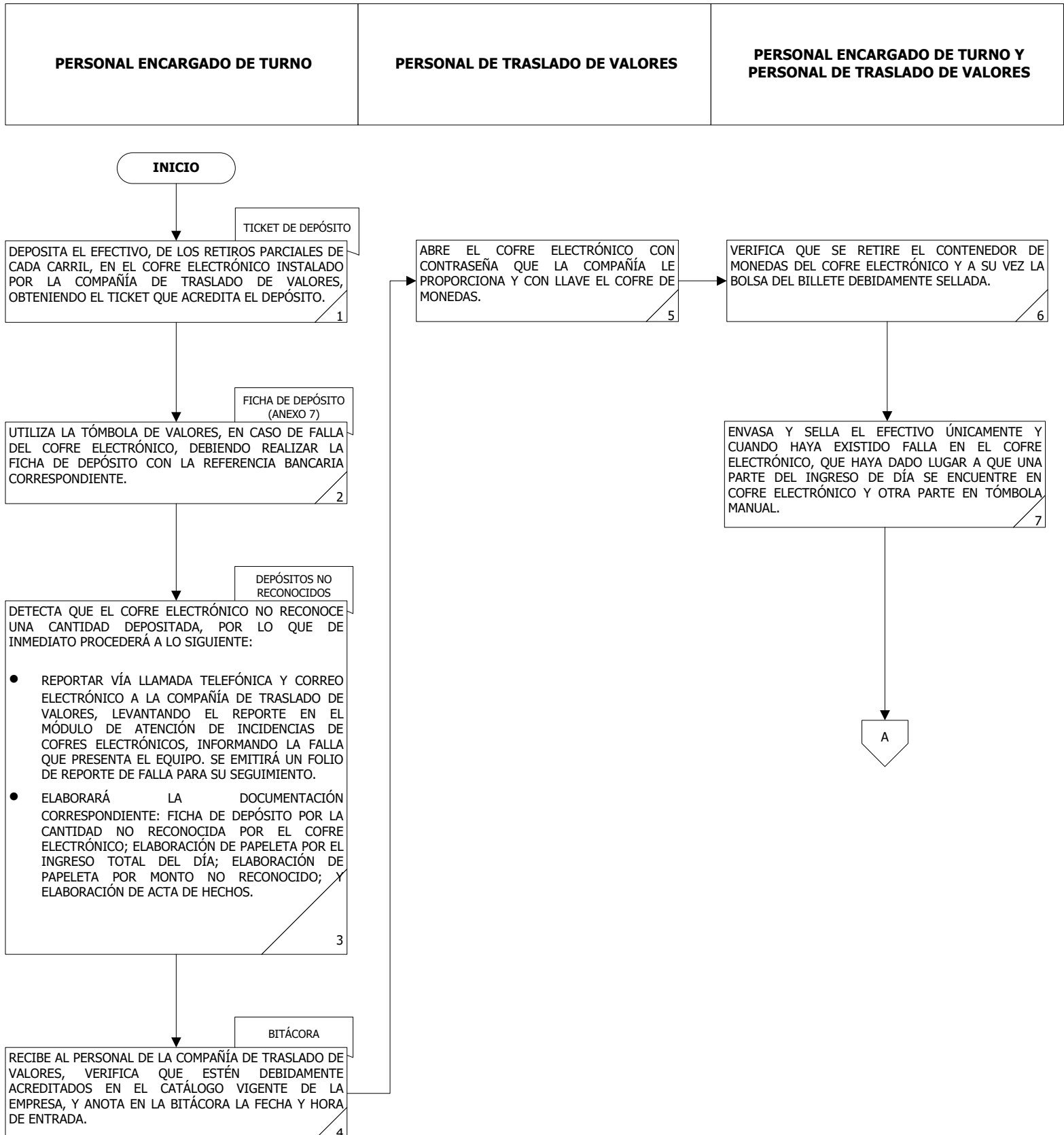


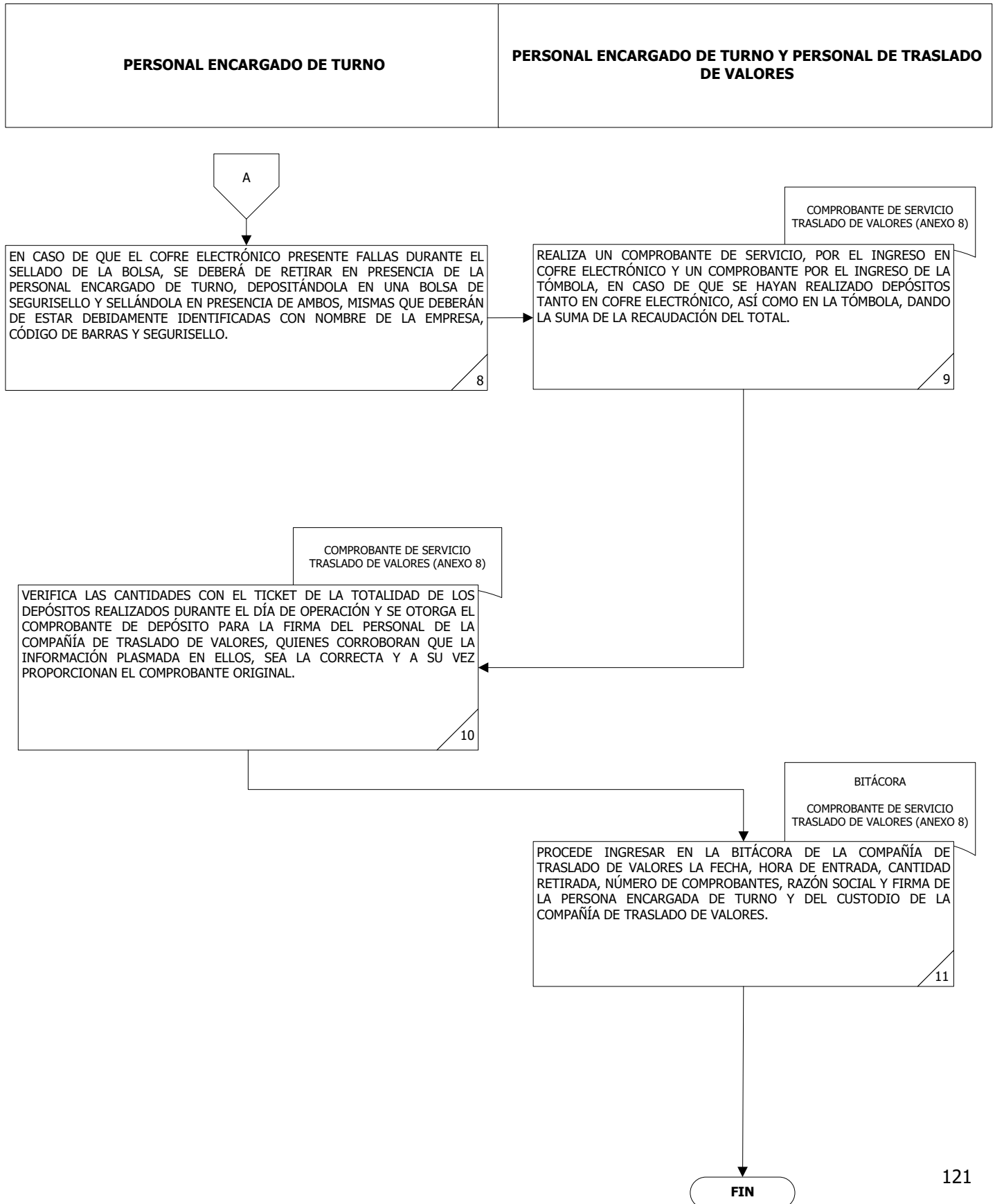
GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL
---	---------------------------------	--	--



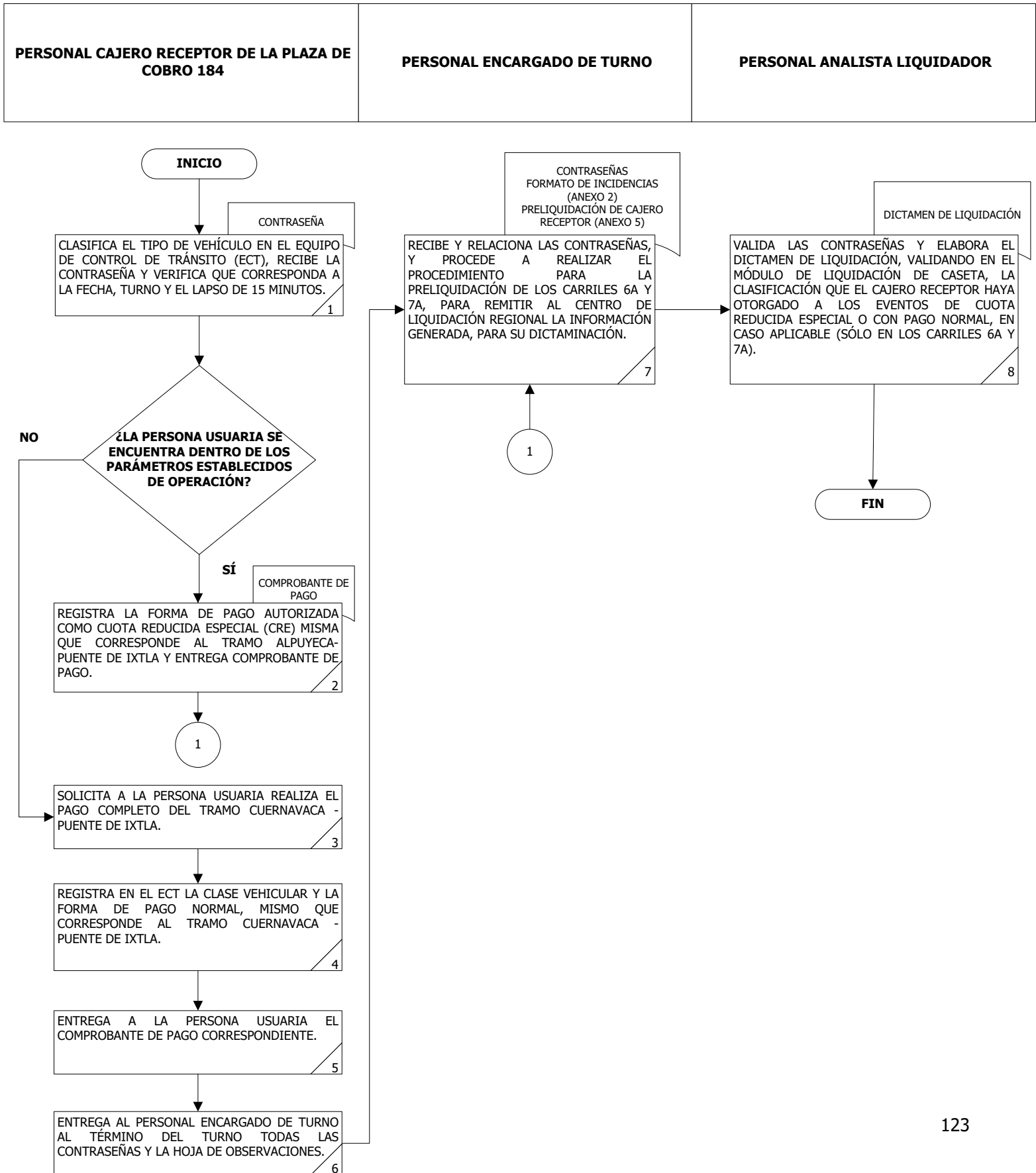
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Deposita el efectivo, de los retiros parciales de cada carril, en el cofre electrónico instalado por la compañía de Traslado de Valores, obteniendo el ticket que acredita el depósito.	Ticket de depósito
	2.	Utiliza la tómbola de valores, en caso de falla del cofre electrónico, debiendo realizar la ficha de depósito con la referencia bancaria correspondiente.	Ficha de depósito (Anexo 7)
	3.	<p>Detecta que el cofre electrónico no reconoce una cantidad depositada, por lo que de inmediato procederá a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar vía llamada telefónica y correo electrónico a la compañía de traslado de valores, levantando el reporte en el módulo de atención de incidencias de cofres electrónicos, informando la falla que presenta el equipo. Se emitirá un folio de reporte de falla para su seguimiento. Elaborará la documentación correspondiente: Ficha de depósito por la cantidad no reconocida por el cofre electrónico; elaboración de papeleta por el ingreso total del día; elaboración de papeleta por monto no reconocido; y elaboración de acta de hechos. 	Depósitos no reconocidos
	4.	Recibe al personal de la compañía de Traslado de Valores, verifica que estén debidamente acreditados en el catálogo vigente de la empresa, y anota en la Bitácora la fecha y hora de entrada.	Bitácora
Personal de Traslado de Valores	5.	Abre el cofre electrónico con contraseña que la compañía le proporciona y con llave el cofre de monedas.	
Personal Encargado de Turno y Personal de Traslado de Valores	6.	Verifica que se retire el contenedor de monedas del cofre electrónico y a su vez la bolsa del billete debidamente sellada.	
	7.	Envasa y sella el efectivo únicamente y cuando haya existido falla en el cofre electrónico, que haya dado lugar a que una parte del ingreso de día se encuentre en cofre electrónico y otra parte en tómbola manual.	
Personal Encargado de Turno	8.	En caso de que el cofre electrónico presente fallas durante el sellado de la bolsa, se deberá de retirar en presencia de la personal Encargado de Turno, depositándola en una bolsa de segurisello y sellándola en presencia de ambos, mismas que deberán de estar debidamente identificadas con nombre de la empresa, código de barras y segurisello.	
Personal Encargado de Turno y Personal de Traslado de Valores	9.	Realiza un comprobante de servicio, por el ingreso en cofre electrónico y un comprobante por el ingreso de la tómbola, en caso de que se hayan realizado depósitos tanto en cofre electrónico, así como en la tómbola, dando la suma de la recaudación del total.	Comprobante de servicio traslado de valores (Anexo 8)
Personal Encargado de Turno	10.	Verifica las cantidades con el ticket de la totalidad de los depósitos realizados durante el día de operación y se otorga el comprobante de depósito para la firma del personal de la compañía de Traslado de Valores, quienes corroboran que la información plasmada en ellos, sea la correcta y a su vez proporcionan el comprobante original.	Comprobante de servicio traslado de valores (Anexo 8)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno y Personal de la compañía de Traslado de Valores	11.	<p>Procede ingresar en la bitácora de la compañía de Traslado de Valores la fecha, hora de entrada, cantidad retirada, número de comprobantes, razón social y firma de la persona Encargada de Turno y del custodio de la compañía de Traslado de Valores.</p> <p>Termina procedimiento</p>	<p>Bitácora</p> <p>Comprobante de servicio traslado de valores (Anexo 8)</p>





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor de la Plaza de Cobro 184	1.	Clasifica el tipo de vehículo en el Equipo de Control de Tránsito (ECT), recibe la contraseña y verifica que corresponda a la fecha, turno y el lapso de 15 minutos.	Contraseña
		¿La persona usuaria se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		Sí	
	2.	Registra la forma de pago autorizada como Cuota Reducida Especial (CRE) misma que corresponde al tramo Alpuyeca-Puente de Ixtla y entrega comprobante de pago. (Continúa en la actividad 7).	Comprobante de pago
		No	
	3.	Solicita a la persona usuaria realiza el pago completo del tramo Cuernavaca - Puente de Ixtla.	
	4.	Registra en el ECT la clase vehicular y la forma de pago normal, mismo que corresponde al tramo Cuernavaca - Puente de Ixtla.	
	5.	Entrega a la persona usuaria el comprobante de pago correspondiente.	
	6.	Entrega al personal Encargado de Turno al término del turno todas las contraseñas y la hoja de observaciones.	
Personal Encargado de Turno	7.	Recibe y relaciona las contraseñas, y procede a realizar EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN de los carriles 6A y 7A, para remitir al Centro de Liquidación Regional la información generada, para su dictaminación.	Contraseñas Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Analista Liquidador	8.	Valida las contraseñas y elabora el dictamen de liquidación, validando en el Módulo de Liquidación de Caseta, la clasificación que el Cajero Receptor haya otorgado a los eventos de cuota reducida especial o con pago normal, en caso aplicable (sólo en los carriles 6A y 7A).	Dictamen de liquidación
		Termina procedimiento	



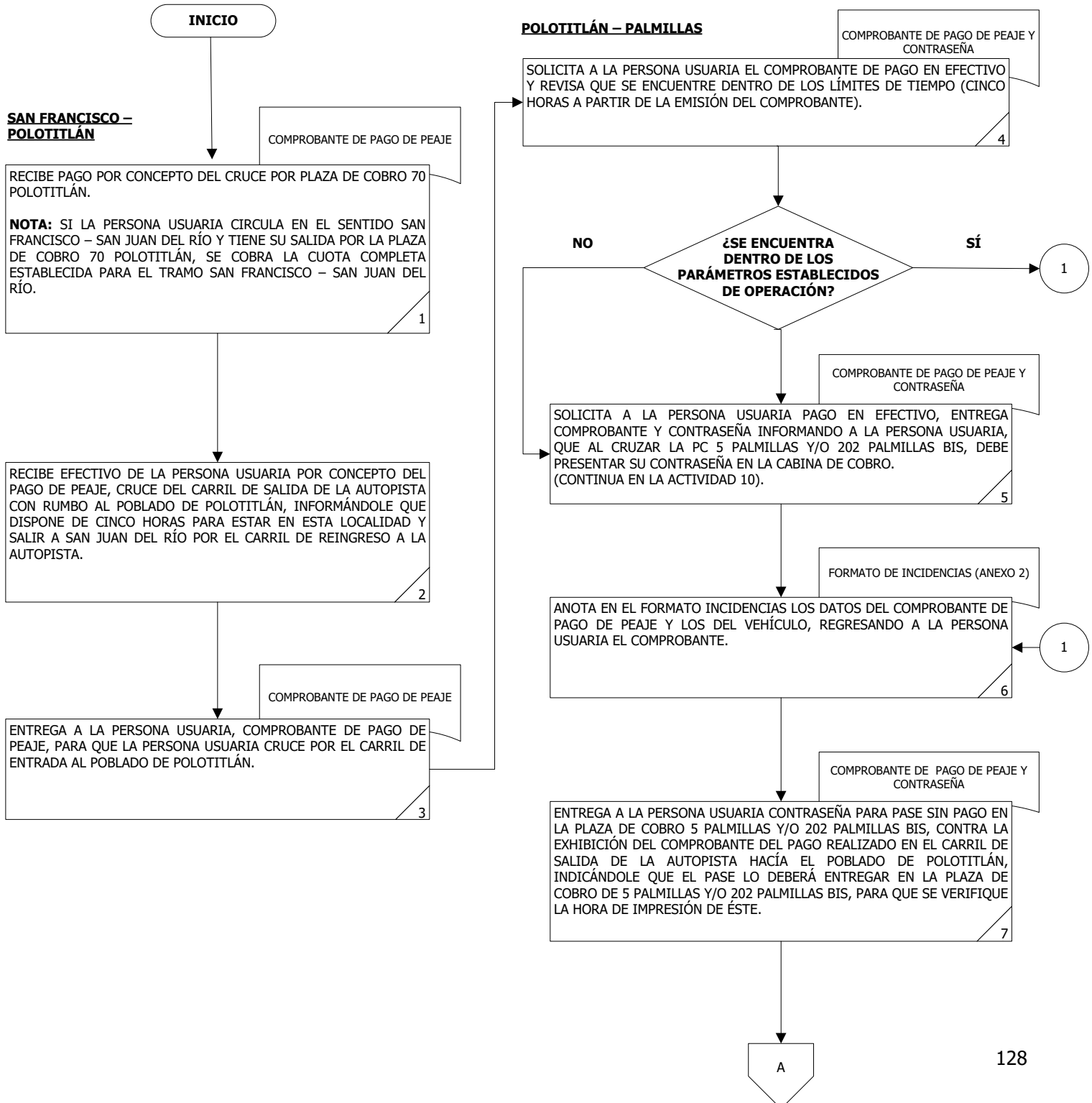
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor		<u>SAN FRANCISCO – POLOTITLÁN</u>	
	1.	Recibe pago por concepto del cruce por Plaza de Cobro 70 Polotitlán. Nota: Si la persona Usuaría circula en el sentido San Francisco – San Juan del Río y tiene su salida por la Plaza de Cobro 70 Polotitlán, se cobra la cuota completa establecida para el tramo San Francisco – San Juan del Río.	Comprobante de pago de peaje
	2.	Recibe efectivo de la persona usuaria por concepto del pago de peaje, cruce del carril de salida de la autopista con rumbo al poblado de Polotitlán, informándole que dispone de cinco horas para estar en esta localidad y salir a San Juan del Río por el carril de reingreso a la autopista.	
	3.	Entrega a la persona usuaria, comprobante de pago de peaje, para que la persona Usuaría cruce por el carril de entrada al poblado de Polotitlán.	Comprobante de pago de peaje
		<u>POLOTITLÁN – PALMILLAS</u>	
	4.	Solicita a la persona usuaria el comprobante de pago en efectivo y revisa que se encuentre dentro de los límites de tiempo (cinco horas a partir de la emisión del comprobante).	Comprobante pago de peaje y contraseña
		¿Se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		No	
	5.	Solicita a la persona usuaria pago en efectivo, entrega comprobante y contraseña informando a la persona usuaria, que al cruzar la PC 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis, debe presentar su contraseña en la cabina de cobro. (Continúa en la actividad 10).	Comprobante pago de peaje y contraseña
		Sí	
	6.	Anota en el formato incidencias los datos del comprobante de pago de peaje y los del vehículo, regresando a la persona usuaria el comprobante.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	7.	Entrega a la persona usuaria contraseña para pase sin pago en la Plaza de Cobro 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis, contra la exhibición del comprobante del pago realizado en el carril de salida de la autopista hacia el poblado de Polotitlán, indicándole que el pase lo deberá entregar en la Plaza de Cobro de 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis, para que se verifique la hora de impresión de éste.	Comprobante de pago de peaje y contraseña
	8.	Teclea en el ECT el evento como usuario en tránsito (UET) y da el paso a la persona usuaria.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	9.	Entrega a la persona Usuaría la contraseña, para circulación con dirección a San Juan del Río, Querétaro.	Contraseña
	10.	Solicita a la persona usuaria, entregar contraseña al llegar a PC 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis en los carriles del Cuerpo A.	Contraseña

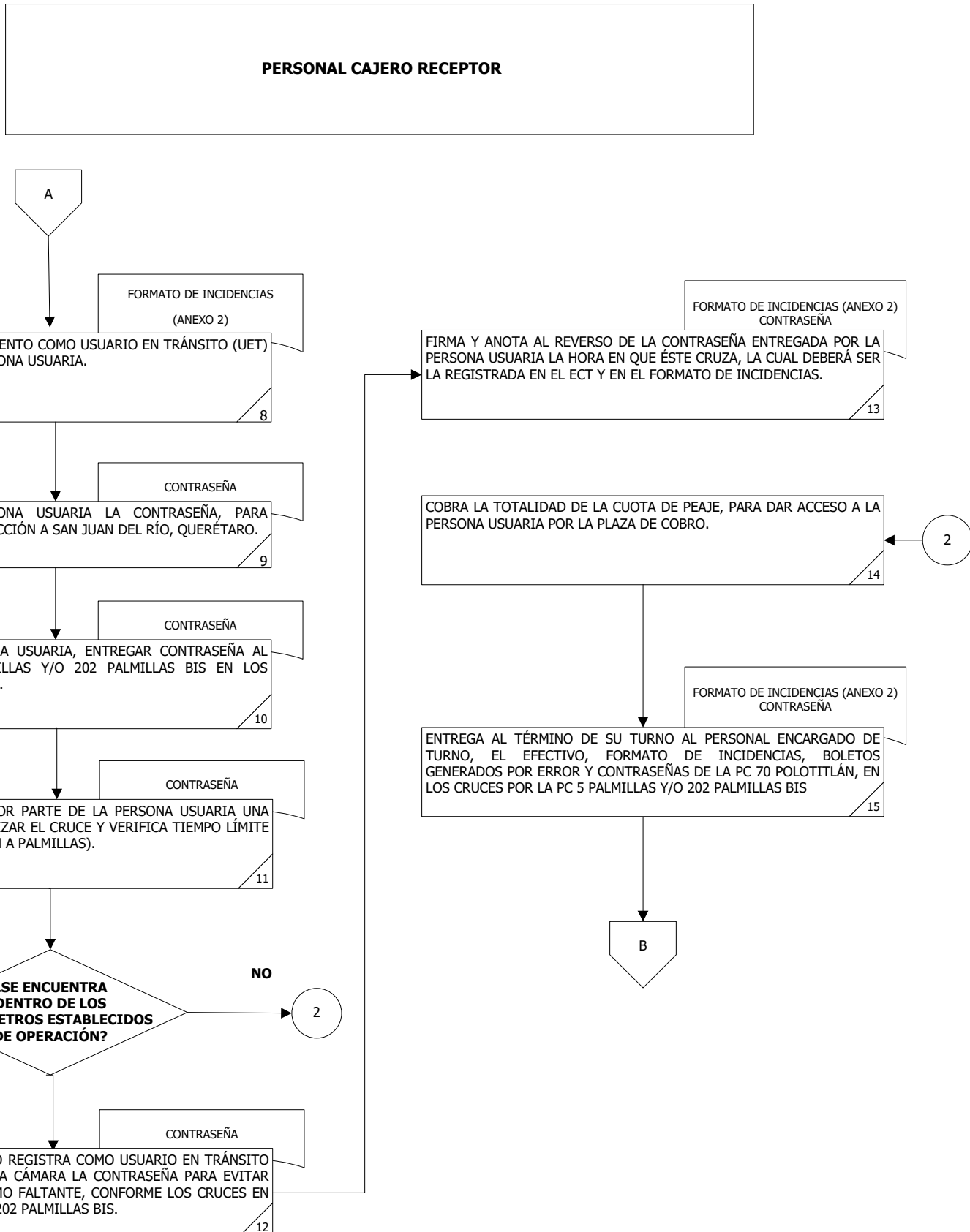
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	11.	Recibe contraseña por parte de la persona usuaria una vez que intenta realizar el cruce y verifica tiempo límite (1 hora de Polotitlán a Palmillas).	Contraseña
		¿Se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		Sí	
	12.	Teclea el evento y lo registra como usuario en tránsito (UET), mostrando a la cámara la contraseña para evitar que se le cargue como faltante, conforme los cruces en la PC 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis.	Contraseña
	13.	Firma y anota al reverso de la contraseña entregada por la persona usuaria la hora en que éste cruza, la cual deberá ser la registrada en el ECT y en el Formato de Incidencias.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
		No	Contraseña
	14.	Cobra la totalidad de la cuota de peaje, para dar acceso a la persona usuaria por la Plaza de Cobro.	
Personal Encargado de Turno	15.	Entrega al término de su turno al personal Encargado de Turno, el efectivo, formato de incidencias, boletos generados por error y contraseñas de la PC 70 Polotitlán, en los cruces por la PC 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
			Contraseñas
	16.	Recibe documentos de respaldo del turno, junto con el efectivo, imprime Preliquidación y anexa a ésta contraseñas recibidas, relacionándolas en el formato respectivo.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
			Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Personal Cajero Receptor	17.	Integra documentación de soporte de su turno para envío al Centro de Liquidación Regional.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
		Nota: El personal Analista Liquidador deberá revisar los formatos de las contraseñas expedidas en la PC 70 Polotitlán con el cruce sin pago, verificando en el equipo de video grabación cada uno de los eventos, poniendo énfasis en la hora de pase y la de salida por ambas Plazas de Cobro.	
		<u>TRAMO SAN JUAN DEL RÍO – POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)</u>	
Personal Cajero Receptor	18.	Requiere a la persona Usuaria el pago de peaje por el cruce PC 5 Palmillas y/o 202 Palmillas Bis, carriles cuerpo B. Si la persona usuaria paga con un medio electrónico de pago deberá solicitar contraseña para pase exento en PC 70 Polotitlán.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
			Contraseñas

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	19.	Requisita la contraseña y entrega a la persona usuaria para posteriormente anotarla en el formato de incidencias en los cruces de la PC 5 Palmillas y/o Palmillas Bis, carriles cuerpo B.	Contraseñas
	20.	Informa a la persona usuaria que al llegar a la PC 70 Polotitlán, dispone de 5 horas para estar en esta localidad.	
	21.	Revisa mediante el comprobante de pago de peaje o contraseña que se encuentre en los límites de tiempo (1 hora de Palmillas a Polotitlán).	
		¿Se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		No	
	22.	Solicita a la persona usuaria el pago de peaje, (Continúa en la actividad 26).	
		Sí	
	23.	Muestra a la cámara del equipo de videograbación de la PC 70 Polotitlán el comprobante de pago de peaje o contraseña entregado por la persona usuaria, para evitar el cargo a este como faltante de dicho evento.	Contraseñas
	24.	Anota en el Formato de Incidencias los datos del comprobante y los del vehículo con el que cruza la persona usuaria.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	25.	Teclea en el ECT el evento como usuario en tránsito (UET) y da el paso a la persona usuaria.	
	26.	Regresa a la persona usuaria el comprobante o contraseña para que pueda salir rumbo a la Ciudad de México, en un tiempo máximo de cinco horas, informándole esto a la persona usuaria.	Contraseñas
		<u>POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)</u>	
	27.	Solicita y recibe de la persona usuaria, el comprobante de pago de la PC 5 Palmillas y/o PC 202 Palmillas Bis, verifica que la fecha y hora correspondan al período permitido, en el cruce por la PC 70 Polotitlán, en la incorporación por el carril 4B dirección Polotitlán – San Francisco (Cd. de México).	Comprobante de pago de peaje y/o contraseña
		¿Se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		Sí	
	28.	Muestra el comprobante hacia la cámara de videograbación y registra en formato de incidencias la información de vehículo y comprobante, y permite el cruce sin pago de peaje registrándolo como usuario en tránsito (UET) en el ECT, devolviendo el comprobante a la persona usuaria. (Continúa en la actividad 30).	Comprobante pago de peaje y/o contraseña

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	No		
	29.	Solicita a la persona usuaria, el pago del total del cruce en efectivo y entrega comprobante en el cruce por la PC 70 Polotitlán.	Comprobante pago de peaje
	30.	Recibe del personal Cajero Receptor los documentos soportes de registro del turno laborado, anexando los registros capturados como usuario en tránsito (UET) y contraseñas en la documentación que se remite al CLR.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
		Nota 1: El personal Analista Liquidador deberá revisar los formatos y eventos, evaluándolos con los comprobantes relacionados, debiendo revisar la información que genera la PC 5 Palmillas y/o PC 202 Palmilla Bis, verificando los eventos registrados en el equipo de videograbación, poniendo énfasis en la hora de pase por la PC 70 Polotitlán.	
		Nota 2: Cualquier otro pase que se marque sin pago y que no cumpla con lo asentado en este procedimiento se tomará como fuera de norma, debiendo el personal Analista Liquidador aplicarlo como faltante al personal Cajero Receptor.	Dictamen de Liquidación
		Termina procedimiento	

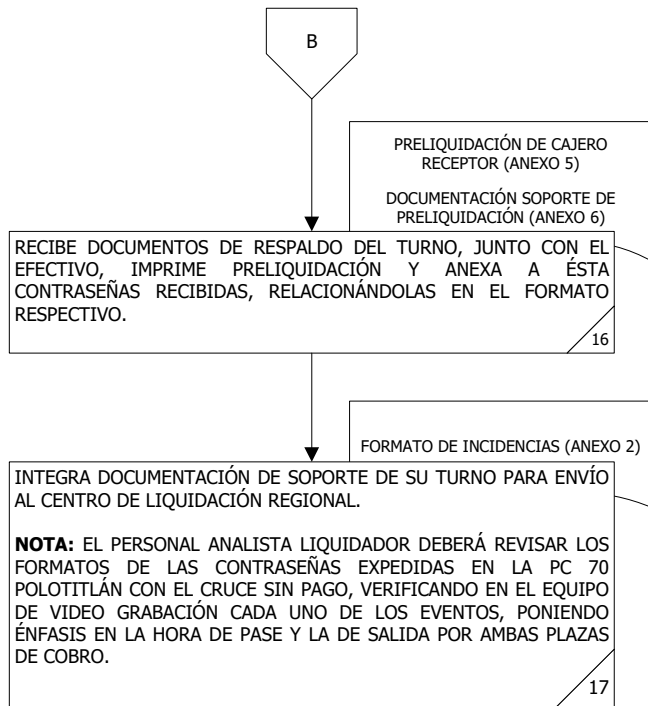
PERSONAL CAJERO RECEPTOR



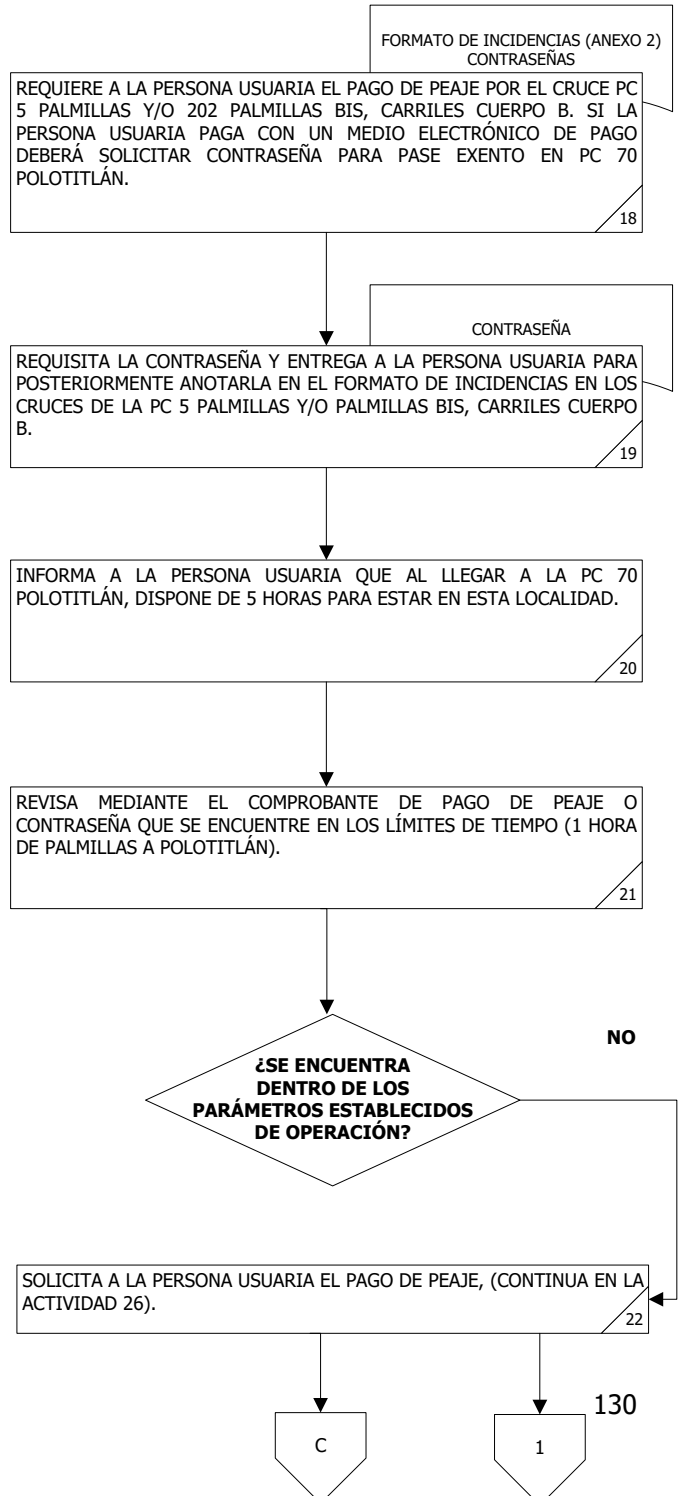


PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

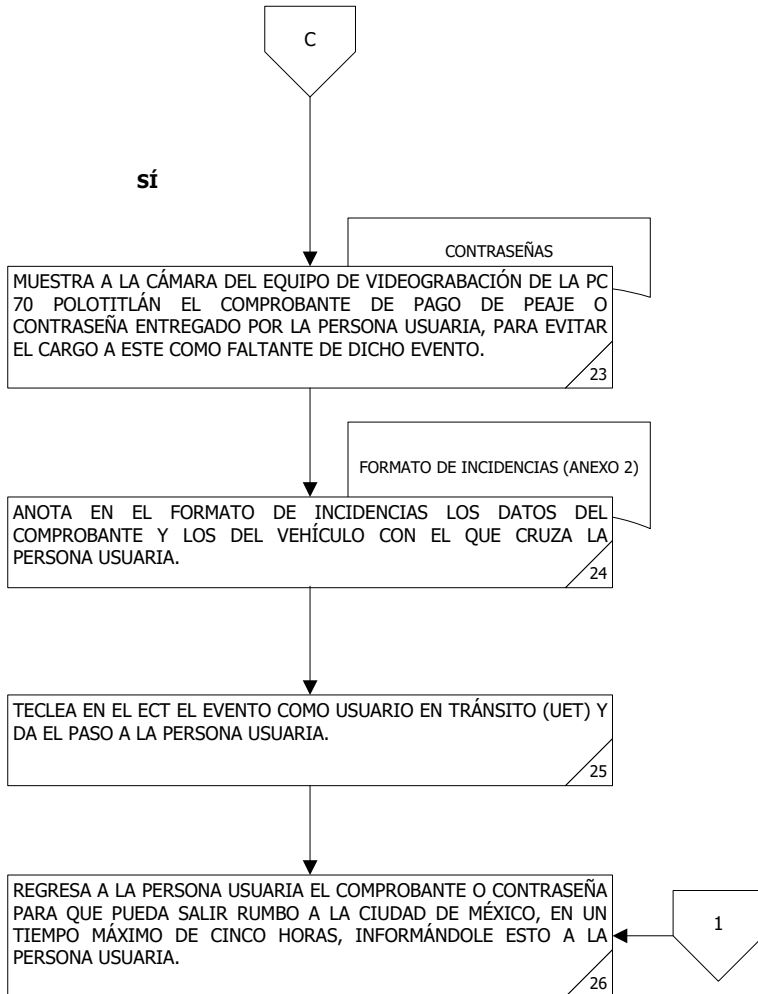
PERSONAL CAJERO RECEPTOR



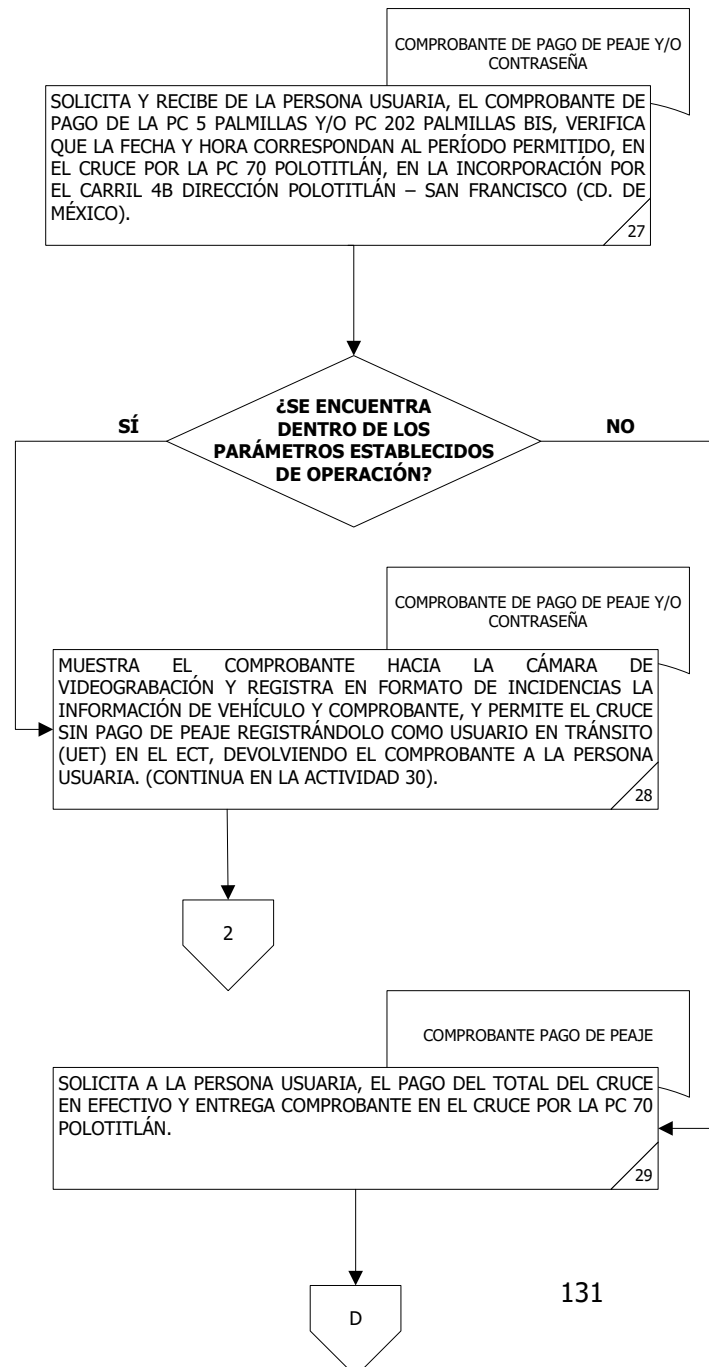
TRAMO SAN JUAN DEL RÍO – POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)



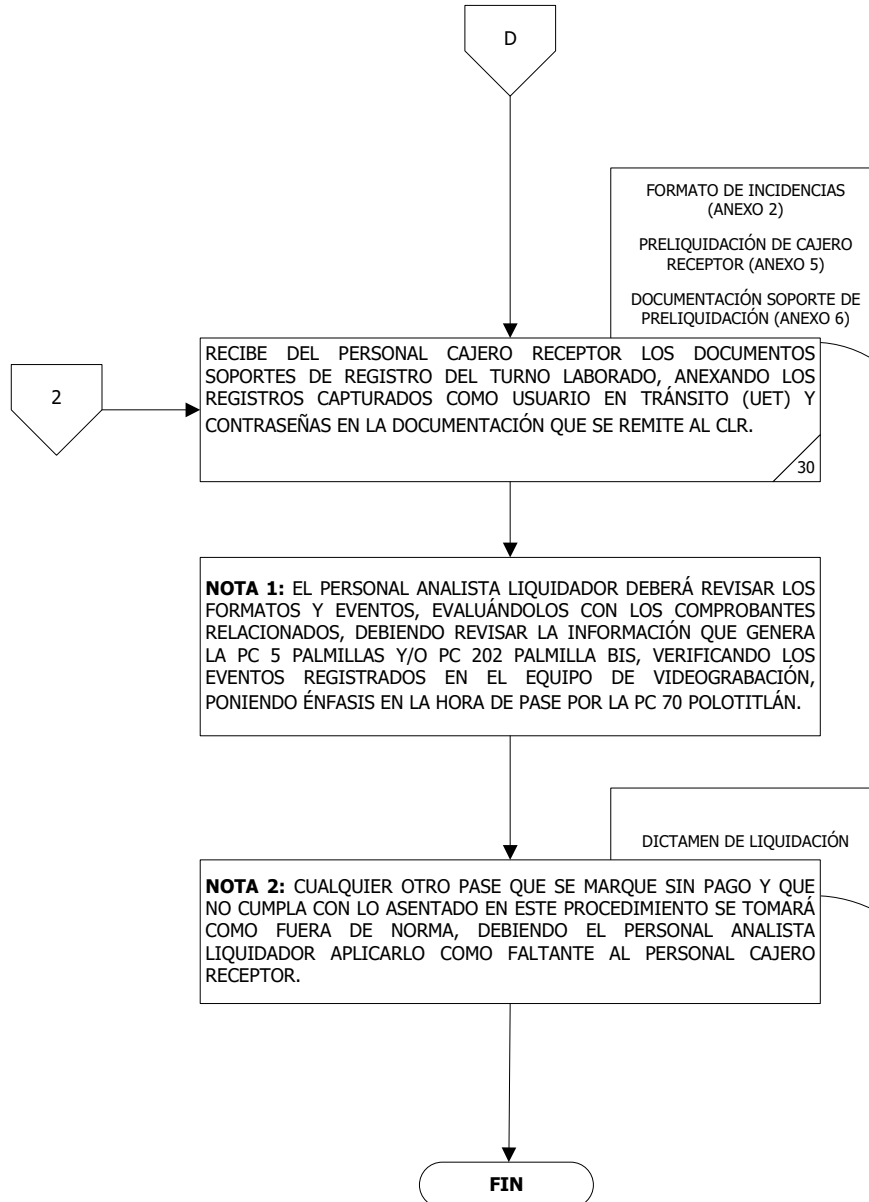
PERSONAL CAJERO RECEPTOR



POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)



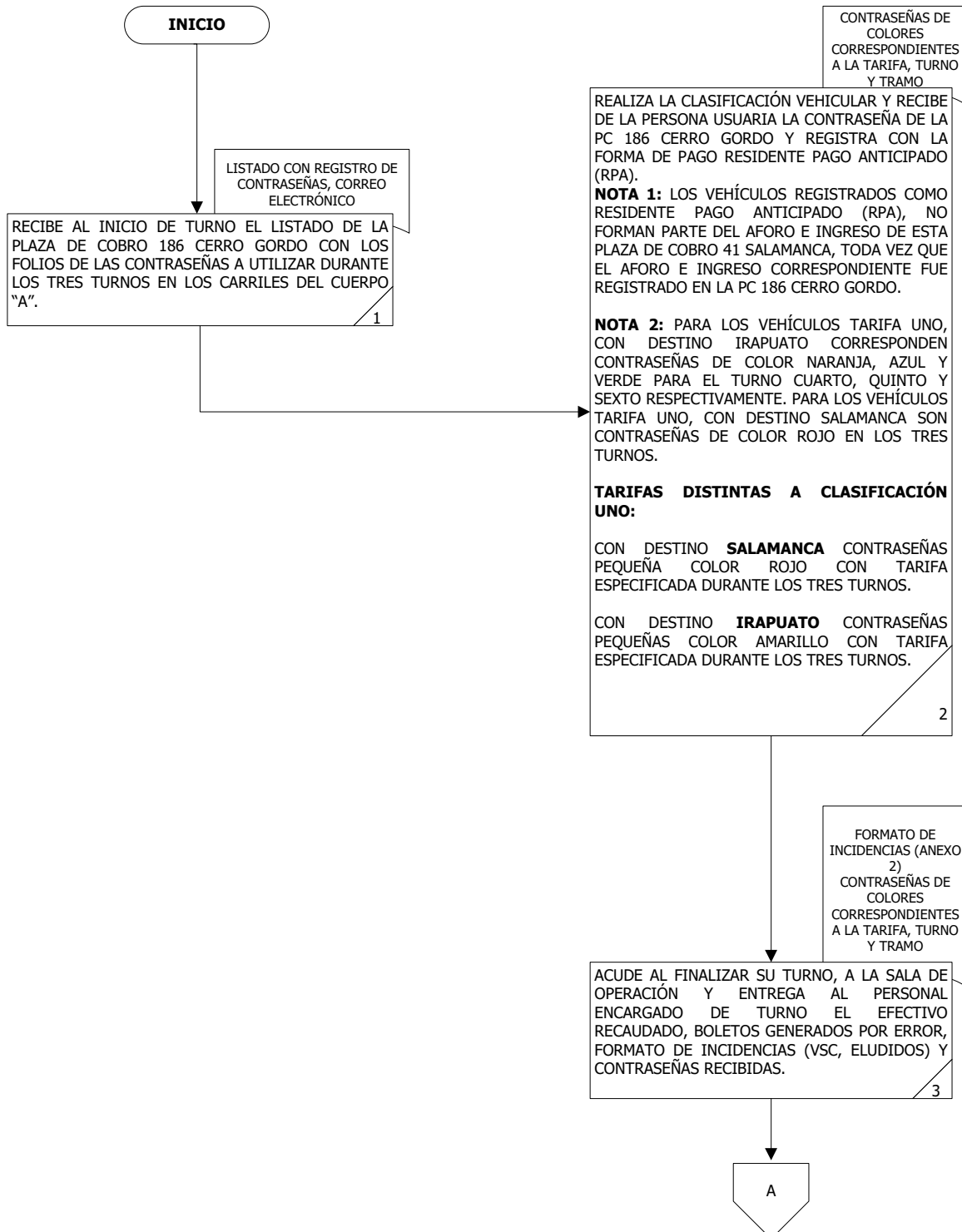
PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

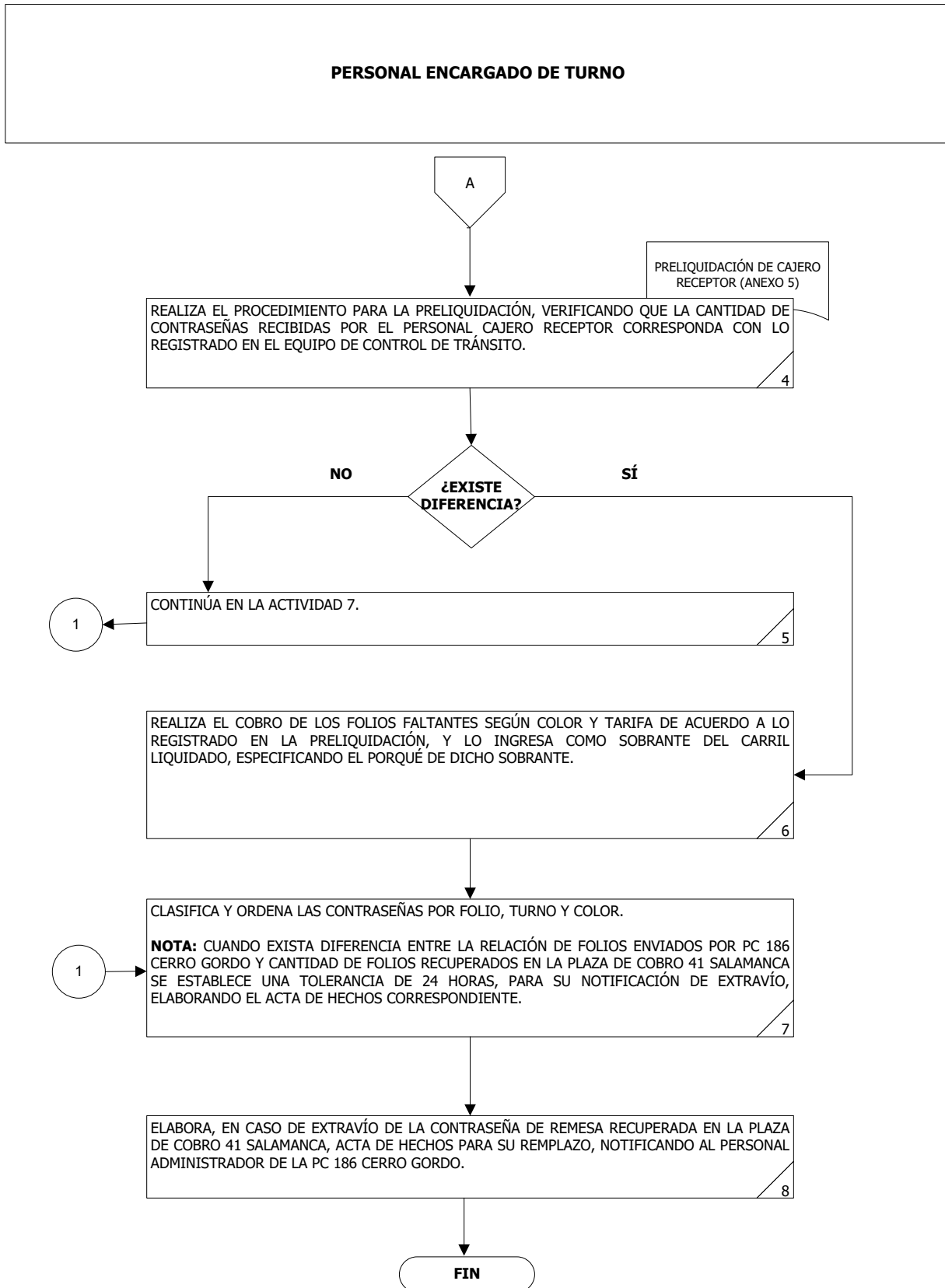


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Recibe al inicio de turno el listado de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo con los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos en los carriles del cuerpo "A".	Listado con registro de contraseñas, Correo electrónico
Personal Cajero Receptor	2.	Realiza la clasificación vehicular y recibe de la persona usuaria la contraseña de la Pc 186 Cerro Gordo y registra con la forma de pago Residente Pago Anticipado (RPA). Nota 1: Los vehículos registrados como Residente Pago Anticipado (RPA), no forman parte del aforo e ingreso de esta Plaza de Cobro 41 Salamanca, toda vez que el aforo e ingreso correspondiente fue registrado en la PC 186 Cerro Gordo. Nota 2: Para los vehículos tarifa UNO, con destino Irapuato corresponden contraseñas de color naranja, azul y verde para el turno cuarto, quinto y sexto respectivamente. Para los vehículos tarifa UNO, con destino Salamanca son contraseñas de color rojo en los tres turnos. Tarifas distintas a clasificación UNO: Con destino Salamanca <u>contraseñas pequeña color rojo</u> con tarifa especificada durante los tres turnos. Con destino Irapuato <u>contraseñas pequeñas color amarillo</u> con tarifa especificada durante los tres turnos.	Contraseñas de colores correspondientes a la tarifa, turno y tramo
	3.	Acude al finalizar su turno, a la sala de operación y entrega al personal Encargado de Turno el efectivo recaudado, boletos generados por error, formato de incidencias (VSC, eludidos) y contraseñas recibidas.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Contraseñas de colores correspondientes a la tarifa, turno y tramo
Personal Encargado de Turno	4.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN, verificando que la cantidad de contraseñas recibidas por el personal Cajero Receptor corresponda con lo registrado en el Equipo de Control de Tránsito. ¿Existe diferencia? No 5. Continúa en la actividad 7. Sí 6. Realiza el cobro de los folios faltantes según color y tarifa de acuerdo a lo registrado en la preliquidación, y lo ingresa como sobrante del carril liquidado, especificando el porqué de dicho sobrante.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	7.	<p>Clasifica y ordena las contraseñas por folio, turno y color.</p> <p>Nota: Cuando exista diferencia entre la relación de folios enviados por PC 186 Cerro Gordo y cantidad de folios recuperados en la Plaza de Cobro 41 Salamanca se establece una tolerancia de 24 horas, para su notificación de extravío, elaborando el Acta de Hechos correspondiente.</p>	Acta de Hechos
	8.	<p>Elabora, en caso de extravío de la contraseña de remesa recuperada en la Plaza de Cobro 41 Salamanca, acta de hechos para su remplazo, notificando al personal Administrador de la PC 186 Cerro Gordo.</p> <p>Termina procedimiento</p>	

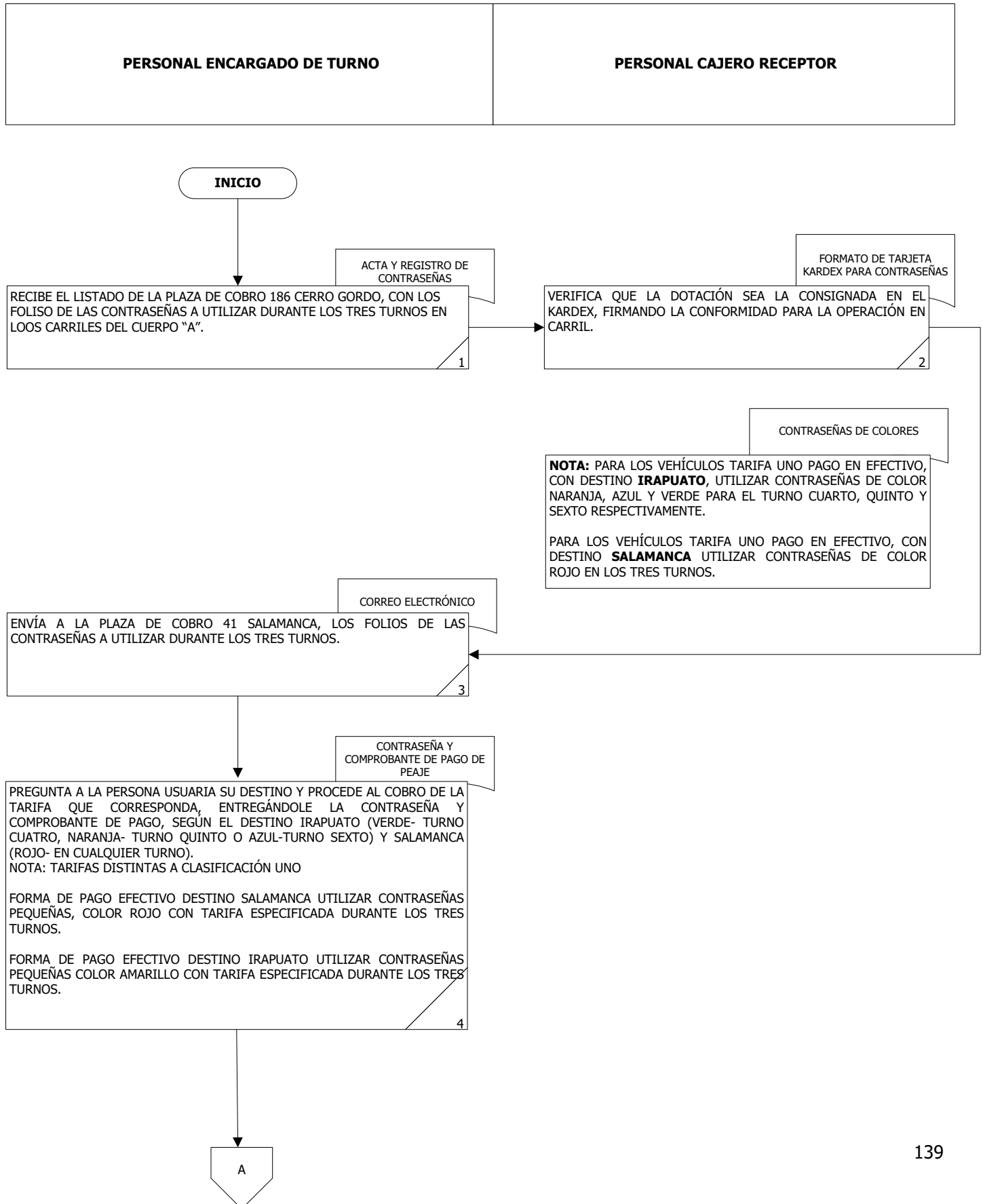
PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL CAJERO RECEPTOR
-----------------------------	--------------------------





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Recibe el listado de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo, con los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos en los carriles del cuerpo "A".	Acta y Registro de contraseñas
Personal Cajero Receptor	2.	Verifica que la dotación sea la consignada en el Kardex, firmando la conformidad para la operación en carril. Nota: Para los vehículos tarifa UNO pago en efectivo, con destino Irapuato , utilizar contraseñas de color naranja, azul y verde para el turno cuarto, quinto y sexto respectivamente. Para los vehículos tarifa UNO pago en efectivo, con destino Salamanca utilizar contraseñas de color rojo en los tres turnos.	Formato de tarjeta Kardex para contraseñas Contraseñas de colores
Personal Encargado de Turno	3.	Envía a la Plaza de Cobro 41 Salamanca, los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos.	Correo electrónico
Personal Cajero Receptor	4.	Pregunta a la persona usuaria su destino y procede al cobro de la tarifa que corresponda, entregándole la contraseña y comprobante de pago, según el destino Irapuato (verde- turno cuatro, naranja- turno quinto o azul-turno sexto) y Salamanca (rojo- en cualquier turno). Nota: Tarifas distintas a clasificación UNO Forma de pago Efectivo destino Salamanca utilizar contraseñas pequeñas, <u>color rojo</u> con tarifa especificada durante los tres turnos. Forma de pago Efectivo destino Irapuato utilizar contraseñas pequeñas <u>color amarillo</u> con tarifa especificada durante los tres turnos.	Contraseña y comprobante de pago de peaje Contraseña Contraseña
Personal Encargado de Turno	5.	Finaliza turno y acude a la sala de operación, entrega al personal Encargado de Turno el efectivo recaudado, boletos generados por error, formato de incidencias (VSC, eludidos) y contraseñas no utilizadas.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Contraseñas
Personal Encargado de Turno	6.	Registra el folio final entregado a la persona usuaria para ingresar la suma correspondiente de contraseñas utilizadas por el personal Cajero Receptor durante su turno.	Formato de tarjeta kardex para contraseñas
	7.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN, verificando que la cantidad de contraseñas entregadas sea igual a lo registrado en el Equipo de Control de Transito cargado durante el turno. ¿Existe diferencia?	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	8.	No Continúa en la actividad 11.	
	9.	Sí Realiza el cobro de los folios faltantes según color y tarifa, ingresándolo como sobrante del carril liquidado, especificando el porqué de dicho sobrante.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)

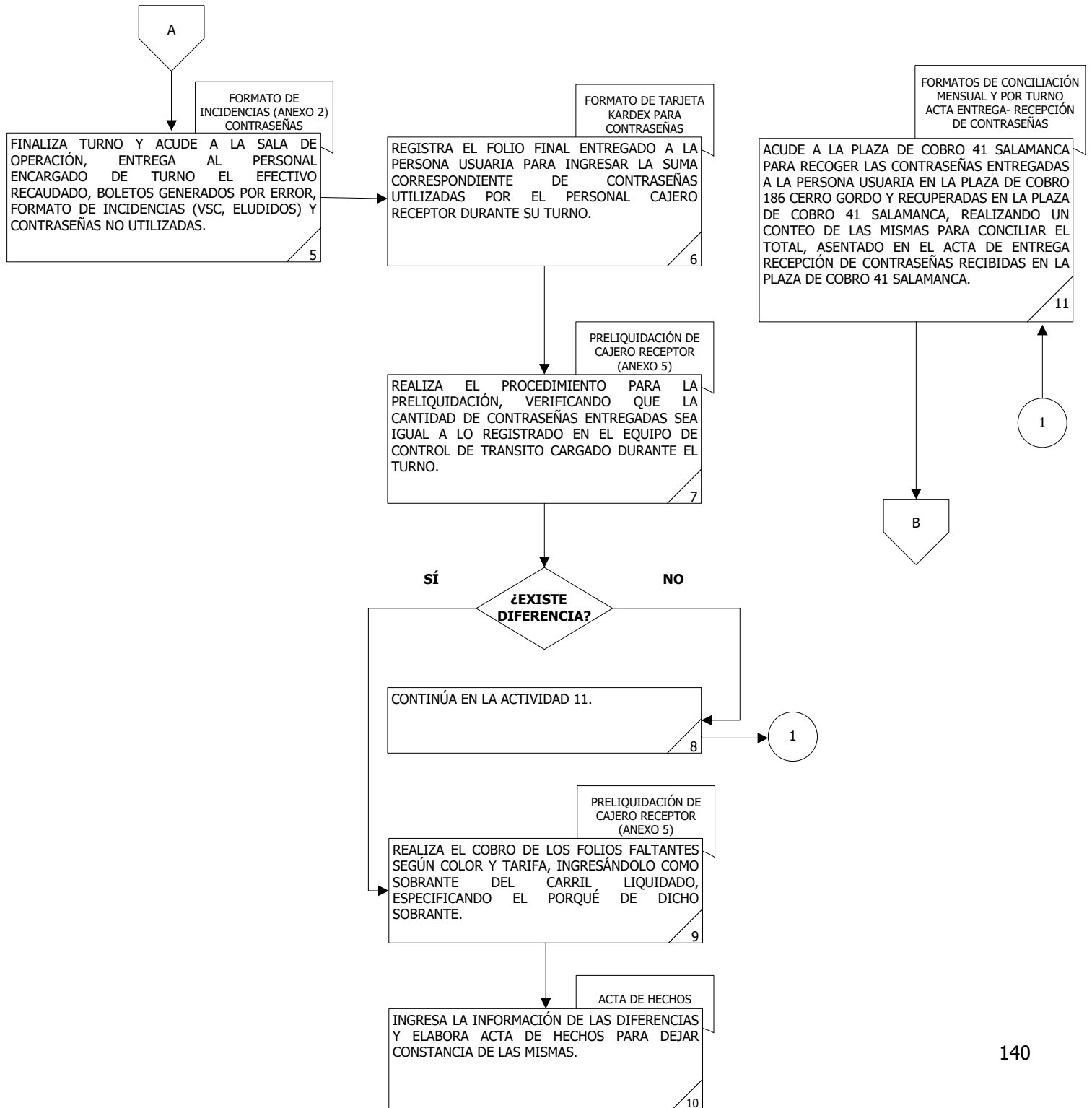
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de PC 186 Cerro Gordo	10.	Ingresa la información de las diferencias y elabora acta de hechos para dejar constancia de las mismas.	Acta de hechos
	11.	Acude a la Plaza de Cobro 41 Salamanca para recoger las contraseñas entregadas a la persona usuaria en la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo y recuperadas en la Plaza de Cobro 41 Salamanca, realizando un conteo de las mismas para conciliar el total, asentado en el Acta de Entrega Recepción de contraseñas recibidas en la Plaza de Cobro 41 Salamanca.	Formatos de Conciliación mensual y por turno Acta entrega- recepción de contraseñas
Personal Encargado de Turno PC 41 Salamanca	12.	Clasifica y ordena las contraseñas por folio, turno y color.	Contraseñas de diversos colores
	13.	Cuando exista diferencia entre la relación de folios enviados por PC 41 Salamanca y cantidad de folios recuperados en la misma plaza se dará una tolerancia para su remplazo y envió de 24 horas, dejando por constancia un acta de hechos.	Acta de hechos
Personal Encargado de Turno	14.	Recibe notificación de folio o contraseña de la remesa recuperada en la Plaza de Cobro 41 Salamanca, el personal Encargado de Turno deberá elaborar acta para su remplazo.	Acta de hechos y contraseñas
Personal Administrador de PC 186 Cerro Gordo	15.	Coteja los folios asentados en el acta y entrega contraseñas para remplazo.	Relación de kardex de tarifas grandes
Personal Encargado de Turno	16.	Captura la pérdida de contraseñas distintas a la tarifa UNO, en el formato correspondiente, descontando al total existente, solo en los casos en que existiera extravío de la misma.	Acta de hechos
	17.	Recibe las contraseñas de remplazo (tarifa uno), procede a registrar con el folio extraviado y envía a la Plaza de Cobro 41 Salamanca el acta correspondiente informando los números de folios extraviados para evitar su recepción o mal uso.	
Personal Administrador de PC 186 Cerro Gordo	18.	Realiza un reporte de manera mensual sobre el consumo total, y remplazo de contraseñas extraviadas.	Formato Excel
Termina procedimiento			



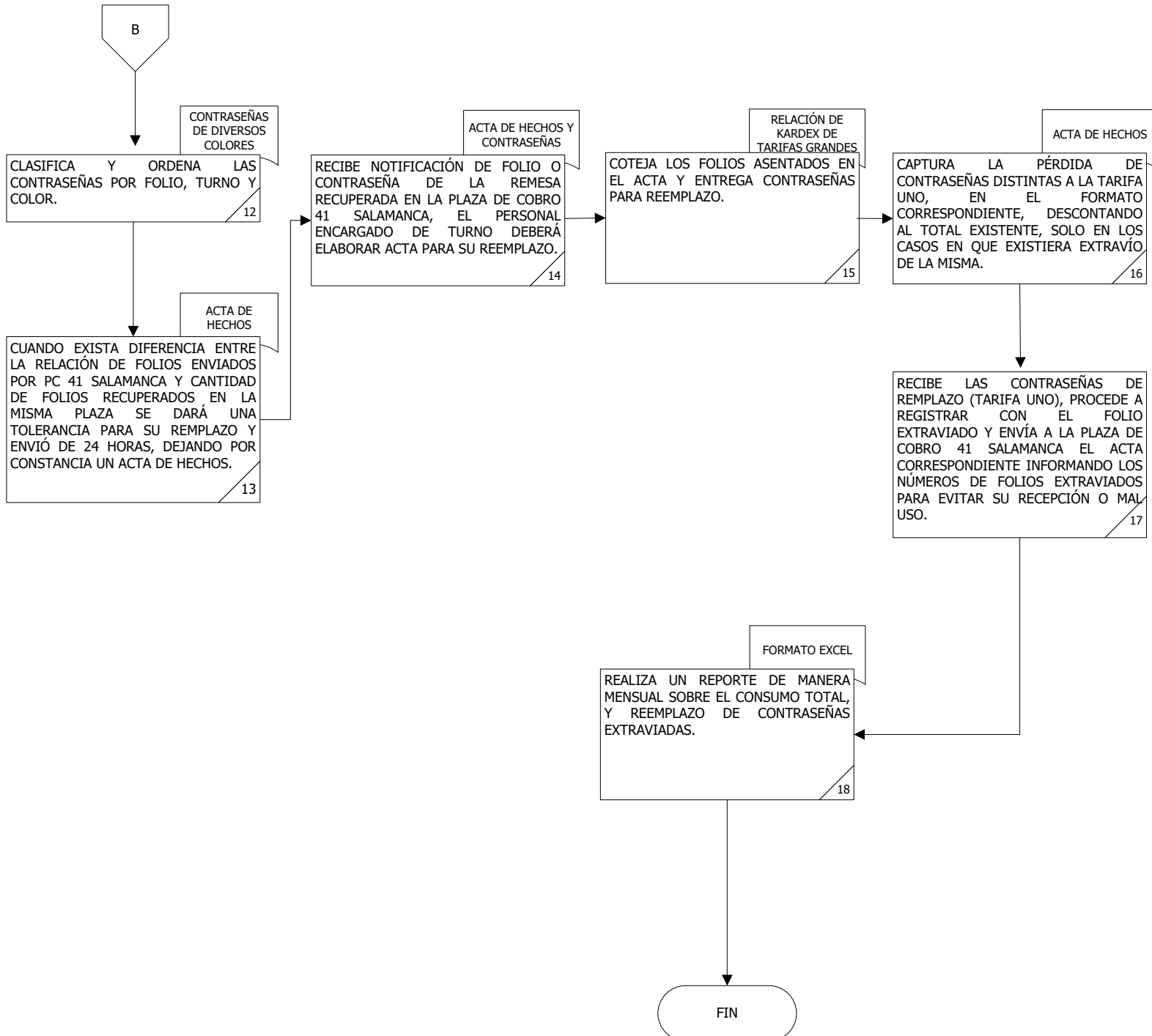
PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

**PERSONAL ADMINISTRADOR DE PC 186
CERRO GORDO**



PERSONAL ENCARGADO DE TURNO PC 41 SALAMANCA	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE PC 186 CERRO GORDO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
--	--------------------------------	---	--------------------------------



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		<u>NUEVO TEAPA – PASO NUEVO</u>	
Personal Encargado de Turno	1.	Entrega al personal Cajero Receptor, las contraseñas para iniciar el turno, e identificar a las personas Usuarias que transita por el cuerpo "B" de la Plaza de Cobro 67 Ing. Antonio Dovalí Jaime y cruza por los carriles 2, 3 y 4 y que llegan al carril indicando que cruza por la Plaza de Cobro número 67 Bis "Antonio Dovalí Jaime.	Contraseña que se divide en dos partes con información registrada por el personal Cajero Receptor
Personal Cajero Receptor	2.	Clasifica el evento (aplica a todas las tarifas y formas de pago), valida y hace el cobro de cuota correspondiente y entrega el comprobante de pago a la persona usuaria.	
	3.	Entrega a la persona Usuaría contraseña, registrando la siguiente información: Fecha: Carril: Horario de cruce: Número de comprobante de pago: Turno: Tarifa: Firma:	Contraseña superior
	4.	Informa a la persona Usuaría, conservar la contraseña con los datos requisitados, que indica PC 67 Bis Ing. Antonio Dovalí Jaime.	Segunda parte de la contraseña
	5.	Entrega la contraseña en el carril 2 "B" de la Plaza de Cobro 67 Bis Ing. Antonio Dovalí Jaime.	
	6.	Verifica y confirma hora de emisión de la contraseña, emitida en la PC 67 "Ing. Antonio Dovalí Jaime".	
		Nota: El tiempo máximo para autorizar el cruce es de sesenta minutos a partir de la hora registrada en la contraseña. En casos extraordinario por cierres de sector o cierres por mantenimiento, que el tiempo haya excedido el tiempo máximo, se validara la contraseña por el tiempo de duración de la eventualidad.	
		¿Se encuentra dentro del tiempo establecido?	
		No	
	7.	Clasifica en el Equipo de Control de Tránsito y cobra en efectivo el vehículo, según corresponda.	
		Sí	
	8.	Registra en el Equipo de Control de Tránsito y da forma de pago (RSP) y conserva la contraseña.	
	9.	Entrega contraseñas y formato de incidencias al personal Encargado de Turno, al término para realizar la preliquidación.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Contraseñas

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	10.	Relaciona las contraseñas y la adjunta a la preliquidación.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	11.	Remite al Centro de Liquidación Regional, la información generada para la dictaminación de aforo e ingreso.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Personal Analista Liquidador	12.	Valida las contraseñas y verifica en el Módulo de Liquidación de Caseta, la clasificación que el personal Cajero Receptor realizó por cada uno de los eventos como RSP.	
	13.	Genera el Dictamen de Liquidación del personal Cajero Receptor y remite a Plaza de Cobro 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime" para firma del personal operativo que intervino.	Dictamen de Liquidación
<u>PASO NUEVO – NUEVO TEAPA</u>			
Personal Encargado de Turno	14.	Entrega al personal Cajero Receptor, las contraseñas para iniciar el turno e identificar a las personas usuarias que transita por el cuerpo "A" de la Plaza de Cobro 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime" y cruza por el carril número 1A, e indica al personal Cajero Receptor que va a cruzar por la Plaza de Cobro 67 "Antonio Dovali Jaime.	
Personal Cajero Receptor	15.	Clasifica el evento (aplica a todas las tarifas) y cobra la cuota correspondiente y hace entrega del comprobante de pago.	Comprobante de Pago de Peaje
	16.	Entrega a la persona usuaria la contraseña, registrando la siguiente información: Fecha: Carril: Horario de cruce: Número de comprobante de pago: Turno: Tarifa: Firma:	Contraseña que se divide en dos partes con información registrada por el Cajero Receptor
	17.	Informa a la persona usuaria conservar la contraseña con los datos requisitados, que indica PC 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime".	
	18.	Solicita a la persona usuaria, la contraseña en la Plaza de Cobro 67 Ing. Antonio Dovali Jaime, por los carriles 5, 6 y 7.	Contraseña

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	19.	Verifica y confirma hora de emisión de la contraseña, emitida en la PC 67 Ing. Antonio Dovali Jaime. Nota: El tiempo máximo para autorizar el cruce es de treinta minutos a partir de la hora registrada en la contraseña. En casos extraordinario por cierres de sector o cierres por mantenimiento, que el tiempo haya excedido el tiempo máximo, se validara la contraseña por el tiempo de duración de la eventualidad. ¿Se encuentra dentro del tiempo establecido? No 20. Clasifica en el Equipo de Control de Tránsito y cobra en efectivo el vehículo, según corresponda. Sí 21. Registra en el Equipo de Control de Tránsito y da forma de pago (RSP) y conserva la contraseña. 22. Entrega al personal Encargado de Turno las contraseñas y hoja de incidencias, al término de turno, para realizar la preliquidación.	Contraseña Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Contraseñas Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
	23.	Relaciona las contraseñas, desarrolla el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN del turno.	
	24.	Remite al Centro de Liquidación Regional para la preliquidación y la relación de las contraseñas.	
	25.	Valida las contraseñas y verifica en el Módulo de Liquidación de Caseta, la clasificación que el personal Cajero Receptor realizó por cada uno de los eventos como RSP.	
	26.	Genera el Dictamen de Liquidación del personal Cajero Receptor y remite a Plaza de Cobro 67 PC 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime" para firma del personal operativo que intervino.	
Personal Analista Liquidador		Termina procedimiento	Dictamen de Liquidación

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

INICIO

NUEVO TEAPA – PASO NUEVO

CONTRASEÑA QUE SE DIVIDE EN DOS PARTES CON INFORMACIÓN REGISTRADA POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR

ENTREGA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, LAS CONTRASEÑAS PARA INICIAR EL TURNO, E IDENTIFICAR A LAS PERSONAS USUARIAS QUE TRANSITA POR EL CUERPO "B" DE LA PLAZA DE COBRO 67 ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME Y CRUZA POR LOS CARRILES 2, 3 Y 4 Y QUE LLEGAN AL CARRIL INDICANDO QUE CRUZA POR LA PLAZA DE COBRO NÚMERO 67 BIS "ANTONIO DOVALÍ JAIME."

CLASIFICA EL EVENTO (APLICA A TODAS LAS TARIFAS Y FORMAS DE PAGO), VALIDA Y HACE EL COBRO DE CUOTA CORRESPONDIENTE Y ENTREGA EL COMPROBANTE DE PAGO A LA PERSONA USUARIA.

2

CONTRASEÑA SUPERIOR

ENTREGA A LA PERSONA USUARIA CONTRASEÑA, REGISTRANDO LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:

FECHA:
CARRIL:
HORARIO DE CRUCE:
NÚMERO DE COMPROBANTE DE PAGO:
TURNO:
TARIFA:
FIRMA:

3

SEGUNDA PARTE DE LA CONTRASEÑA

INFORMA A LA PERSONA USUARIA, CONSERVAR LA CONTRASEÑA CON LOS DATOS REQUISITADOS, QUE INDICA PC 67 BIS ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME.

4

ENTREGA LA CONTRASEÑA EN EL CARRIL 2 "B" DE LA PLAZA DE COBRO 67 BIS ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME.

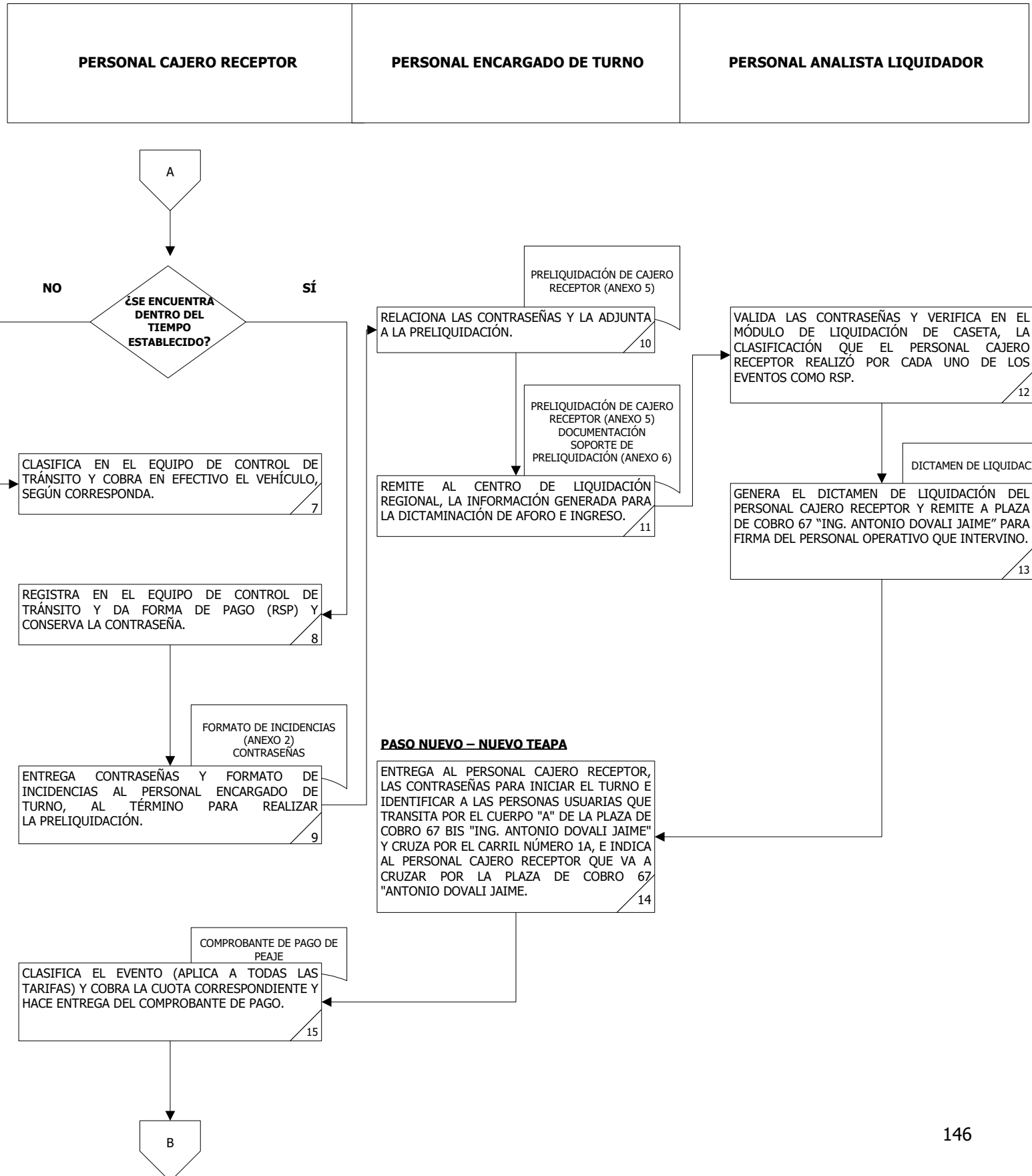
5

VERIFICA Y CONFIRMA HORA DE EMISIÓN DE LA CONTRASEÑA, EMITIDA EN LA PC 67 "ING. ANTONIO DOVALI JAIME".

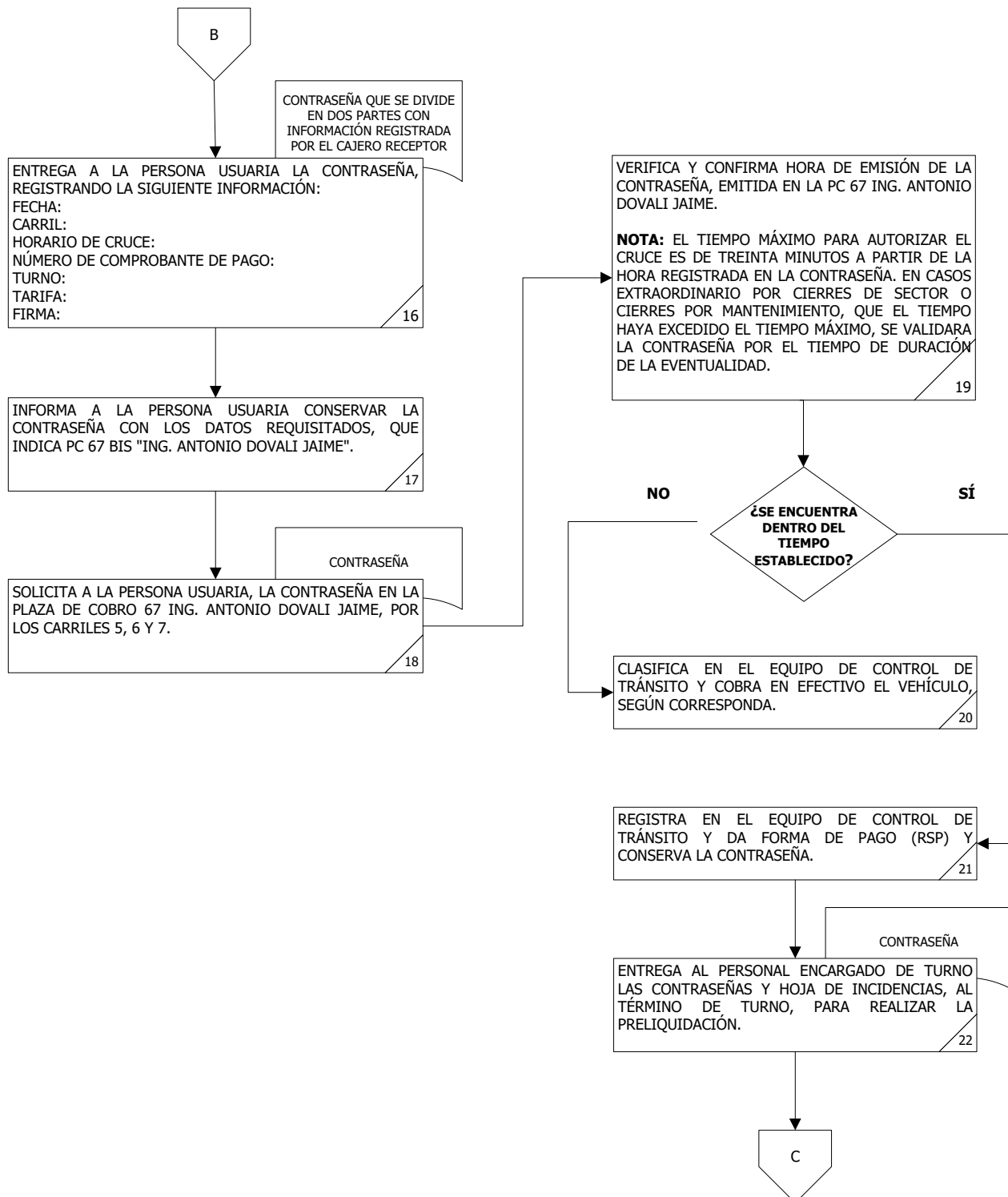
NOTA: EL TIEMPO MÁXIMO PARA AUTORIZAR EL CRUCE ES DE SESENTA MINUTOS A PARTIR DE LA HORA REGISTRADA EN LA CONTRASEÑA. EN CASOS EXTRAORDINARIO POR CIERRES DE SECTOR O CIERRES POR MANTENIMIENTO, QUE EL TIEMPO HAYA EXCEDIDO EL TIEMPO MÁXIMO, SE VALIDARA LA CONTRASEÑA POR EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA EVENTUALIDAD.

6

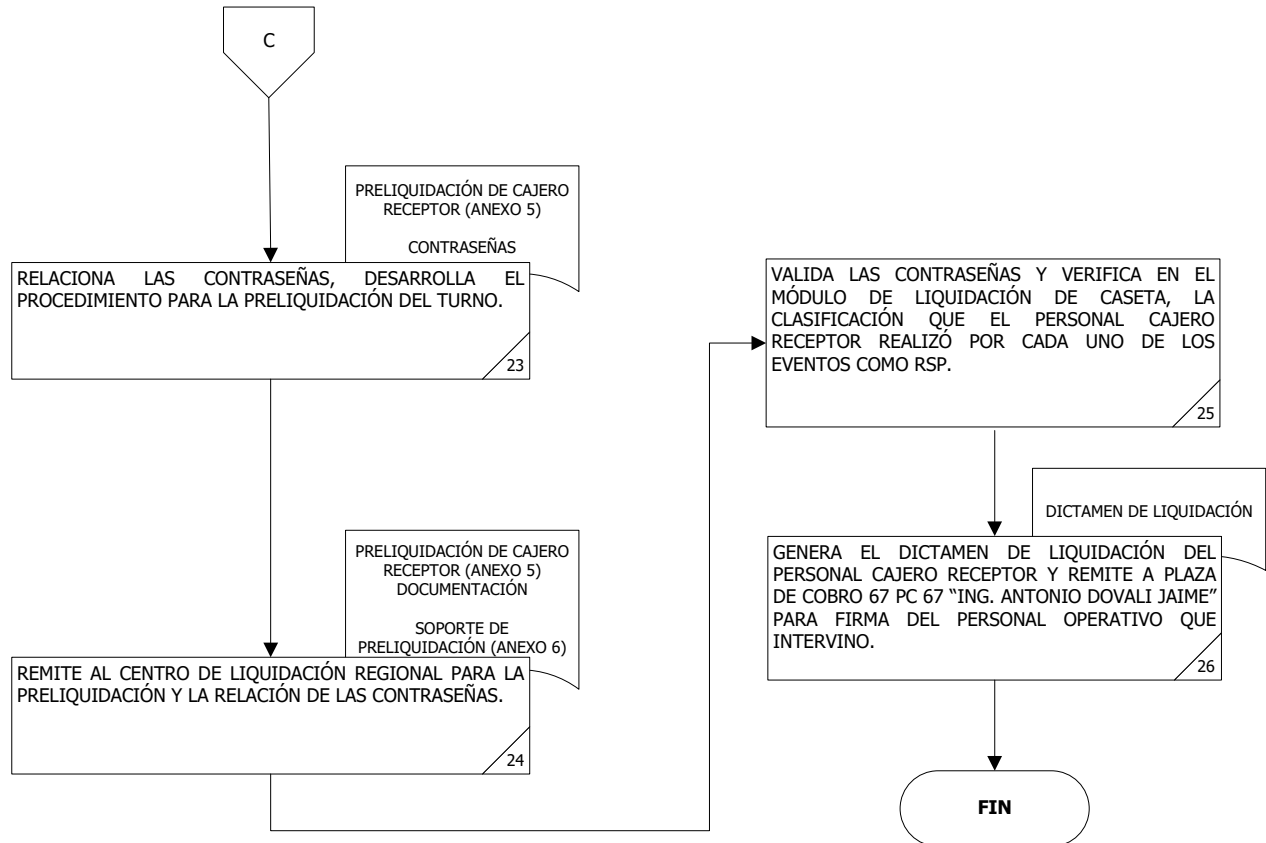
A



PERSONAL CAJERO RECEPTOR

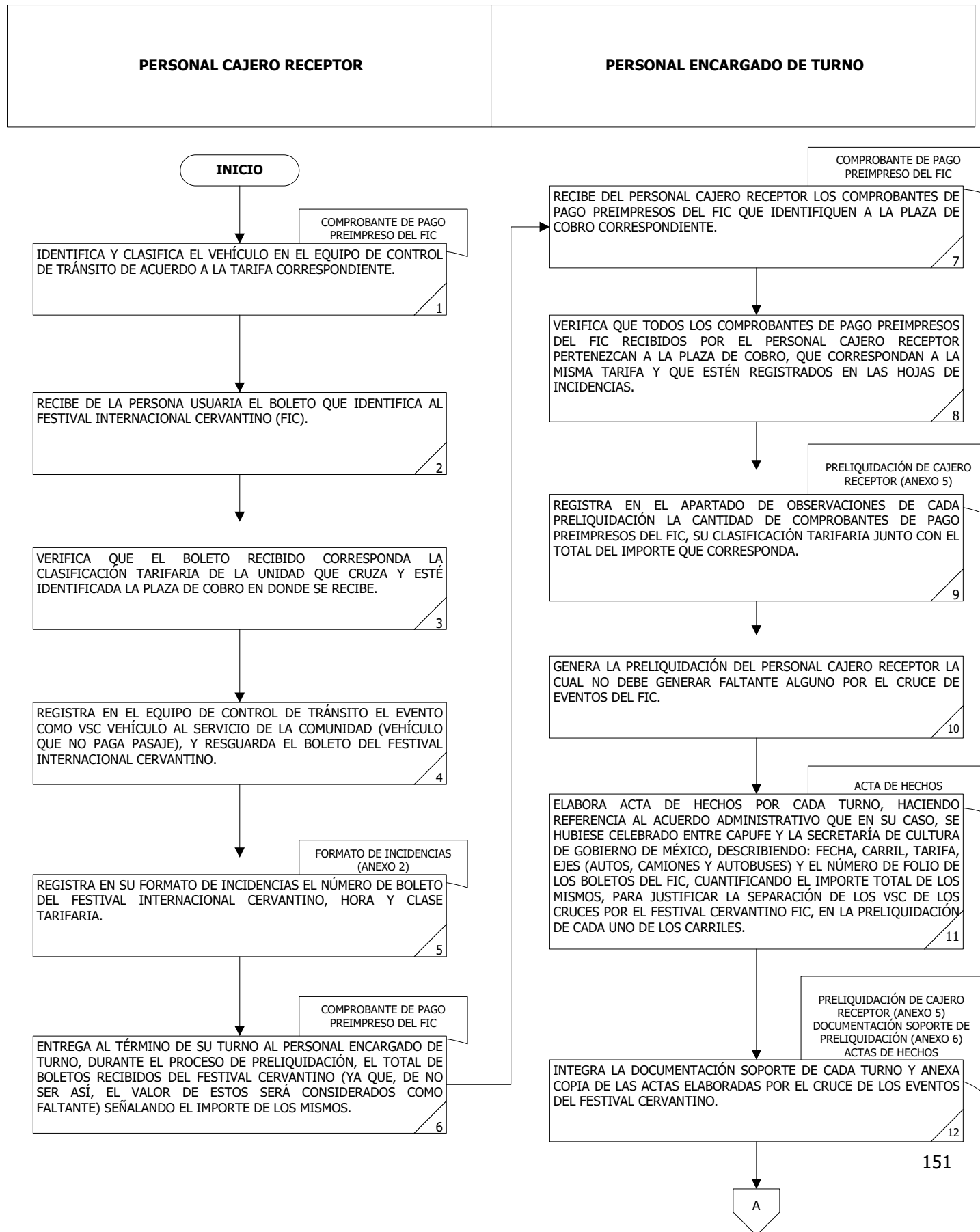


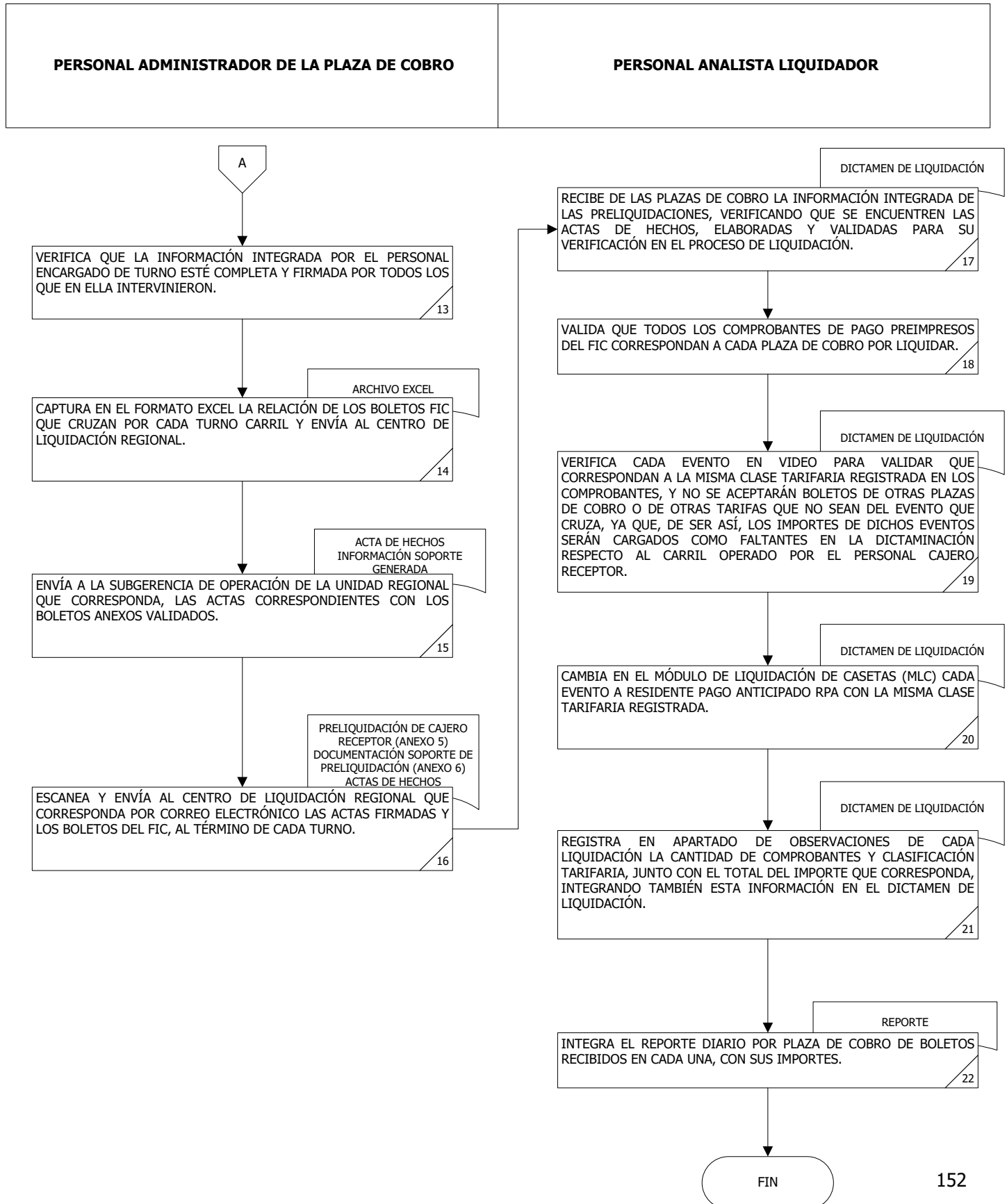
PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR
-----------------------------	------------------------------



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Identifica y clasifica el vehículo en el Equipo de Control de Tránsito de acuerdo a la tarifa correspondiente.	Comprobante de pago preimpreso del FIC
	2.	Recibe de la persona usuaria el boleto que identifica al Festival Internacional Cervantino (FIC).	
	3.	Verifica que el boleto recibido corresponda la clasificación tarifaria de la unidad que cruza y esté identificada la Plaza de Cobro en donde se recibe.	
	4.	Registra en el equipo de control de tránsito el evento como VSC Vehículo al Servicio de la Comunidad (vehículo que no paga pasaje), y resguarda el boleto del Festival Internacional Cervantino.	
	5.	Registra en su Formato de Incidencias el número de boleto del Festival Internacional Cervantino, hora y clase tarifaria.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	6.	Entrega al término de su turno al personal Encargado de Turno, durante el proceso de preliquidación, el total de boletos recibidos del Festival Cervantino (ya que, de no ser así, el valor de estos será considerados como faltante) señalando el importe de los mismos.	Comprobante de pago preimpreso del FIC
Personal Encargado de Turno	7.	Recibe del personal Cajero Receptor los comprobantes de pago preimpresos del FIC que identifiquen a la Plaza de Cobro correspondiente.	Comprobante de pago preimpreso del FIC
	8.	Verifica que todos los comprobantes de pago preimpresos del FIC recibidos por el personal Cajero Receptor pertenezcan a la Plaza de Cobro, que correspondan a la misma tarifa y que estén registrados en las hojas de incidencias.	
	9.	Registra en el apartado de Observaciones de cada Preliquidación la cantidad de comprobantes de pago preimpresos del FIC, su clasificación tarifaria junto con el total del importe que corresponda.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	10.	Genera la Preliquidación del personal Cajero Receptor la cual no debe generar faltante alguno por el cruce de eventos del FIC.	
	11.	Elabora Acta de hechos por cada turno, haciendo referencia al Acuerdo Administrativo que en su caso, se hubiese celebrado entre CAPUFE y la Secretaría de Cultura de Gobierno de México, describiendo: fecha, carril, tarifa, ejes (autos, camiones y autobuses) y el número de folio de los boletos del FIC, cuantificando el importe total de los mismos, para justificar la separación de los VSC de los cruces por el Festival Cervantino FIC, en la preliquidación de cada uno de los carriles.	Acta de hechos
	12.	Integra la documentación soporte de cada turno y anexa copia de las actas elaboradas por el cruce de los eventos del Festival Cervantino.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6) Actas de Hechos

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Verifica que la información integrada por el personal Encargado de Turno esté completa y firmada por todos los que en ella intervinieron.	
	14.	Captura en el formato Excel la relación de los boletos FIC que cruzan por cada turno carril y envía al Centro de Liquidación Regional.	Archivo Excel
	15.	Envía a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional que corresponda, las Actas correspondientes con los boletos anexos validados.	Acta de Hechos Información soporte generada
	16.	Escanea y envía al Centro de Liquidación Regional que corresponda por correo electrónico las actas firmadas y los boletos del FIC, al término de cada turno.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6) Actas de Hechos
Personal Analista Liquidador	17.	Recibe de las Plazas de Cobro la información integrada de las Preliquidaciones, verificando que se encuentren las Actas de Hechos, elaboradas y validadas para su verificación en el proceso de Liquidación.	Dictamen de Liquidación
	18.	Valida que todos los comprobantes de pago preimpresos del FIC correspondan a cada Plaza de Cobro por Liquidar.	
	19.	Verifica cada evento en video para validar que correspondan a la misma clase tarifaria registrada en los comprobantes, y no se aceptarán boletos de otras Plazas de Cobro o de otras tarifas que no sean del evento que cruza, ya que, de ser así, los importes de dichos eventos serán cargados como faltantes en la dictaminación respecto al carril operado por el personal Cajero Receptor.	Dictamen de Liquidación
	20.	Cambia en el Módulo de Liquidación de Casetas (MLC) cada evento a Residente Pago Anticipado RPA con la misma clase tarifaria registrada.	Dictamen de Liquidación
	21.	Registra en apartado de Observaciones de cada liquidación la cantidad de comprobantes y clasificación tarifaria, junto con el total del importe que corresponda, integrando también esta información en el Dictamen de Liquidación.	Dictamen de Liquidación
	22.	Integra el reporte diario por Plaza de Cobro de boletos recibidos en cada una, con sus importes.	Reporte
		Termina procedimiento	





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Analista Liquidador	1.	Verifica en el Módulo de Liquidación de Casetas (MLC) el reporte para el despliegue de tarjetas IAVE que se repitan en más de tres ocasiones por carril y por turno para validar las transacciones de las personas usuarias considerados como residentes.	Registro electrónico de la tarjeta
	2.	Verifica los eventos donde se registraron más de tres cruces con la misma tarjeta, validando cada uno con el apoyo del portal de control de residentes de la página web.	Registro electrónico de la tarjeta
	3.	Comprueba que en todos los casos la clase tarifaria corresponda al tipo de vehículo registrado en el padrón.	Registro electrónico de la tarjeta
Personal Analista de Operación		¿Los eventos registrados por el personal Cajero Receptor corresponden a diferente clase tarifaria con el mismo número de tarjeta?	
		No	
	4.	Continúa en la actividad 9.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro		Sí	
	5.	Identifica en el Portal de Control de Operación la clase tarifaria autorizada para cada persona usuaria residente, verificando el vehículo de acuerdo a las características descritas en el portal, al confirmar que los vehículos que pasaron por el carril no pertenecen a la clase tarifaria ni a las características registradas en el Portal de Control de Operación, módulo de residentes, informa a través de correo electrónico y oficio dirigido al personal Analista de Operación, mencionando lo observado en video.	Correo electrónico
Superintendencia de Supervisión de Operación	6.	Recibe correo y oficio, mediante el cual notifica inmediatamente a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, al personal Administrador de la Plaza de Cobro, a la Superintendencia de Supervisión de Operación, a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y a la Subgerencia de Atención a Residentes de la Subdirección de Servicios al Usuario, los números de tarjetas para que sean desactivadas.	Oficio y/o Archivo electrónico, oficio
	7.	Notifica al personal Encargado de Turno y al personal Cajero Receptor que no se permita el paso a la persona Residente (IAVE) por el carril de la Plaza de Cobro según corresponda, a los vehículos que tengan los números de tarjetas que le indicó el personal Analista de Operación.	Oficio
Personal Analista Liquidador		Nota: En caso de que se permita el paso a la persona Residente (IAVE) por el carril de la Plaza de Cobro, el personal Administrador de la Plaza de Cobro le deberá notificar al personal Cajero Receptor que permitió el cruce sin pago, que debe realizar el pago de los eventos no cobrados.	
	8.	Da seguimiento a estos casos hasta cerrar la inhabilitación de la tarjeta	
	9.	Verificar que todas estas transacciones son correctas, procede a realizar el análisis con los demás eventos sin pago, discrepancias etc. de conformidad con lo establecido en la operación de las Plazas de Cobro y genera el dictamen de liquidación definitiva.	Dictamen de Liquidación
		Termina procedimiento	

PERSONAL ANALISTA LIQUIDADADOR	PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
---------------------------------------	---------------------------------------	--

INICIO

REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA TARJETA

VERIFICA EN EL MÓDULO DE LIQUIDACIÓN DE CASSETAS (MLC) EL REPORTE PARA EL DESPLIEGUE DE TARJETAS IAVE QUE SE REPITAN EN MÁS DE TRES OCASIONES POR CARRIL Y POR TURNO PARA VALIDAR LAS TRANSACCIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS CONSIDERADOS COMO RESIDENTES.

1

REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA TARJETA

VERIFICA LOS EVENTOS DONDE SE REGISTRARON MÁS DE TRES CRUCES CON LA MISMA TARJETA, VALIDANDO CADA UNO CON EL APOYO DEL PORTAL DE CONTROL DE RESIDENTES DE LA PÁGINA WEB.

2

REGISTRO ELECTRÓNICO DE LA TARJETA

COMPRUEBA QUE EN TODOS LOS CASOS LA CLASE TARIFARIA CORRESPONDA AL TIPO DE VEHÍCULO REGISTRADO EN EL PADRÓN.

3

¿LOS EVENTOS REGISTRADOS POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR CORRESPONDEN A DIFERENTE CLASE TARIFARIA CON EL MISMO NÚMERO DE TARJETA?

NO

SÍ

1

CONTINUA EN LA ACTIVIDAD 9.

4

CORREO ELECTRÓNICO

IDENTIFICA EN EL PORTAL DE CONTROL DE OPERACIÓN LA CLASE TARIFARIA AUTORIZADA PARA CADA PERSONA USUARIO RESIDENTE, VERIFICANDO EL VEHÍCULO DE ACUERDO A LAS CARACTERÍSTICAS DESCRITAS EN EL PORTAL, AL CONFIRMAR QUE LOS VEHÍCULOS QUE PASARON POR EL CARRIL NO PERTENECEN A LA CLASE TARIFARIA NI A LAS CARACTERÍSTICAS REGISTRADAS EN EL PORTAL DE CONTROL DE OPERACIÓN, MÓDULO DE RESIDENTES, INFORMA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO Y OFICIO DIRIGIDO AL PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN, MENCIONANDO LO OBSERVADO EN VIDEO.

5

OFICIO Y/O ARCHIVO ELECTRÓNICO, OFICIO

RECIBE CORREO Y OFICIO, MEDIANTE EL CUAL NOTIFICA INMEDIATAMENTE A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL CORRESPONDIENTE, AL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO, A LA SUPERINTENDENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN, A LA GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y A LA SUBGERENCIA DE ATENCIÓN A RESIDENTES DE LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO, LOS NÚMEROS DE TARJETAS PARA QUE SEAN DESACTIVADAS.

6

OFICIO

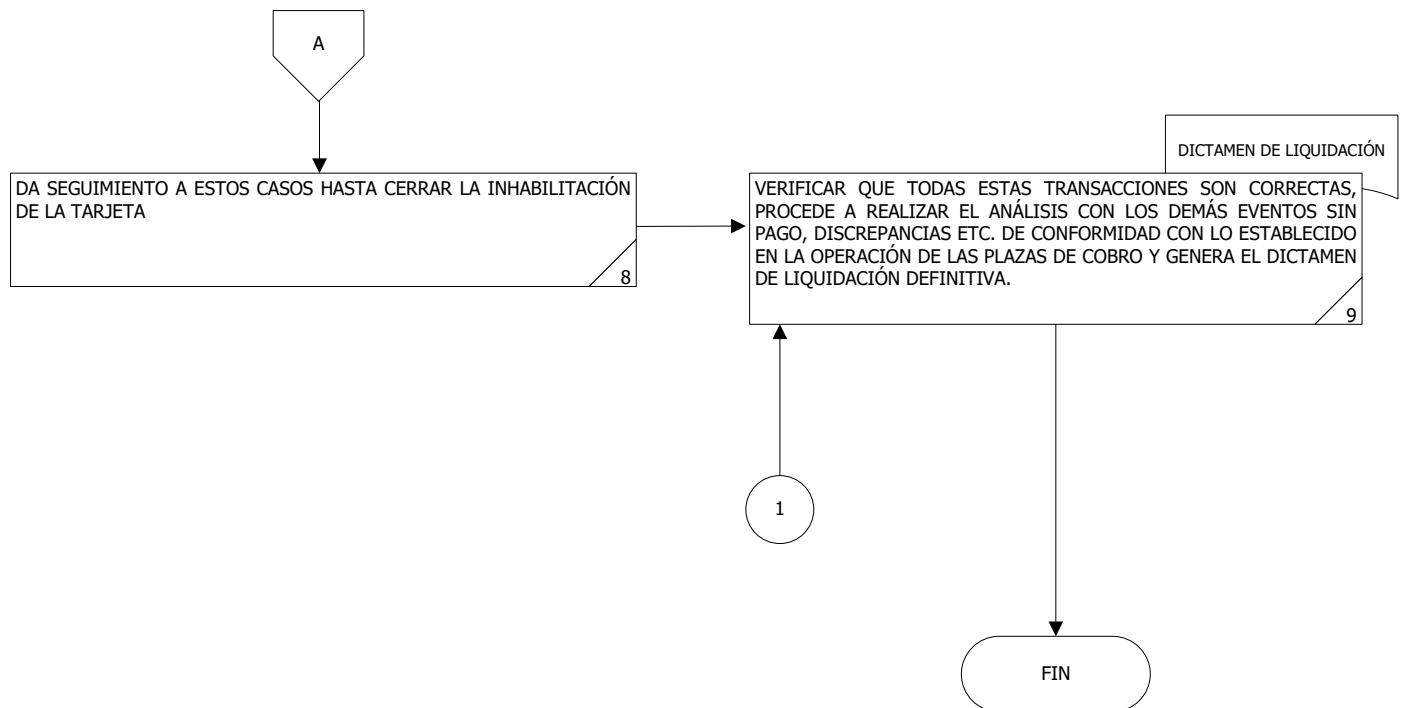
NOTIFICA AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR QUE NO SE PERMITA EL PASO A LA PERSONA RESIDENTE (IAVE) POR EL CARRIL DE LA PLAZA DE COBRO SEGÚN CORRESPONDA, A LOS VEHÍCULOS QUE TENGAN LOS NÚMEROS DE TARJETAS QUE LE INDICÓ EL PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN.

NOTA: EN CASO DE QUE SE PERMITA EL PASO A LA PERSONA RESIDENTE (IAVE) POR EL CARRIL DE LA PLAZA DE COBRO, EL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO LE DEBERÁ NOTIFICAR AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR QUE PERMITIÓ EL CRUCE SIN PAGO, QUE DEBE REALIZAR EL PAGO DE LOS EVENTOS NO COBRADOS.

7

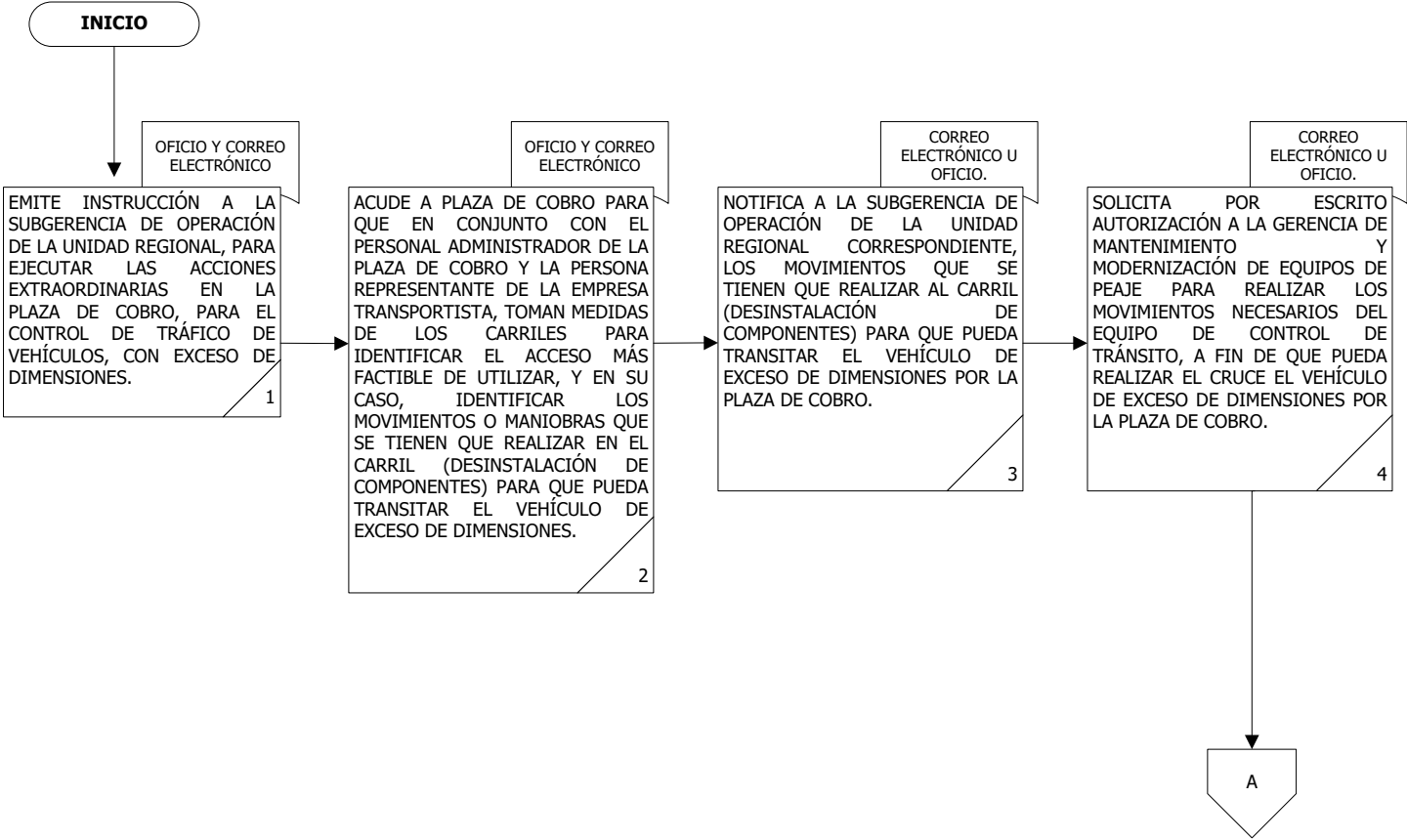
A

SUPERINTENDENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR
---	-------------------------------------

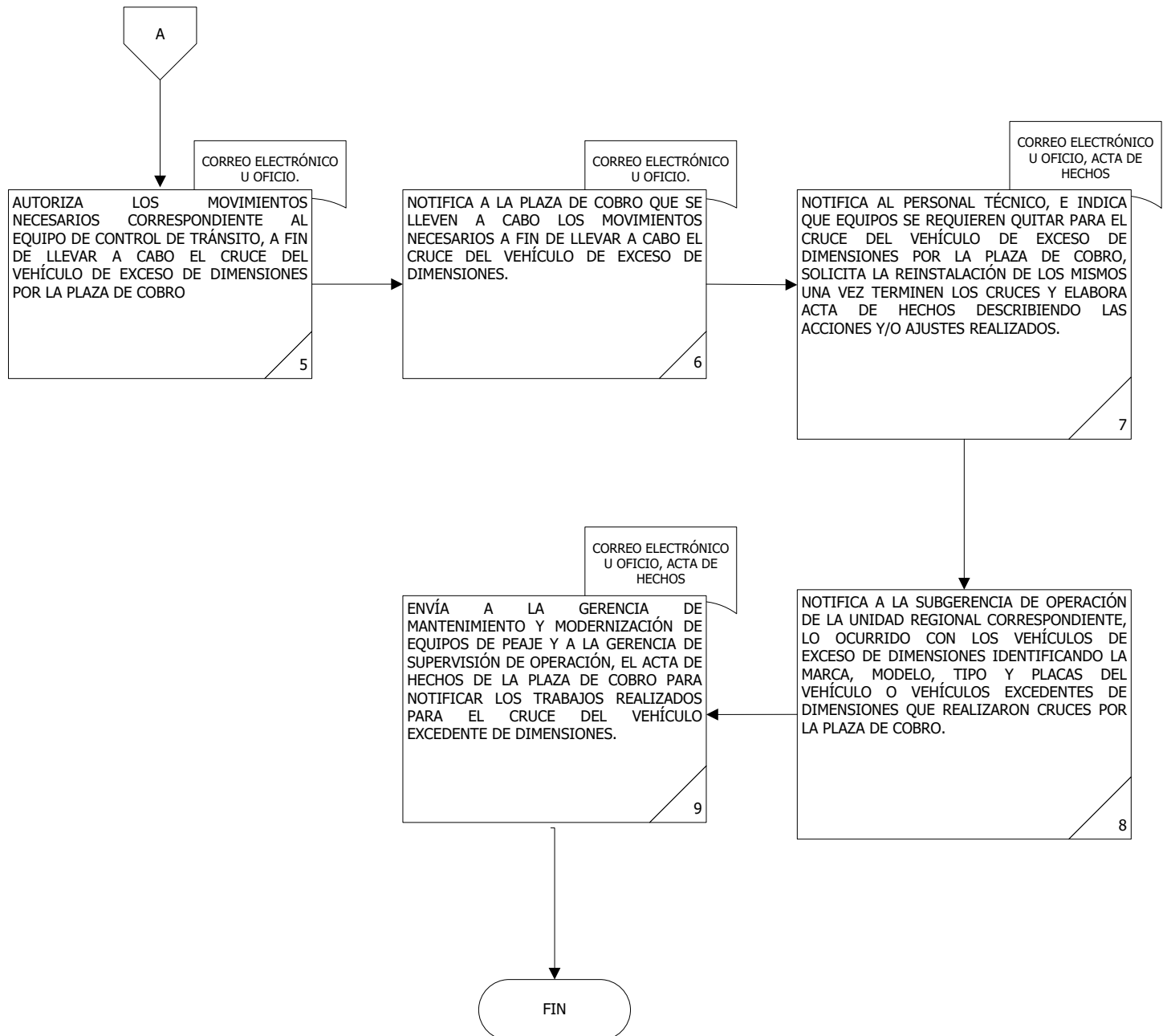


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Supervisión de Operación	1.	Emite instrucción a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, para ejecutar las acciones extraordinarias en la Plaza de Cobro, para el control de tráfico de vehículos, con exceso de dimensiones.	Oficio y correo electrónico
Subgerencia de Operación en Unidad Regional y/o Personal Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Acude a Plaza de Cobro para que en conjunto con el personal Administrador de la Plaza de Cobro y la persona Representante de la Empresa Transportista, toman medidas de los carriles para identificar el acceso más factible de utilizar, y en su caso, identificar los movimientos o maniobras que se tienen que realizar en el carril (desinstalación de componentes) para que pueda transitar el vehículo de exceso de dimensiones.	Oficio y Correo Electrónico.
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Notifica a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, los movimientos que se tienen que realizar al carril (desinstalación de componentes) para que pueda transitar el vehículo de exceso de dimensiones por la Plaza de Cobro.	Correo Electrónico u Oficio.
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	4.	Solicita por escrito autorización a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje para realizar los movimientos necesarios del Equipo de Control de Tránsito, a fin de que pueda realizar el cruce el vehículo de exceso de dimensiones por la Plaza de Cobro.	Correo Electrónico u Oficio.
Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje	5.	Autoriza los movimientos necesarios correspondiente al Equipo de Control de Tránsito, a fin de llevar a cabo el cruce del vehículo de exceso de dimensiones por la Plaza de Cobro.	Correo Electrónico u Oficio.
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	6.	Notifica a la Plaza de Cobro que se lleven a cabo los movimientos necesarios a fin de llevar a cabo el cruce del vehículo de exceso de dimensiones.	Correo Electrónico u Oficio.
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Notifica al personal técnico, e indica que equipos se requieren quitar para el cruce del vehículo de exceso de dimensiones por la Plaza de Cobro, solicita la reinstalación de los mismos una vez terminen los cruces y elabora Acta de Hechos describiendo las acciones y/o ajustes realizados.	Correo Electrónico u Oficio, Acta de Hechos
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	8.	Notifica a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, lo ocurrido con los vehículos de exceso de dimensiones identificando la marca, modelo, tipo y placas del vehículo o vehículos excedentes de dimensiones que realizaron cruces por la Plaza de Cobro.	
	9.	Envía a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje y a la Gerencia de Supervisión de Operación, el Acta de Hechos de la Plaza de Cobro para notificar los trabajos realizados para el cruce del vehículo excedente de dimensiones.	Correo Electrónico u Oficio, Acta de Hechos
		Termina procedimiento	

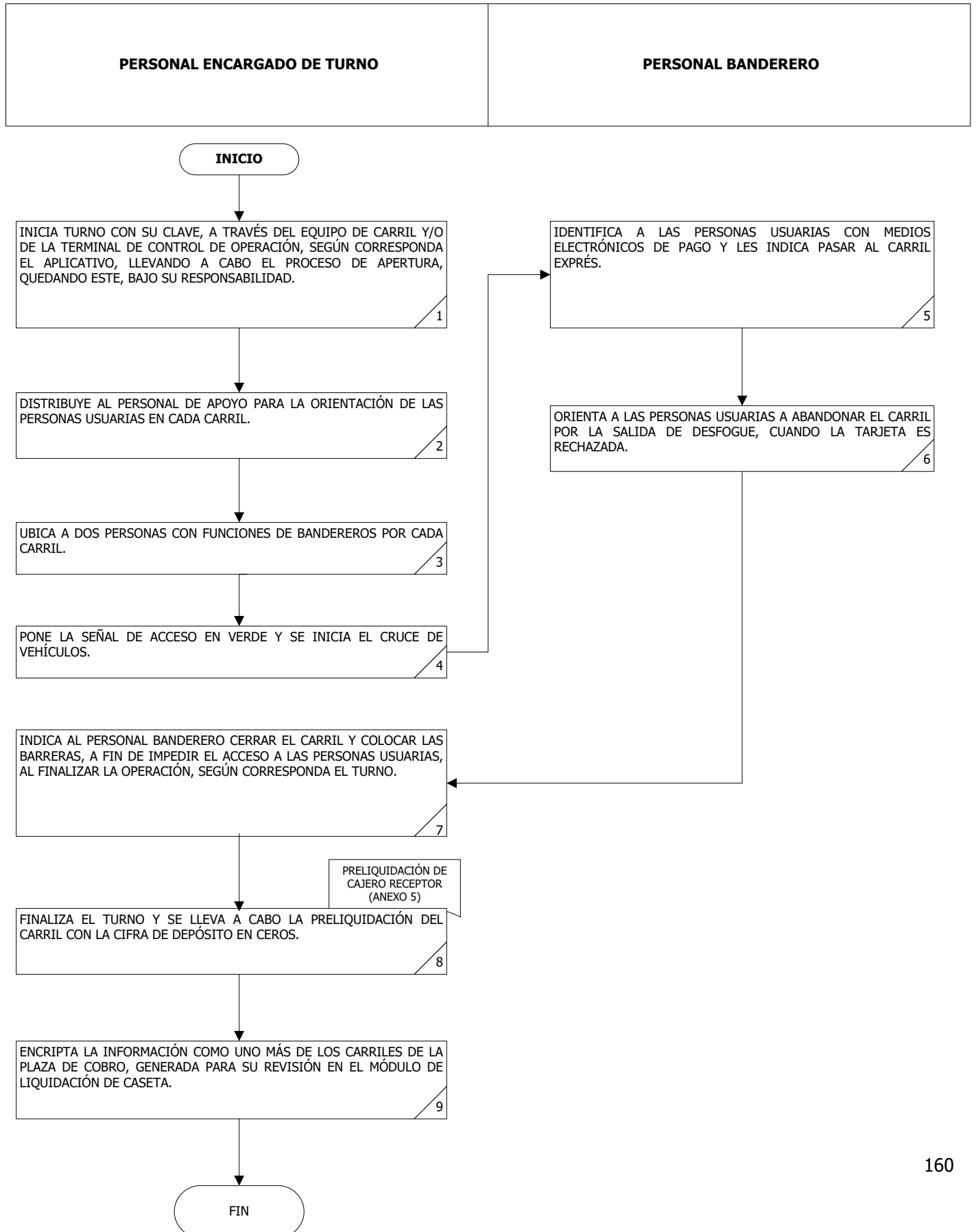
GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL Y/O PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL
--------------------------------------	---	---	---



GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
---	---	---



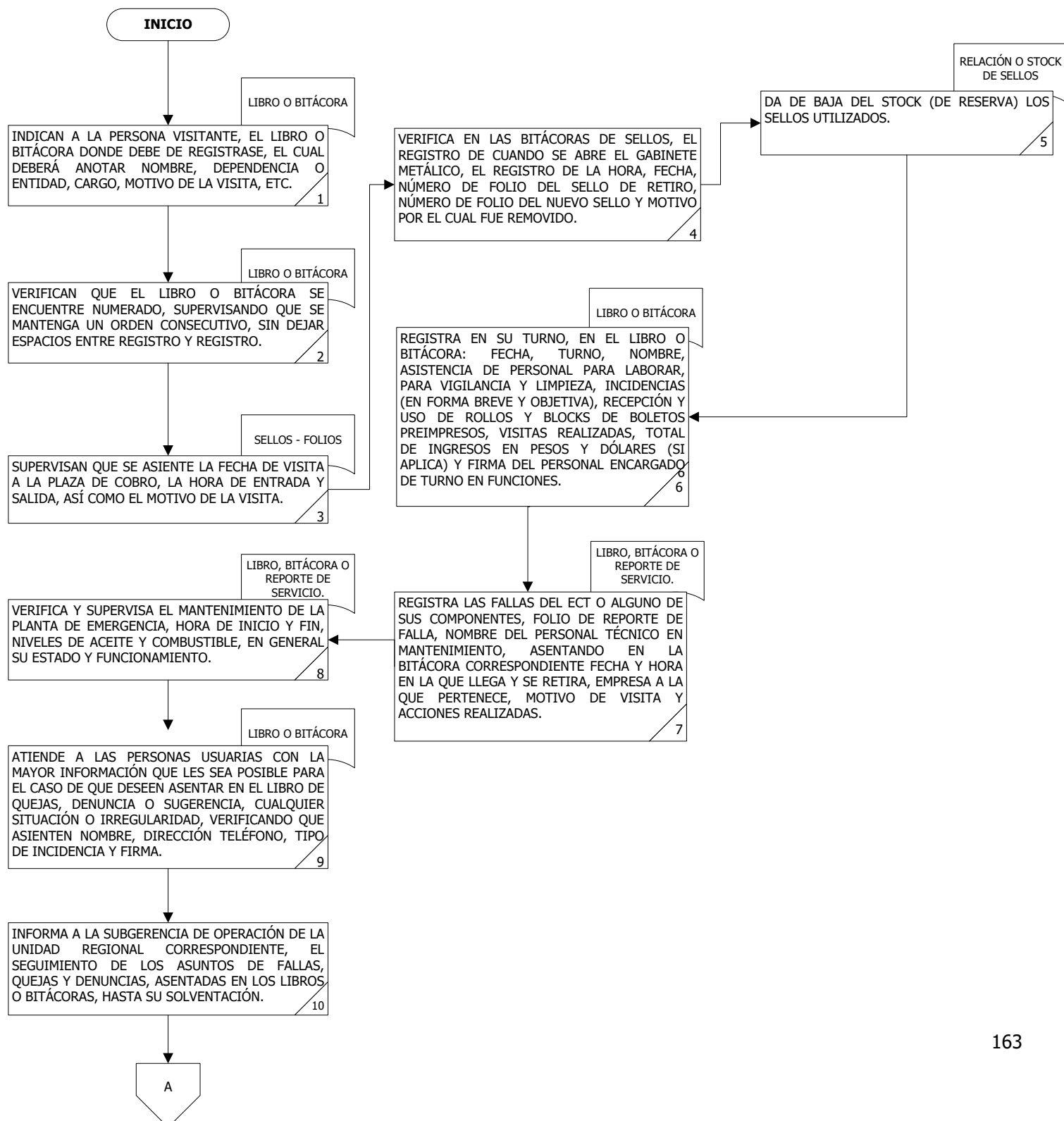
ÁREA RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1. Inicia turno con su clave, a través del equipo de carril y/o de la Terminal de Control de Operación, según corresponda el aplicativo, llevando a cabo el proceso de apertura, quedando este, bajo su responsabilidad.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Banderero	2. Distribuye al personal de apoyo para la orientación de las personas usuarias en cada carril.	
	3. Ubica a dos personas con funciones de bandereros por cada carril.	
	4. Pone la señal de acceso en verde y se inicia el cruce de vehículos.	
Personal Encargado de Turno	5. Identifica a las personas usuarias con Medios Electrónicos de Pago y les indica pasar al carril exprés.	
	6. Orienta a las personas usuarias a abandonar el carril por la salida de desfogue, cuando la tarjeta es rechazada.	
	7. Indica al personal banderero cerrar el carril y colocar las barreras, a fin de impedir el acceso a las personas usuarias, al finalizar la operación, según corresponda el turno.	
	8. Finaliza el turno y se lleva a cabo la preliquidación del carril con la cifra de depósito en ceros.	
	9. Encripta la información como uno más de los carriles de la Plaza de Cobro, generada para su revisión en el Módulo de Liquidación de Caseta.	
	Termina procedimiento	



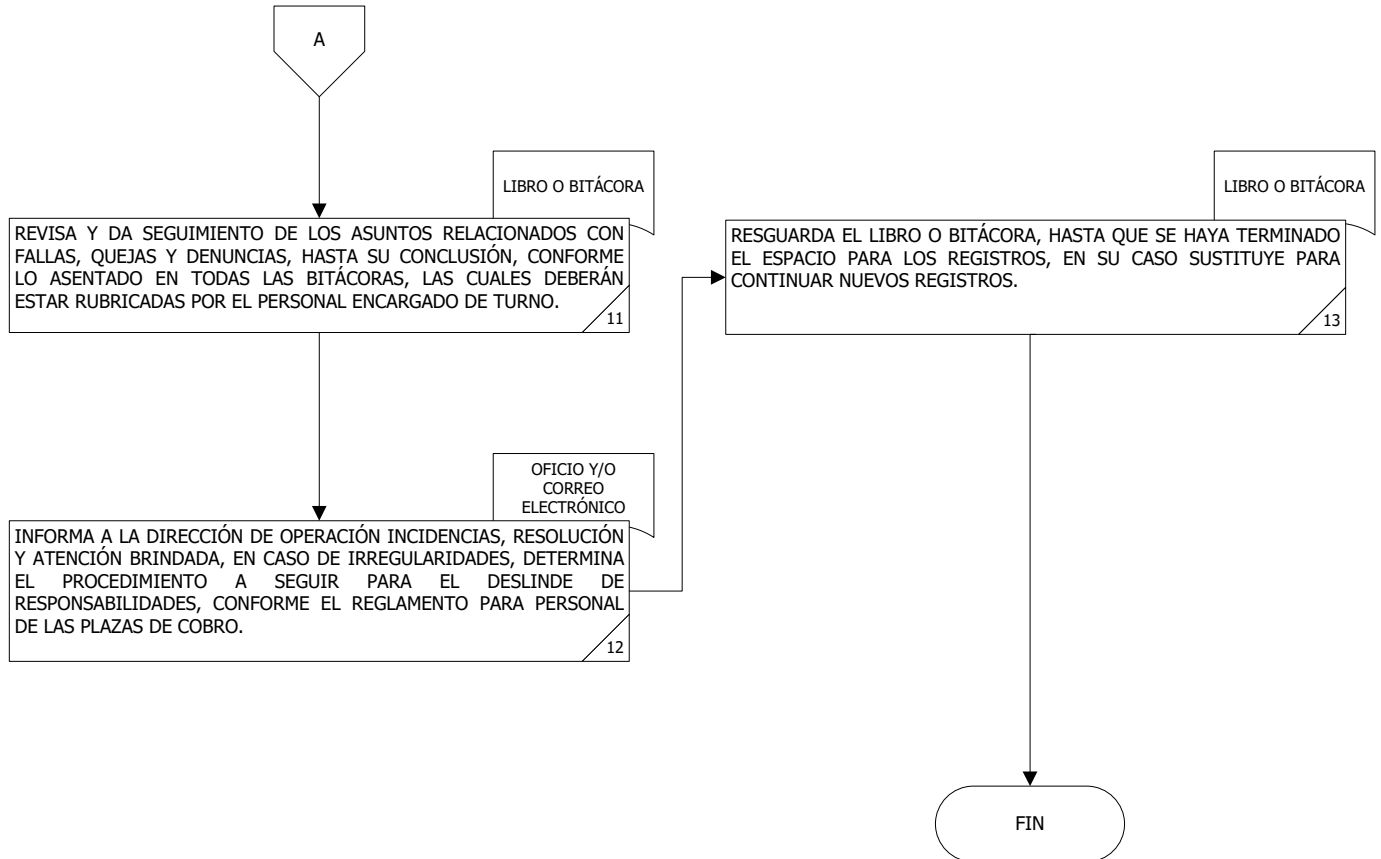
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	1.	Indican a la persona visitante, el libro o bitácora donde debe registrarse, el cual deberá anotar nombre, dependencia o entidad, cargo, motivo de la visita, etc.	Libro o Bitácora
	2.	Verifican que el libro o bitácora se encuentre numerado, supervisando que se mantenga un orden consecutivo, sin dejar espacios entre registro y registro.	Libro o Bitácora
	3.	Supervisan que se asiente la fecha de visita a la Plaza de Cobro, la hora de entrada y salida, así como el motivo de la visita.	Sellos - folios
Personal Encargado de Turno	4.	Verifica en las bitácoras de sellos, el registro de cuando se abre el gabinete metálico, el registro de la hora, fecha, número de folio del sello de retiro, número de folio del nuevo sello y motivo por el cual fue removido.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Da de baja del stock (de reserva) los sellos utilizados.	Relación o stock de sellos
Personal Encargado de Turno	6.	Registra en su turno, en el libro o bitácora: fecha, turno, nombre, asistencia de personal para laborar, para vigilancia y limpieza, incidencias (en forma breve y objetiva), recepción y uso de rollos y blocks de boletos preimpresos, visitas realizadas, total de ingresos en pesos y dólares (si aplica) y firma del personal Encargado de Turno en funciones.	Libro o Bitácora
	7.	Registra las fallas del ECT o alguno de sus componentes, folio de reporte de falla, nombre del personal Técnico en Mantenimiento, asentando en la bitácora correspondiente fecha y hora en la que llega y se retira, empresa a la que pertenece, motivo de visita y acciones realizadas.	Libro, bitácora o reporte de servicio.
	8.	Verifica y supervisa el mantenimiento de la planta de emergencia, hora de inicio y fin, niveles de aceite y combustible, en general su estado y funcionamiento.	Libro, bitácora o reporte de servicio.
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	9.	Atiende a las personas usuarias con la mayor información que les sea posible para el caso de que deseen asentar en el libro de quejas, denuncia o sugerencia, cualquier situación o irregularidad, verificando que asienten nombre, dirección teléfono, tipo de incidencia y firma.	Libro o bitácora
	10.	Informa a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, el seguimiento de los asuntos de fallas, quejas y denuncias, asentadas en los libros o bitácoras, hasta su solventación.	
	11.	Revisa y da seguimiento de los asuntos relacionados con fallas, quejas y denuncias, hasta su conclusión, conforme lo asentado en todas las bitácoras, las cuales deberán estar rubricadas por el personal Encargado de Turno.	Libro o Bitácora
	12.	Informa a la Dirección de Operación incidencias, resolución y atención brindada, en caso de irregularidades, determina el procedimiento a seguir para el deslinde de responsabilidades, conforme el Reglamento para Personal de las Plazas de Cobro.	Oficio y/o correo electrónico
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional			

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	13.	Resguarda el libro o bitácora, hasta que se haya terminado el espacio para los registros, en su caso sustituye para continuar nuevos registros. Termina procedimiento	Libro o Bitácora

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
--	------------------------------------	--

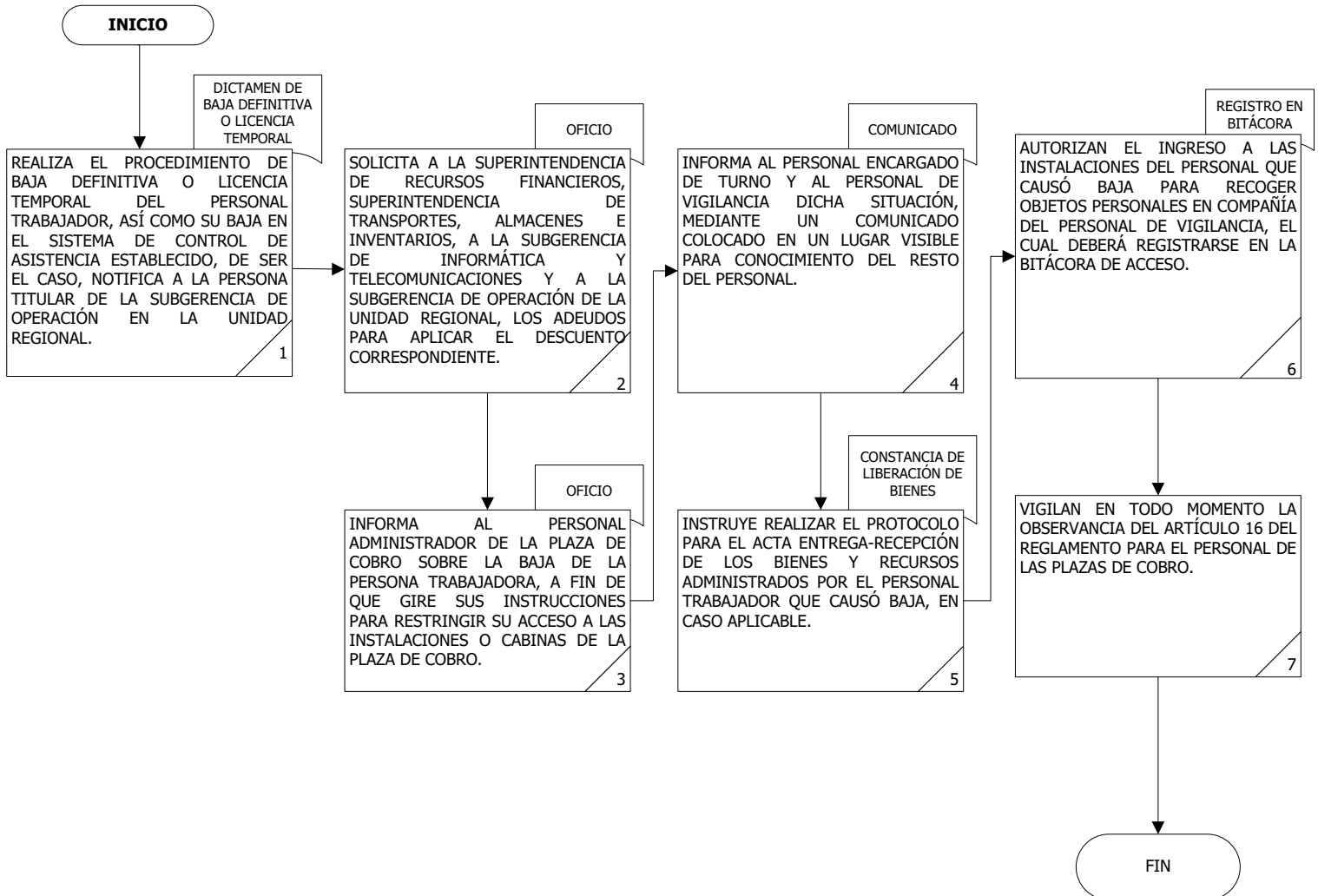


SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
---	--



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Administración	1.	Realiza el procedimiento de baja definitiva o licencia temporal del personal trabajador, así como su baja en el sistema de control de asistencia establecido, de ser el caso, notifica a la persona titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional.	Dictamen de baja definitiva o licencia temporal
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	2.	Solicita a la Superintendencia de Recursos Financieros, Superintendencia de Transportes, Almacenes e Inventarios, a la Subgerencia de Informática y Telecomunicaciones y a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, los adeudos para aplicar el descuento correspondiente.	Oficio
	3.	Informa al personal Administrador de la Plaza de Cobro sobre la baja de la persona trabajadora, a fin de que gire sus instrucciones para restringir su acceso a las instalaciones o cabinas de la Plaza de Cobro.	Oficio
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	4.	Informa al personal Encargado de Turno y al personal de vigilancia dicha situación, mediante un comunicado colocado en un lugar visible para conocimiento del resto del personal.	Comunicado
	5.	Instruye realizar el protocolo para el Acta Entrega-Recepción de los bienes y recursos administrados por el personal trabajador que causó baja, en caso aplicable.	Constancia de liberación de bienes
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y Personal Encargado de Turno	6.	Autorizan el ingreso a las instalaciones del personal que causó baja para recoger objetos personales en compañía del personal de vigilancia, el cual deberá registrarse en la bitácora de acceso.	Registro en bitácora
	7.	Vigilan en todo momento la observancia del artículo 16 del Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.	
		Termina procedimiento	

SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
-------------------------------	---	---	---



**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
CHAMAPA – LECHERÍA**

OBJETIVO

Establecer las funciones y actividades del personal de operación de las Plazas de Cobro del Tramo Chamapa – Lechería, y contar con conjunto integral de políticas y procedimientos, que les permita desempeñar eficientemente las funciones de operación del peaje cerrado, aprovechando la tecnología instalada y los recursos materiales, financieros y humanos.

**PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
CHAMAPA – LECHERÍA**

POLÍTICAS

1. En todo momento se deberá difundir y vigilar la observancia del presente procedimiento, así como del Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro, el Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro y demás Lineamientos y ordenamientos aplicables a la operación y servicios complementarios, así como de aquellos emitidos por la Dirección de Operación.
2. Para garantizar el debido cobro de peaje a CAPUFE, así como transparencia y certeza en el pago de peaje por recorrido, cuando las personas usuarias accedan al tramo carretero por medio electrónico de pago (TAG) o en su defecto por medio de la Contraseña Código QR, es indispensable:
 - I.** Verificar al inicio de cada turno que los equipos expendedores se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
 - II.** Revisar y/o verificar al inicio de cada turno, la existencia de rollos en el expendedor y en su caso realizar el abasto correspondiente.
 - III.** Reportar de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del equipo expendedor;
 - IV.** Levantar inmediatamente las fallas en el módulo de fallas y/o bitácora (Excel) correspondiente.
3. Para eficientar las actividades y funciones desarrolladas de inicio a fin del turno y brindar un servicio de calidad a las personas usuarias a su salida del tramo carretero, agilizando su pago de peaje mediante el cobro en efectivo y/o medio electrónico; y para el caso de los vehículos exentos, validando la autorización vigente, se deberá observar lo siguiente:

- I.** Al inicio de su turno la persona Cajero Receptor, deberá recibir el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR para su depósito.
 - II.** El personal Cajero Receptor, deberá verificar que el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR, este debidamente cerrado y que corresponda al carril asignado durante su jornada laboral.
 - III.** La operación en carril no puede exceder de 10 minutos, sin contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR.
 - IV.** Al final del turno la persona Cajero Receptor, deberá aperturar el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR, entregando las contraseñas recibidas debidamente contabilizadas, separadas e identificadas de conformidad a lo establecido en el presente procedimiento, considerando que, una vez leída; la Contraseña Código QR queda desactivada.
4. El personal Cajero Receptor, deberá llevar a cabo el registro y cobro de peaje, a fin de prestar a las personas usuarias un servicio eficiente y de calidad mediante el cual puedan salir del tramo carretero de manera pronta y segura, así como garantizar el registro y transparencia de la captación de los ingresos por concepto de peaje, al aplicar el cobro correspondiente a la persona usuaria por su recorrido en el circuito de peaje cerrado, observando lo siguiente:
- I.** Verificar al inicio de cada turno que el Equipo de Control de Tránsito del carril de salida, se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
 - II.** Reportar de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del Equipo de Control de Tránsito. Fallas que deberán ser registradas de forma inmediata en el Módulo de Fallas y/o Bitácora (Excel) correspondiente.
 - III.** El personal Cajero Receptor, deberá recibir al inicio el contenedor (buzón) cerrado y vacío de Contraseñas Código QR para su depósito, verificando que cumpla las condiciones antes citadas.
 - IV.** Deberán de realizarse de forma puntual y detallada todas y cada una de las incidencias ocurridas durante el turno.

- V.** Para el supuesto de que la persona usuaria no entregue Contraseña Código QR de entrada, se cobrará la tarifa asignada al tramo largo.
 - VI.** En caso de cruce de manos entre la persona usuaria con medio de pago electrónico y el personal Cajero Receptor, deberá constar la incidencia plenamente anotada, a fin transparentar el cobro de peaje respectivo.
 - VII.** Los formatos entregados al personal Cajero Receptor para la anotación de incidencias, deberán ser requisitados con letra legible, sin tachaduras ni enmendaduras.
 - VIII.** El personal Cajero Receptor durante la operación de su turno, deberá ceñirse a las directrices establecidas en cada uno de los supuestos de pago establecidos en el presente procedimiento, con el objeto de dar transparencia y certeza al cobro de peaje y control de aforo de los vehículos que salgan por su carril.
 - IX.** En el supuesto de vehículos eludidos que se presuman residentes activos en el tramo, deberá notificar vía correo electrónico al Módulo de Atención a Residentes, para realizar las acciones que de acuerdo a la normatividad corresponda.
5. En caso de suscitarse fallas en los Equipos Expendedores, siendo indispensable contar con un medio alternativo para la continuidad de la Operación, es indispensable:
- I.** Llevar un control estricto de las fallas, registrándolas en el Módulo de Fallas y/o Bitácora (Excel) correspondiente.
 - II.** Implementación de las contraseñas para garantizar la prestación del servicio a las personas usuarias.
 - III.** Informar inmediatamente a las personas Administradoras de las Plazas de Cobro, que conforman el circuito de peaje cerrado, la implementación de contraseña preimpresas para realizar en los carriles de salida, el proceso de registro y pago de peaje; así como el momento el que haya quedado atendida la falla del expendedor y se inicie con su emisión.
 - IV.** Cada una de las Plazas de Cobro que conforman el circuito cerrado de peaje, debe implementar los medios y características que identifique plenamente la contraseña preimpresa de cada una.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE PLAZAS DE COBRO

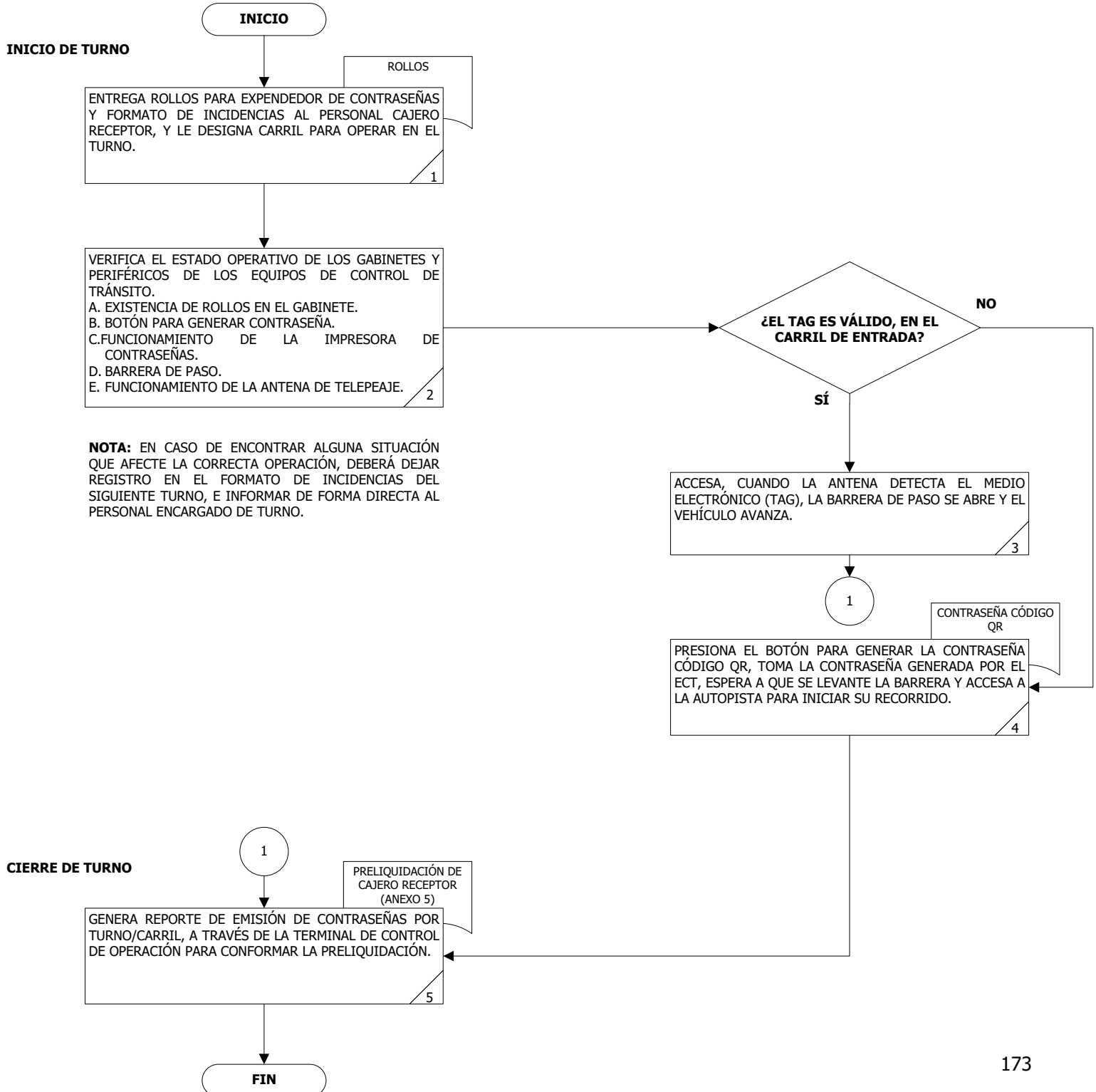
- V.** Al finalizar cada turno, se deberá entregar al Centro de Liquidación Regional, las contraseñas de entrada captadas, debidamente etiquetadas por cada turno carril, realizando el desglose y separación por entronque, concesionaria y Plazas de Cobro, ejemplo:

P.C. 135 Nopala	
Carril 7	
lunes, 15 de agosto de 2016	
TURNO SEGUNDO	
Lechería	0
Lago de Gpe.	0
Atizapán	0
Madin	0
Lomas Verdes	0
Nopala	0
Cipreses	0
Chamapa	289
Huixquilucan	15
Interlomas	23
La Venta	19
San Miguel	0
Total	346

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		INICIO DE TURNO	
Personal Encargado de Turno	1.	Entrega rollos para expendedor de contraseñas y Formato de Incidencias al personal Cajero Receptor, y le designa carril para operar en el turno.	Rollos
	2.	Verifica el estado operativo de los gabinetes y periféricos de los Equipos de Control de Tránsito: <ul style="list-style-type: none"> a. Existencia de rollos en el gabinete. b. Botón para generar contraseña. c. Funcionamiento de la impresora de contraseñas. d. Barrera de paso. e. Funcionamiento de la antena de telepeaje. <p>Nota: En caso de encontrar alguna situación que afecte la correcta operación, deberá dejar registro en el Formato de Incidencias del siguiente turno, e informar de forma directa al personal Encargado de Turno.</p> <p>¿El TAG es válido, en el carril de entrada?</p> <p>Sí</p>	
Persona Usuaria	3.	Accesa, cuando la antena detecta el medio electrónico (TAG), la barrera de paso se abre y el vehículo avanza. (Continúa en la actividad 5)	
		<p>No</p>	
	4.	Presiona el botón para generar la contraseña código QR, toma la contraseña generada por el ECT, espera a que se levante la barrera y accesa a la autopista para iniciar su recorrido.	Contraseña Código QR
		AL CIERRE DEL TURNO	
Personal Encargado de Turno	5.	Genera reporte de emisión de contraseñas por turno/carril, a través de la Terminal de Control de Operación para conformar la preliquidación.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONA USUARIA

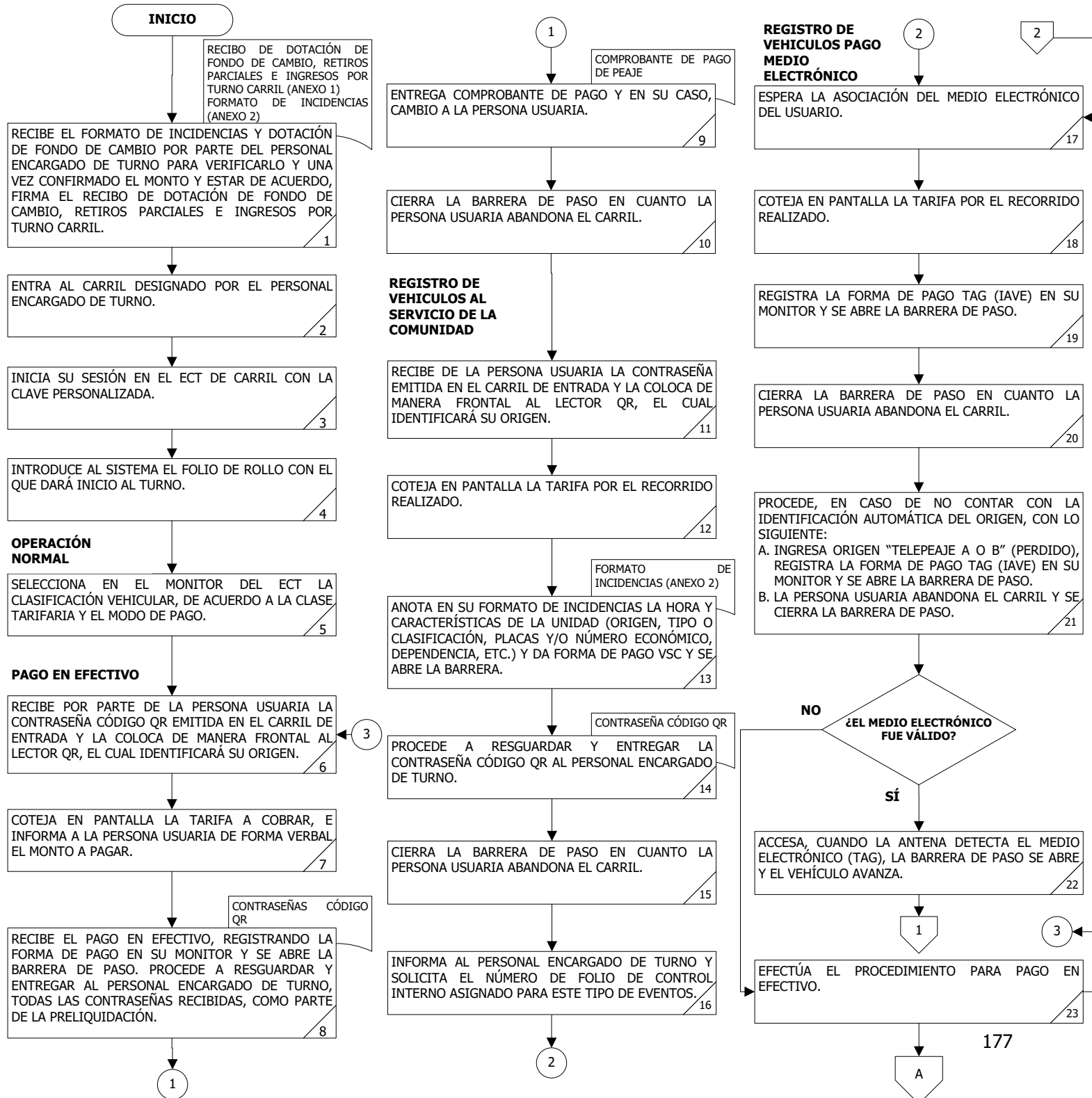


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	INICIO DE TURNO		
	1.	Recibe el Formato de Incidencias y dotación de fondo de cambio por parte del personal Encargado de Turno para verificarlo y una vez confirmado el monto y estar de acuerdo, firma el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
	2.	Entra al carril designado por el personal Encargado de Turno.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	3.	Inicia su sesión en el ECT de carril con la clave personalizada.	
Personal Cajero Receptor	4.	Introduce al sistema el Folio de rollo con el que dará inicio al turno.	
	OPERACIÓN NORMAL		
	5.	Selecciona en el monitor del ECT la clasificación vehicular, de acuerdo a la clase tarifaria y el modo de pago.	
	Pago en Efectivo		
Personal Cajero Receptor	6.	Recibe por parte de la persona usuaria la Contraseña Código QR emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen.	Contraseñas código QR
	7.	Coteja en pantalla la tarifa a cobrar, e informa a la persona usuaria de forma verbal el monto a pagar.	
	8.	Recibe el pago en efectivo, registrando la forma de pago en su monitor y se abre la barrera de paso. Procede a resguardar y entregar al personal Encargado de Turno, todas las contraseñas recibidas, como parte de la preliquidación.	Comprobante de pago de peaje
	9.	Entrega comprobante de pago y en su caso, cambio a la persona usuaria.	
Personal Cajero Receptor	10.	Cierra la barrera de paso en cuanto la persona usuaria abandona el carril.	
	Registro de Vehículos al Servicio de la Comunidad		
	11.	Recibe de la persona usuaria la contraseña emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen.	
	12.	Coteja en pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	
Personal Cajero Receptor	13.	Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Número Económico, Dependencia, etc.) y da forma de pago VSC y se abre la barrera.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	14.	Procede a resguardar y entregar la Contraseña Código QR al personal Encargado de Turno.	Contraseña código QR

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	15.	Cierra la barrera de paso en cuanto la persona usuaria abandona el carril.	
	16.	Informa al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.	
		Registro Vehículos Pago Medio Electrónico	
	17.	Espera la asociación del medio electrónico del usuario.	
	18.	Coteja en pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	
	19.	Registra la forma de pago TAG (IAVE) en su monitor y se abre la barrera de paso.	
	20.	Cierra la barrera de paso en cuanto la persona usuaria abandona el carril.	
	21.	Procede, en caso de no contar con la identificación automática del origen, con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Ingresa origen "Telepeaje A o B" (Perdido), registra la forma de pago TAG (IAVE) en su monitor y se abre la barrera de paso. b. La persona usuaria abandona el carril y se cierra la barrera de paso. 	
		¿El medio electrónico fue válido?	
		Sí	
	22.	Accesa, cuando la antena detecta el medio electrónico (TAG), la barrera de paso se abre y el vehículo avanza. (Continúa en la actividad 27)	
		No	
	23.	Efectúa el procedimiento para Pago en efectivo . (Regresa a la actividad 6).	
		¿El vehículo elude la cuota de peaje?	
		Sí	
	24.	Anota en el Formato de Incidencias para uso de Cajero Receptor en carril la mayor cantidad de datos de la unidad (Tipo o Clasificación vehicular, Placas, Color, etc.).	Contraseña código QR Formato de Incidencias (Anexo 2)
	25.	Informa al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.	
		No	
	26.	Efectúa el procedimiento para Pago en efectivo (Regresa a la actividad 6) o Pago con medio electrónico (Regresa a la actividad 17 al 22).	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		FIN DE TURNO	
	27.	Introduce al sistema el Folio de rollo con el que da por terminado su turno.	
	28.	Realiza cambio de turno, cerrando su sesión en el ECT de carril con clave personalizada.	
	29.	Se dirige a la Terminal de Control de Operación y entrega el efectivo recaudado al personal Encargado de Turno.	
Personal Encargado de Turno	30.	Entrega las contraseñas de entrada recibidas por las personas usuarias durante el turno, separadas por entronque, Formato de Incidencias, así como cualquier documentación generada con motivo de la operación del carril.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	31.	Clasifica las Contraseña Código QR entregadas por el personal Cajero Receptor de cada uno de los carriles de salida que se operaron, especifica el total de contraseñas recibidas por Plaza de Cobro y/o entronque, registrando los resultados en los documentos de control establecidos para tal fin.	
	32.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN de los carriles que operaron.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	33.	Entrega las Contraseña Código QR recibidas, con la etiqueta respectiva al Centro de Liquidación Regional, junto con la preliquidación a efecto de que se emita el Dictamen de Liquidación correspondiente.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Persona Administradora de la Plaza de Cobro	34.	Supervisa y valida este procedimiento.	Contraseñas
		Termina Procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro o Personal Encargado de Turno	1.	Autoriza la aplicación de este procedimiento, al recibir reporte de incremento de aforo.	
	2.	Instruye al personal Cajero Receptor responsable de los carriles de entrada, operar los expendedores en modo express, a fin de optimizar los tiempos de cruce.	
	3.	Registra en la bitácora de operación, hora de inicio y fin de operación en modo express.	Bitácora de Operación
Personal Cajero Receptor de carriles de entrada	4.	Atiende las indicaciones del personal Administrador de la Plaza de Cobro y personal Encargado de Turno, para la expedición de contraseñas de forma manual en el periodo de tiempo que se establezca; entregando a las personas usuarias una sola Contraseña Código QR.	Contraseña Código QR
Personal Encargado de Turno	5.	Verifica que, una vez concluida la contingencia, el personal Cajero Receptor de carriles de entrada, proceda a cotejar y poner los expendedores de Contraseña Código QR de cada carril en modo automático.	
Personal Cajero Receptor de carriles de entrada	6.	Registra en el formato de incidencias, el periodo de duración de la contingencia, así como las anomalías que se detecten durante su turno.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno	7.	Integra reporte de emisión de contraseñas, así como Formato de Incidencias en cuadernillo de información o documentación soporte de preliquidación que se envía al Centro de Liquidación Regional.	Reporte de emisión de contraseñas Formato de Incidencias (Anexo 2) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL CAJERO RECEPTOR DE CARRILES DE ENTRADA

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

AUTORIZA LA APLICACIÓN DE ESTE PROCEDIMIENTO, AL RECIBIR REPORTE DE INCREMENTO DE AFORO.

1

INSTRUYE AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR RESPONSABLE DE LOS CARRILES DE ENTRADA, OPERAR LOS EXPENDEDORES EN MODO EXPRESS, A FIN DE OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE CRUCE.

2

REGISTRA EN LA BITÁCORA DE OPERACIÓN, HORA DE INICIO Y FIN DE OPERACIÓN EN MODO EXPRESS.

3

BITÁCORA DE OPERACIÓN

ATIENDE LAS INDICACIONES DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y PERSONAL ENCARGADO DE TURNO, PARA LA EXPEDICIÓN DE CONTRASEÑAS DE FORMA MANUAL EN EL PERIODO DE TIEMPO QUE SE ESTABLEZCA; ENTREGANDO A LAS PERSONAS USUARIAS UNA SOLA CONTRASEÑA CÓDIGO QR.

CONTRASEÑA CÓDIGO QR

4

VERIFICA QUE, UNA VEZ CONCLUIDA LA CONTINGENCIA, EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR DE CARRILES DE ENTRADA, PROCEDA A COTEJAR Y PONER LOS EXPENDEDORES DE CONTRASEÑA CÓDIGO QR DE CADA CARRIL EN MODO AUTOMÁTICO.

5

REGISTRA EN EL FORMATO DE INCIDENCIAS, EL PERIODO DE DURACIÓN DE LA CONTINGENCIA, ASÍ COMO LAS ANOMALÍAS QUE SE DETECTEN DURANTE SU TURNO.

FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

6

INTEGRA REPORTE DE EMISIÓN DE CONTRASEÑAS, ASÍ COMO FORMATO DE INCIDENCIAS EN CUADERNILLO DE INFORMACIÓN O DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN QUE SE ENVÍA AL CENTRO DE LIQUIDACIÓN REGIONAL.

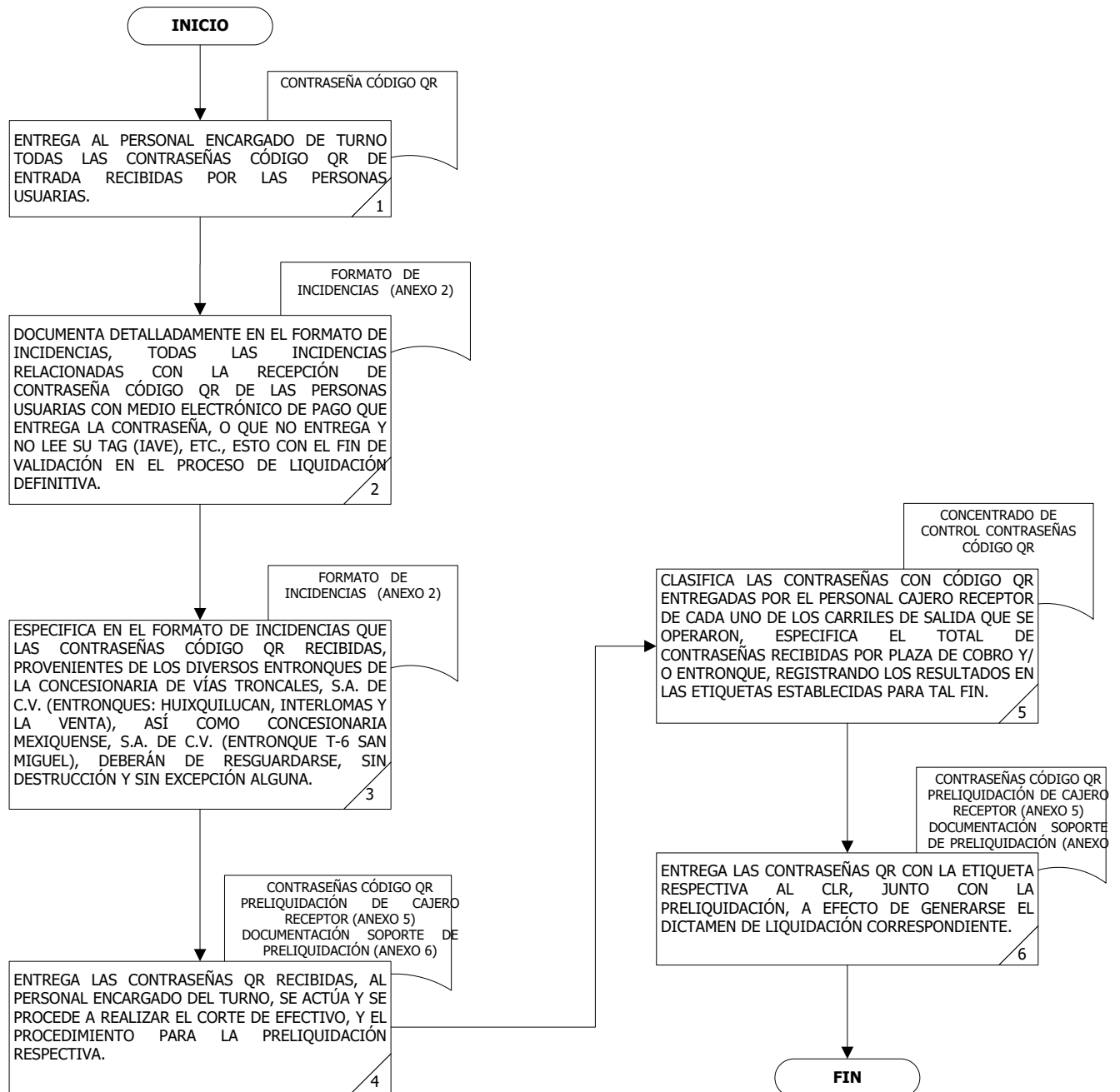
7

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Entrega al personal Encargado de Turno todas las Contraseñas Código QR de entrada recibidas por las personas usuarias.	Contraseña Código QR
	2.	Documenta detalladamente en el Formato de Incidencias, todas las incidencias relacionadas con la recepción de Contraseña Código QR de las personas usuarias con medio electrónico de pago que entrega la contraseña, o que no entrega y no lee su TAG (IAVE), etc., esto con el fin de validación en el proceso de liquidación definitiva.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	3.	Especifica en el Formato de Incidencias que las Contraseñas Código QR recibidas, provenientes de los diversos entronques de la Concesionaria de Vías Troncales, S.A. de C.V. (Entronques: Huixquilucan, Interlomas y La Venta), así como Concesionaria Mexiquense, S.A. de C.V. (Entronque T-6 San Miguel), deberán de resguardarse, sin destrucción y sin excepción alguna.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	4.	Entrega las Contraseñas QR recibidas, al personal Encargado del Turno, se actúa y se procede a realizar el corte de efectivo, y el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN respectiva.	Contraseñas Código QR Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Personal Encargado de Turno	5.	Clasifica las Contraseñas con Código QR entregadas por el personal Cajero Receptor de cada uno de los carriles de salida que se operaron, especifica el total de contraseñas recibidas por Plaza de Cobro y/o entronque, registrando los resultados en las etiquetas establecidas para tal fin.	Concentrado de control Contraseñas Código QR
	6.	Entrega las Contraseñas QR con la etiqueta respectiva al CLR, junto con la preliquidación, a efecto de generarse el Dictamen de Liquidación correspondiente.	Contraseñas Código QR Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
Termina procedimiento			

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
CIRCUITO LOS CABOS**

OBJETIVO

Proporcionar al personal de operación, del tramo Circuito Los Cabos de peaje cerrado, un conjunto integral de políticas y lineamientos; que les permita desempeñar de manera eficiente sus funciones y la operación, que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales de este descentralizado, con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de peaje que optimice los recursos materiales, económicos y humanos.

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
CIRCUITO LOS CABOS**

POLÍTICAS

1. Cuando las personas usuarias accedan al tramo carretero por medio electrónico de pago (TAG), en caso de contar con él, o en su defecto por medio de la Contraseña Código QR. Para tal efecto, se deberán observar las siguientes disposiciones:
 - I.** El Cajero Receptor deberá de Verificar al inicio de cada turno que los equipos expendedores se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
 - II.** El Cajero Receptor deberá de revisar y/o verificar al inicio de cada turno, la existencia de rollos en el expendedor y en su caso solicitar el abasto correspondiente.
 - III.** El Cajero Receptor deberá de reportar de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del equipo expendedor al Encargado de Turno;
 - IV.** El Encargado de Turno deberá de levantar inmediatamente las fallas en el Módulo de seguimiento de fallas y/o bitácora (Excel) correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Anexo XVI.
 - V.** El Cajero Receptor deberá realizar el cobro de la tarifa en moneda extranjera (dólares) de acuerdo al tipo de cambio correspondiente.
2. Para eficientar las actividades y funciones desarrolladas de inicio a fin del turno y brindar un servicio de calidad a las personas usuarias a su salida del tramo carretero, agilizando su pago de peaje mediante el cobro en efectivo y/o medio electrónico, se deberá observar lo siguiente:
 - I.** El personal Cajero Receptor deberá clasificar el tipo de vehículo en el Equipo de Control de Tránsito y recibir en su caso, la contraseña Código QR que entregará la persona usuaria.
 - II.** Para el supuesto de que la persona usuaria no entregue la Contraseña Código QR de entrada, se cobrará la tarifa asignada al tramo largo.

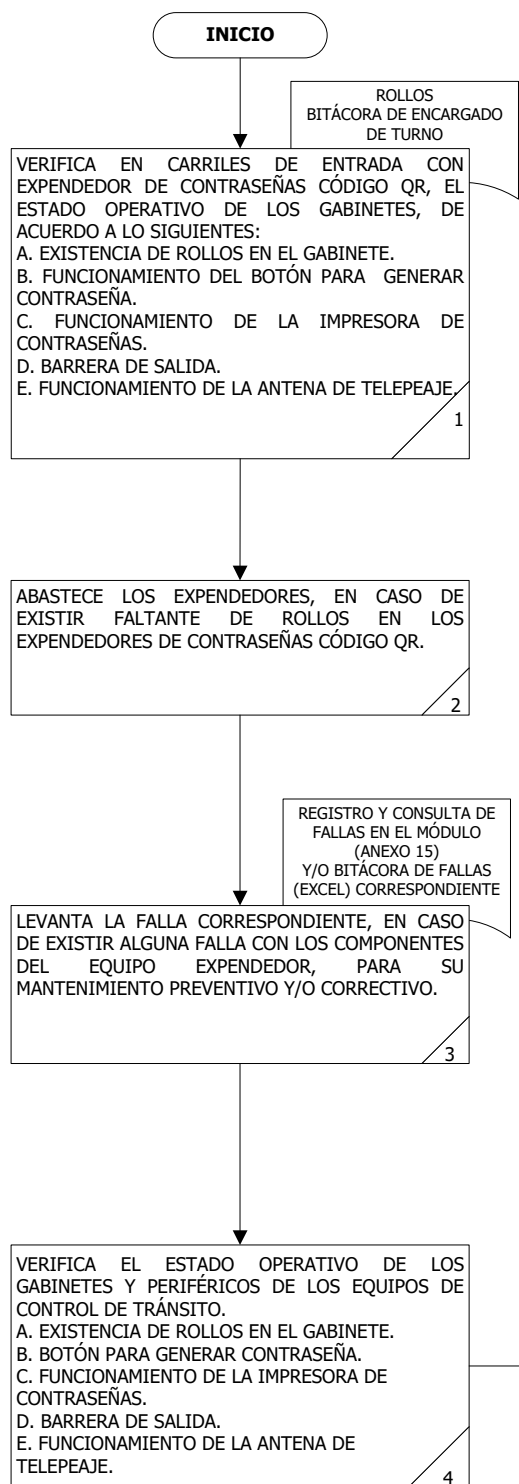
- III.** En los casos en que no existan las condiciones para generar la validación del evento con medio electrónico de pago, se efectuará el procedimiento para el pago en efectivo.
3. El personal Cajero Receptor, deberá llevar a cabo el registro y cobro de peaje, a fin de prestar a las personas usuarias un servicio eficiente y de calidad mediante el cual puedan salir del tramo carretero de manera pronta y segura, así como garantizar el registro y transparencia de la captación de los ingresos por concepto de peaje, al aplicar el cobro correspondiente a la persona usuaria por su recorrido en el circuito de peaje cerrado, observando lo siguiente:
- I.** Verificará al inicio de cada turno que el equipo de control de tránsito del carril de salida, se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
 - II.** Reportará de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del Equipo de Control de Tránsito. Fallas que deberán ser registradas de forma inmediata en el Módulo de Seguimiento de Fallas y/o Bitácora (Excel) correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Anexo XVI.
 - III.** Deberán de realizarse de forma puntual y detallada todas y cada una de las incidencias ocurridas durante el turno.
 - IV.** En caso de cruce de manos entre la persona usuaria con medio de pago electrónico y el personal Cajero Receptor, deberá constar la incidencia plenamente anotada, a fin de transparentar el cobro de peaje respectivo.
 - V.** Los formatos entregados al personal Cajero Receptor para la anotación de incidencias, deberán ser requisitados con letra legible, sin tachaduras ni enmendaduras.
 - VI.** El personal Cajero Receptor durante la operación de su turno, deberá ceñirse a las directrices establecidas en cada uno de los supuestos de pago establecidos en el presente procedimiento, con el objeto de dar transparencia y certeza al cobro de peaje y control de aforo de los vehículos que salgan por su carril.
4. En caso de suscitarse fallas en los Equipos Expendedores, siendo indispensable contar con un medio alternativo que garantice la continuidad de la Operación, será necesario:

- I.** Llevará un control estricto de las fallas, registrándolas en el Módulo de Seguimiento de Fallas y/o Bitácora (Excel) correspondiente.
- II.** Implementación de las contraseñas para garantizar la prestación del servicio a las personas usuarias.
- III.** Informará inmediatamente a las personas Administradoras de las Plazas de Cobro, que conforman el circuito de peaje cerrado, la implementación de contraseña preimpresas para realizar en los carriles de salida, el proceso de registro y pago de peaje; así como el momento en que haya quedado atendida la falla del expendedor y se inicie con su emisión.
- IV.** Cada una de las Plazas de Cobro que conforman el circuito cerrado de peaje, deberán implementar los medios y características que identifique plenamente la contraseña preimpresa de cada una.
- V.** Al finalizar cada turno, se deberá entregar, las contraseñas de entrada captadas, debidamente etiquetadas de acuerdo al "Procedimiento para el cobro de peaje con Contraseña Código QR en carril de salida", realizando el desglose y separación por entronque y Plazas de Cobro.

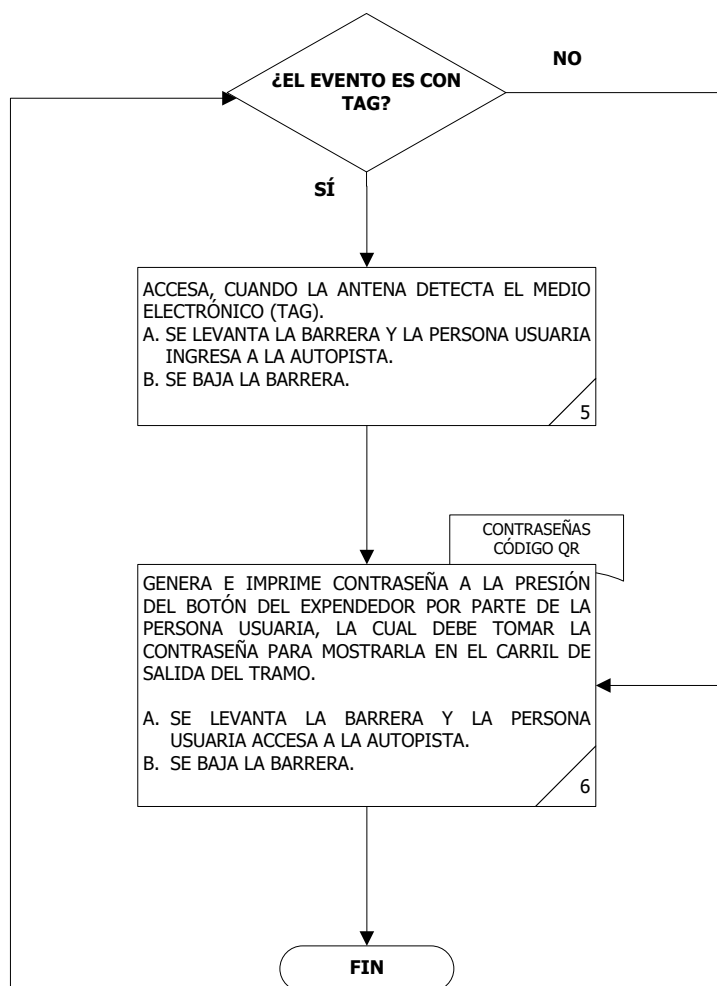
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno		INICIO DE TURNO	
	1.	Verifica en carriles de entrada con expendedor de contraseñas Código QR, el estado operativo de los gabinetes, de acuerdo a lo siguientes: <ul style="list-style-type: none"> a. Existencia de rollos en el gabinete. b. Funcionamiento del botón para generar contraseña. c. Funcionamiento de la impresora de contraseñas. d. Barrera de salida. e. Funcionamiento de la antena de telepeaje. 	Rollos Bitácora de Encargado de Turno
	2.	Abastece los expendedores, en caso de existir faltante de rollos en los expendedores de contraseñas código QR.	
	3.	Levanta la falla correspondiente, en caso de existir alguna falla con los componentes del equipo expendedor, para su mantenimiento preventivo y/o correctivo.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) y/o Bitácora de Fallas (Excel) correspondiente
Persona Usuaría	4.	Verifica el estado operativo de los gabinetes y periféricos de los Equipos de Control de Tránsito. <ul style="list-style-type: none"> a. Existencia de rollos en el gabinete. b. Botón para generar contraseña. c. Funcionamiento de la impresora de contraseñas. d. Barrera de salida. e. Funcionamiento de la antena de telepeaje. 	
		OPERACIÓN NORMAL EN CARRILES CON EXPENDEDOR	
		¿El evento es con TAG?	
		Sí	
	5.	Accesa, cuando la antena detecta el medio electrónico (TAG). <ul style="list-style-type: none"> a. Se levanta la barrera y la persona usuaria ingresa a la autopista. b. Se baja la barrera. 	
		No	
	6.	Genera e imprime contraseña a la presión del botón del expendedor por parte de la persona usuaria, la cual debe tomar la contraseña para mostrarla en el carril de salida del tramo. <ul style="list-style-type: none"> a. Se levanta la barrera y la persona usuaria accesa a la autopista. b. Se baja la barrera. 	Contraseñas Código QR
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONA USUARIA



OPERACIÓN NORMAL EN CARRILES CON EXPENDEDOR

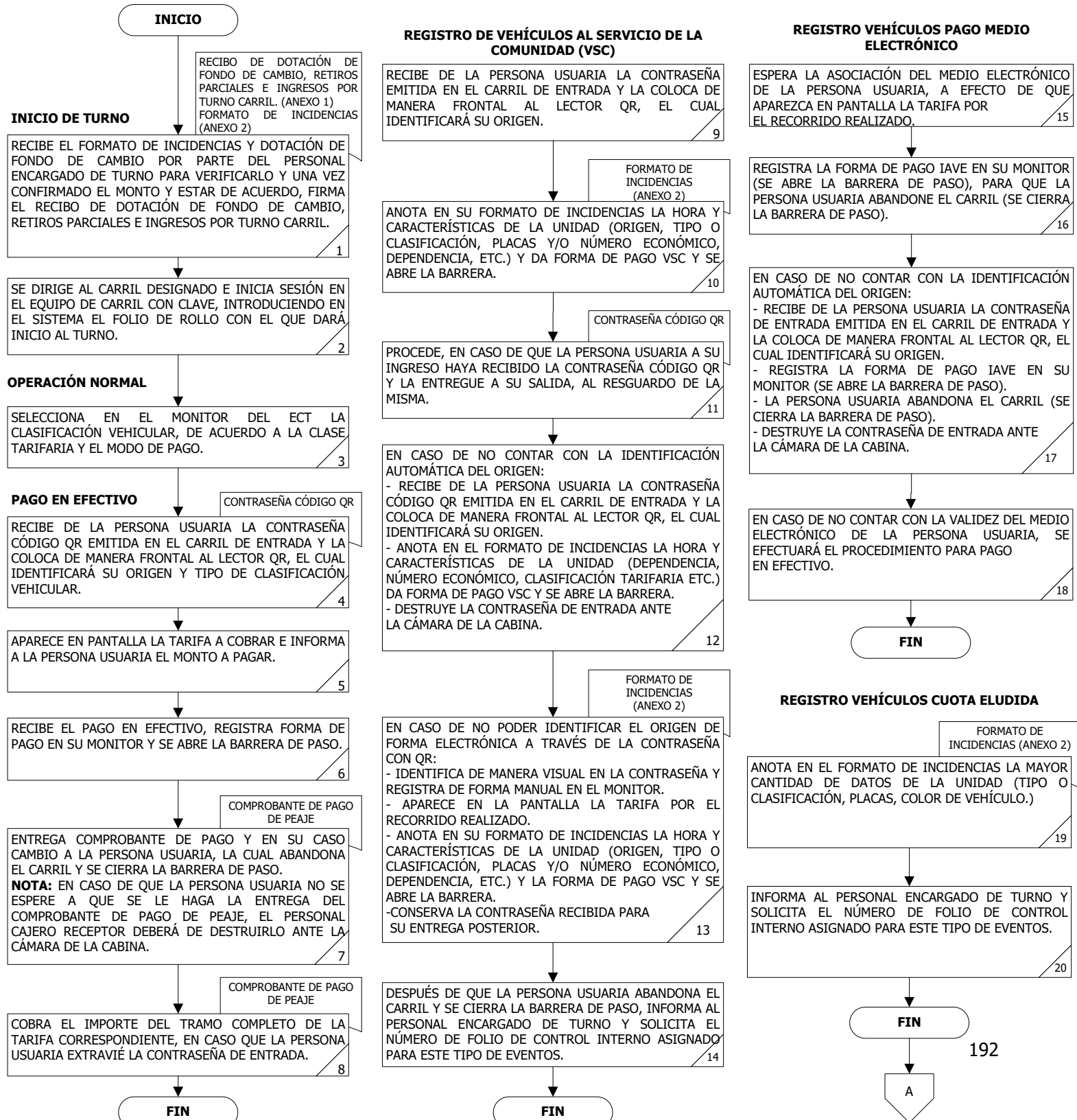


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	INICIO DE TURNO		Recibo de dotación de fondo de cambio, retiros parciales e ingresos por turno carril. (Anexo 1) Formato de Incidencias (Anexo 2)
	1.	Recibe el Formato de Incidencias y dotación de fondo de cambio por parte del personal Encargado de Turno para verificarlo y una vez confirmado el monto y estar de acuerdo, firma el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril.	
	2.	Se dirige al carril designado e inicia sesión en el equipo de carril con clave, introduciendo en el sistema el folio de rollo con el que dará inicio al turno.	
	OPERACIÓN NORMAL		
	3.	Selecciona en el monitor del ECT la clasificación vehicular, de acuerdo a la clase tarifaria y el modo de pago.	
	PAGO EN EFECTIVO		
	4.	Recibe de la persona usuaria la contraseña Código QR emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen y tipo de clasificación vehicular.	Contraseña Código QR
	5.	Aparece en pantalla la tarifa a cobrar e informa a la persona usuaria el monto a pagar.	
	6.	Recibe el pago en efectivo, registra forma de pago en su monitor y se abre la barrera de paso.	
	7.	Entrega comprobante de pago y en su caso cambio a la persona usuaria, la cual abandona el carril y se cierra la barrera de paso.	Comprobante de pago de peaje
Personal Cajero Receptor	Nota: En caso de que la persona usuaria no se espere a que se le haga la entrega del comprobante de pago de peaje, el personal Cajero Receptor deberá de destruirlo ante la cámara de la cabina.		
	8.	Cobra el importe del tramo completo de la tarifa correspondiente, en caso que la persona usuaria extravié la contraseña de entrada.	Comprobante de pago de peaje
	Termina procedimiento		
	Registro de Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC)		
Personal Cajero Receptor	9.	Recibe de la persona usuaria la contraseña emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen, apareciendo en la pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	10.	Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Número Económico, Dependencia, etc.) y da forma de pago VSC y se abre la barrera.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	11.	Procede, en caso de que la persona usuaria a su ingreso haya recibido la contraseña código QR y la entregue a su salida, al resguardo de la misma.	Contraseña código QR
	12.	En caso de no contar con la identificación automática del origen: <ul style="list-style-type: none"> Recibe de la persona usuaria la Contraseña Código QR emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen. Anota en el Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (dependencia, número económico, clasificación tarifaria etc.) da forma de pago VSC y se abre la barrera. Destruye la contraseña de entrada ante la cámara de la cabina. 	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	13.	En caso de no poder identificar el origen de forma electrónica a través de la contraseña con QR: <ul style="list-style-type: none"> Identifica de manera visual en la contraseña y registra de forma manual en el monitor. Aparece en la pantalla la tarifa por el recorrido realizado. Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Número Económico, Dependencia, etc.) y la forma de pago VSC y se abre la barrera. Conserva la contraseña recibida para su entrega posterior. 	
	14.	Después de que la persona usuaria abandona el carril y se cierra la barrera de paso, informa al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.	
		Termina procedimiento	
		Registro Vehículos Pago Medio Electrónico	
	15.	Espera la asociación del medio electrónico de la persona usuaria, a efecto de que aparezca en pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	
	16.	Registra la forma de pago IAVE en su monitor (se abre la barrera de paso), para que la persona usuaria abandone el carril (se cierra la barrera de paso).	
	17.	En caso de no contar con la identificación automática del origen: <ul style="list-style-type: none"> Recibe de la persona usuaria la contraseña de entrada emitida en el carril de entrada y la coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen. Registra la forma de pago IAVE en su monitor (se abre la barrera de paso). La persona usuaria abandona el carril (se cierra la barrera de paso). Destruye la contraseña de entrada ante la cámara de la cabina. 	
	18.	En caso de no contar con la validez del medio electrónico de la persona usuaria, se efectuará el procedimiento para Pago en efectivo.	
		Termina procedimiento	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno		Registro Vehículos Cuota Eludida	
	19.	Anota en el Formato de Incidencias la mayor cantidad de datos de la unidad (Tipo o Clasificación, Placas, color de vehículo.)	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	20.	Informa al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.	
		Termina procedimiento	
		FIN DE TURNO	
	21.	Introduce al sistema el folio de rollo con el que da por terminado su turno.	
	22.	Realiza cambio de turno, cerrando su sesión en el equipo de carril con clave personalizada.	
	23.	Se dirige a la Sala de Operación y entrega el efectivo recaudado.	
	24.	Entrega las contraseñas manuales de entrada recibidas por las personas usuarias a quienes no les fue asociado algún Medio de Pago Electrónico o Placas/Matricula; eventos ingresados de forma manual en el sistema y Formato de Incidencias.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Contraseñas
	25.	Clasifica las Contraseña Código QR entregadas por el personal Cajero Receptor de cada uno de los carriles de salida que se operaron, especifica el total de contraseñas recibidas por Plaza de Cobro, registrando los resultados en los documentos de control establecidos para tal fin.	
	26.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN de los carriles que operaron.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	27.	Firma la Preliquidación correspondiente al turno laborado y Liquidaciones de turnos anteriores.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
		Termina procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR



PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

A

FIN DE TURNO

INTRODUCE AL SISTEMA EL FOLIO DE ROLLO CON EL QUE DA POR TERMINADO SU TURNO.

21

REALIZA CAMBIO DE TURNO, CERRANDO SU SESIÓN EN EL EQUIPO DE CARRIL CON CLAVE PERSONALIZADA.

22

SE DIRIGE A LA SALA DE OPERACIÓN Y ENTREGA EL EFECTIVO RECAUDADO.

23

FORMATO DE INCIDENCIAS
(ANEXO 2)
CONTRASEÑAS

ENTREGA LAS CONTRASEÑAS MANUALES DE ENTRADA RECIBIDAS POR LAS PERSONAS USUARIAS A QUIENES NO LES FUE ASOCIADO ALGÚN MEDIO DE PAGO ELECTRÓNICO O PLACAS/MATRICULA; EVENTOS INGRESADOS DE FORMA MANUAL EN EL SISTEMA Y FORMATO DE INCIDENCIAS.

24

CLASIFICA LAS CONTRASEÑA CÓDIGO QR ENTREGADAS POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR DE CADA UNO DE LOS CARRILES DE SALIDA QUE SE OPERARON, ESPECIFICA EL TOTAL DE CONTRASEÑAS RECIBIDAS POR PLAZA DE COBRO, REGISTRANDO LOS RESULTADOS EN LOS DOCUMENTOS DE CONTROL ESTABLECIDOS PARA TAL FIN.

25

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

REALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN DE LOS CARRILES QUE OPERARON.

26

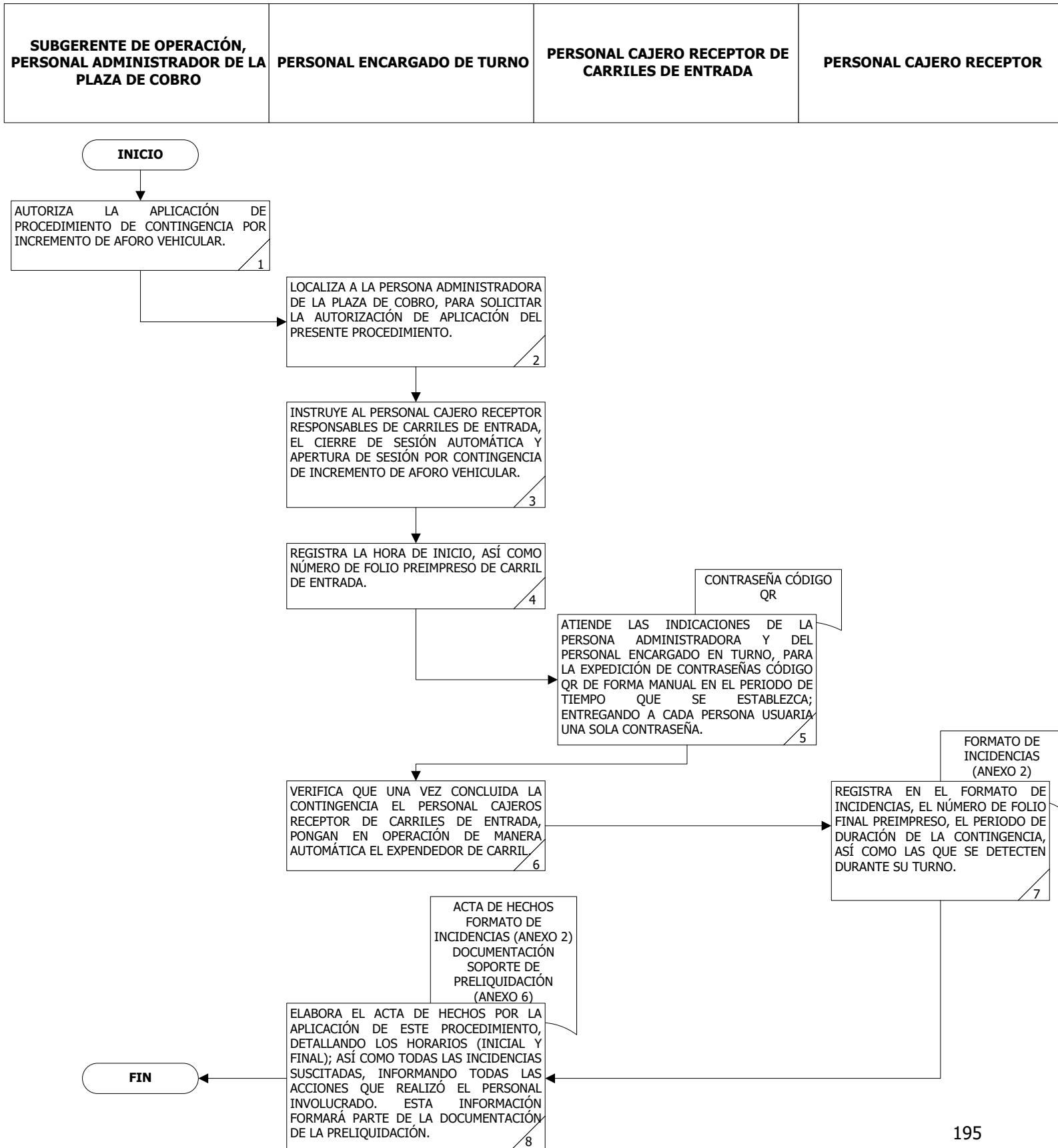
PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

FIRMA LA PRELIQUIDACIÓN CORRESPONDIENTE AL TURNO LABORADO Y LIQUIDACIONES DE TURNOS ANTERIORES.

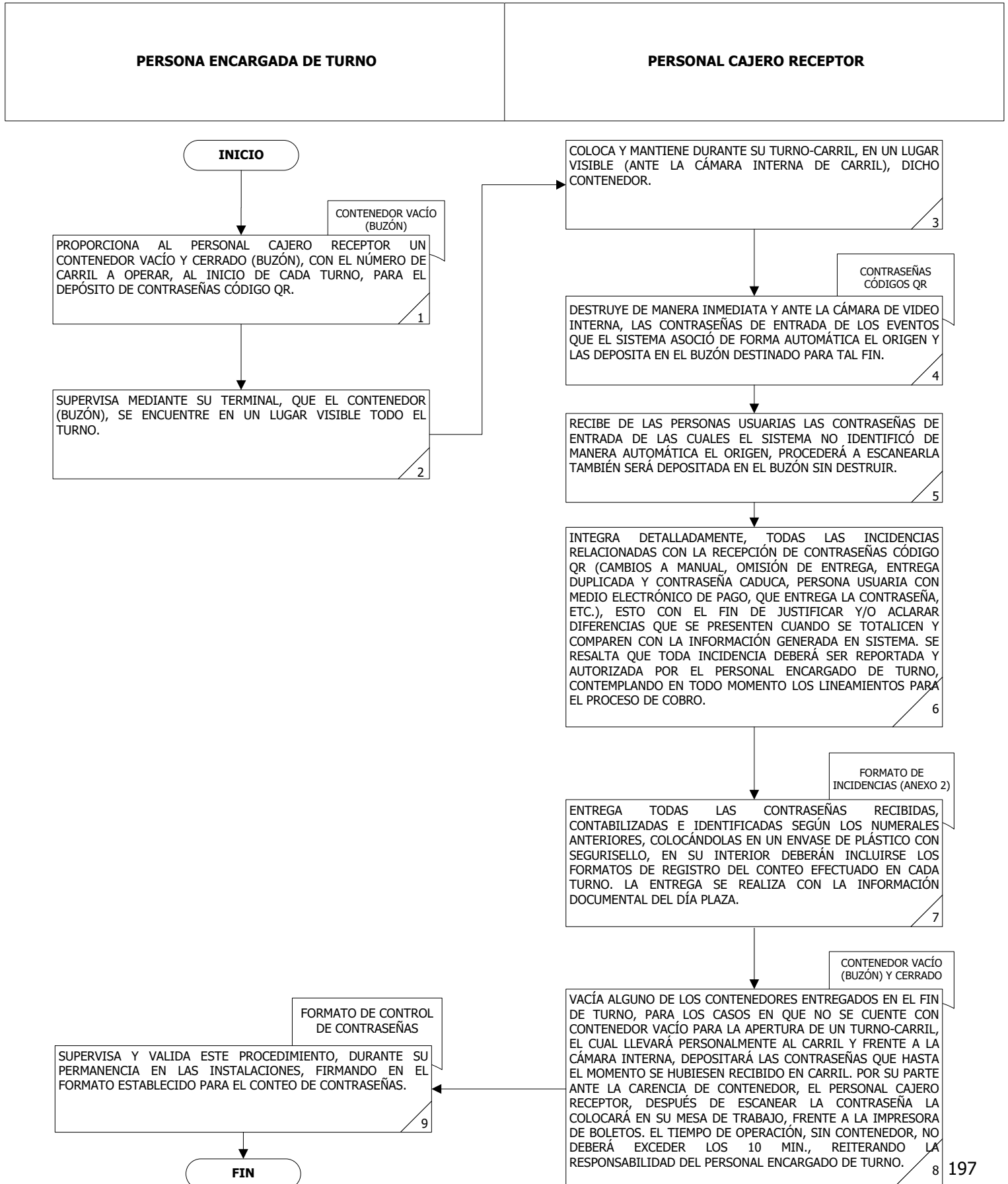
27

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerente de Operación, Personal Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Autoriza la aplicación de procedimiento de contingencia por incremento de aforo vehicular.	
Personal Encargado de Turno	2.	Localiza a la persona Administradora de la Plaza de Cobro, para solicitar la autorización de aplicación del presente procedimiento.	
	3.	Instruye al personal Cajero Receptor responsables de carriles de entrada, el cierre de sesión automática y apertura de sesión por contingencia de incremento de aforo vehicular.	
	4.	Registra la hora de inicio, así como número de folio preimpreso de carril de entrada.	
Personal Cajero Receptor de carriles de entrada	5.	Atiende las indicaciones de la persona Administradora y del personal Encargado en Turno, para la expedición de Contraseñas Código QR de forma manual en el periodo de tiempo que se establezca; entregando a cada persona usuaria una sola contraseña.	Contraseña Código QR
Personal Encargado de Turno	6.	Verifica que una vez concluida la contingencia el personal Cajeros Receptor de carriles de entrada, pongan en operación de manera automática el expendedor de carril.	
Personal Cajero Receptor	7.	Registra en el formato de incidencias, el número de folio final preimpreso, el periodo de duración de la contingencia, así como las que se detecten durante su turno.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno	8.	Elabora el acta de hechos por la aplicación de este procedimiento, detallando los horarios (inicial y final); así como todas las incidencias suscitadas, informando todas las acciones que realizó el personal involucrado. Esta información formará parte de la documentación de la preliquidación.	Acta de Hechos Formato de Incidencias (Anexo 2) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)
		Termina procedimiento	



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona Encargada de Turno	1.	Proporciona al personal Cajero Receptor un contenedor vacío y cerrado (buzón), con el número de carril a operar, al inicio de cada turno, para el depósito de contraseñas código QR.	Contenedor vacío (buzón)
	2.	Supervisa mediante su terminal, que el contenedor (buzón), se encuentre en un lugar visible todo el turno.	
Personal Cajero Receptor	3.	Coloca y mantiene durante su turno-carril, en un lugar visible (ante la cámara interna de carril), dicho contenedor.	
	4.	Destruye de manera inmediata y ante la cámara de video interna, las contraseñas de entrada de los eventos que el sistema asoció de forma automática el origen y las deposita en el buzón destinado para tal fin.	Contraseñas Códigos QR
	5.	Recibe de las personas usuarias las contraseñas de entrada de las cuales el sistema no identificó de manera automática el origen, procederá a escanearla también será depositada en el buzón sin destruir.	
	6.	Integra detalladamente, todas las incidencias relacionadas con la recepción de contraseñas código QR (cambios a manual, omisión de entrega, entrega duplicada y contraseña caduca, persona usuaria con medio electrónico de pago, que entrega la contraseña, etc.), esto con el fin de justificar y/o aclarar diferencias que se presenten cuando se totalicen y comparen con la información generada en sistema. Se resalta que toda incidencia deberá ser reportada y autorizada por el personal Encargado de Turno, contemplando en todo momento los lineamientos para el proceso de cobro.	
	7.	Entrega todas las contraseñas recibidas, contabilizadas e identificadas según los numerales anteriores, colocándolas en un envase de plástico con segurisello, en su interior deberán incluirse los formatos de registro del conteo efectuado en cada Turno. La entrega se realiza con la información documental del Día Plaza.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	8.	Vacía alguno de los contenedores entregados en el fin de turno, para los casos en que no se cuente con Contenedor Vacío para la apertura de un Turno-Carril, el cual llevará personalmente al carril y frente a la cámara interna, depositará las Contraseñas que hasta el momento se hubiesen recibido en carril. Por su parte ante la carencia de contenedor, el personal Cajero Receptor, después de escanear la contraseña la colocará en su mesa de trabajo, frente a la impresora de boletos. El tiempo de operación, sin contenedor, no deberá exceder los 10 min., reiterando la responsabilidad del personal Encargado de Turno.	Contenedor vacío (buzón) y cerrado
Persona Encargada de Turno	9.	Supervisa y valida este procedimiento, durante su permanencia en las instalaciones, firmando en el formato establecido para el conteo de Contraseñas.	Formato de control de Contraseñas
	Termina procedimiento		



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
LA PERA – CUAUTLA**

OBJETIVO

Establecer un conjunto integral de lineamientos y reglas que regulen y permitan un desempeño eficiente de las funciones de todo el personal que interviene en los procesos administrativos y operativos del tramo carretero La Pera-Cuautla, perteneciente a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, proporcionando transparencia en la captación y registro del aforo, asistido con la incorporación de nuevas tecnologías de la información en los sistemas y equipos de peaje, con la finalidad de obtener un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, tecnológicos y económicos.

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PEAJE CERRADO DEL TRAMO
LA PERA – CUAUTLA**

POLÍTICAS

1. Cuando las personas usuarias accedan al tramo carretero por medio electrónico de pago (TAG), en caso de contar con él o en su defecto por medio de la Contraseña Código QR, el pago de peaje por recorrido es indispensable. Para tal efecto, se deberán observar las siguientes disposiciones:
 - I.** El personal Cajero Receptor deberá de verificar al inicio de cada turno que los equipos expendedores se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
 - II.** El personal Cajero Receptor deberá de Revisar y/o verificar al inicio de cada turno, la existencia de rollos en el expendedor y en su caso realizar el abasto correspondiente.
 - III.** El personal Cajero Receptor deberá de Reportar de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del equipo expendedor;
 - IV.** El personal Encargado de Turno deberá de levantar inmediatamente las fallas en el Módulo de fallas y/o bitácora de fallas (Excel) correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Anexo 15.- Registro y Consulta de Fallas en el Módulo.
2. Para eficientar las actividades y funciones desarrolladas de inicio a fin del turno y brindar un servicio de calidad a las personas usuarias a su salida del tramo carretero, agilizando su pago de peaje mediante el cobro en efectivo y/o medio electrónico; y para el caso de los vehículos exentos, validando la autorización vigente, se deberá observar lo siguiente:
 - I.** Al inicio de su turno el personal Cajero Receptor, deberá recibir el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR para su depósito.
 - II.** El personal Cajero Receptor, deberá verificar que el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR, este debidamente cerrado y que corresponda al carril asignado durante su jornada laboral.

- III.** La operación en carril no puede exceder de 10 minutos, sin contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR.
- IV.** Al final del turno el personal Cajero Receptor, deberá aperturar el contenedor (buzón) cerrado de Contraseñas Código QR, entregando las Contraseñas recibidas debidamente contabilizadas, separadas e identificadas de conformidad a lo establecido en la presente política al personal Encargado de Turno.

3. El personal Cajero Receptor, deberá llevar a cabo el registro y cobro de peaje, a la persona usuaria por su recorrido en el circuito de peaje cerrado, observando lo siguiente:

- I.** Verificar al inicio de cada turno que el equipo de control de tránsito del carril de salida, se encuentre en óptimas condiciones de funcionamiento.
- II.** Reportar a la persona Encargada de Turno de forma inmediata la existencia de alguna falla en los componentes del equipo de control de tránsito. Fallas que deberán ser registradas de forma inmediata en el Módulo de Fallas y/o Bitácora de Fallas (Excel) correspondiente.
- III.** Deberán de realizarse de forma puntual y detallada todas y cada una de las incidencias ocurridas durante el turno.
- IV.** Para el supuesto de que la persona usuaria no entregue Contraseña Código QR de entrada, se cobrará la tarifa asignada al tramo largo.
- V.** En caso de cruce de manos entre la persona usuaria con medio de pago electrónico y el personal Cajero Receptor, deberá constar la incidencia plenamente anotada, a fin transparentar el cobro de peaje respectivo.
- VI.** Los formatos entregados al personal Cajero Receptor para la anotación de incidencias, deberán ser requisitados con letra legible, sin tachaduras ni enmendaduras.
- VII.** El personal Cajero Receptor, deberá resguardar las Contraseñas Código QR no detectadas por el Lector QR, que causaron una clasificación manual y anotar en el Formato de Incidencias, a fin de que el personal Analista Liquidador valide el tramo recorrido e integre a la liquidación.
- VIII.** El personal Cajero Receptor durante la operación de su turno, deberá ceñirse a las directrices establecidas en cada uno de los supuestos de pago establecidos en el presente

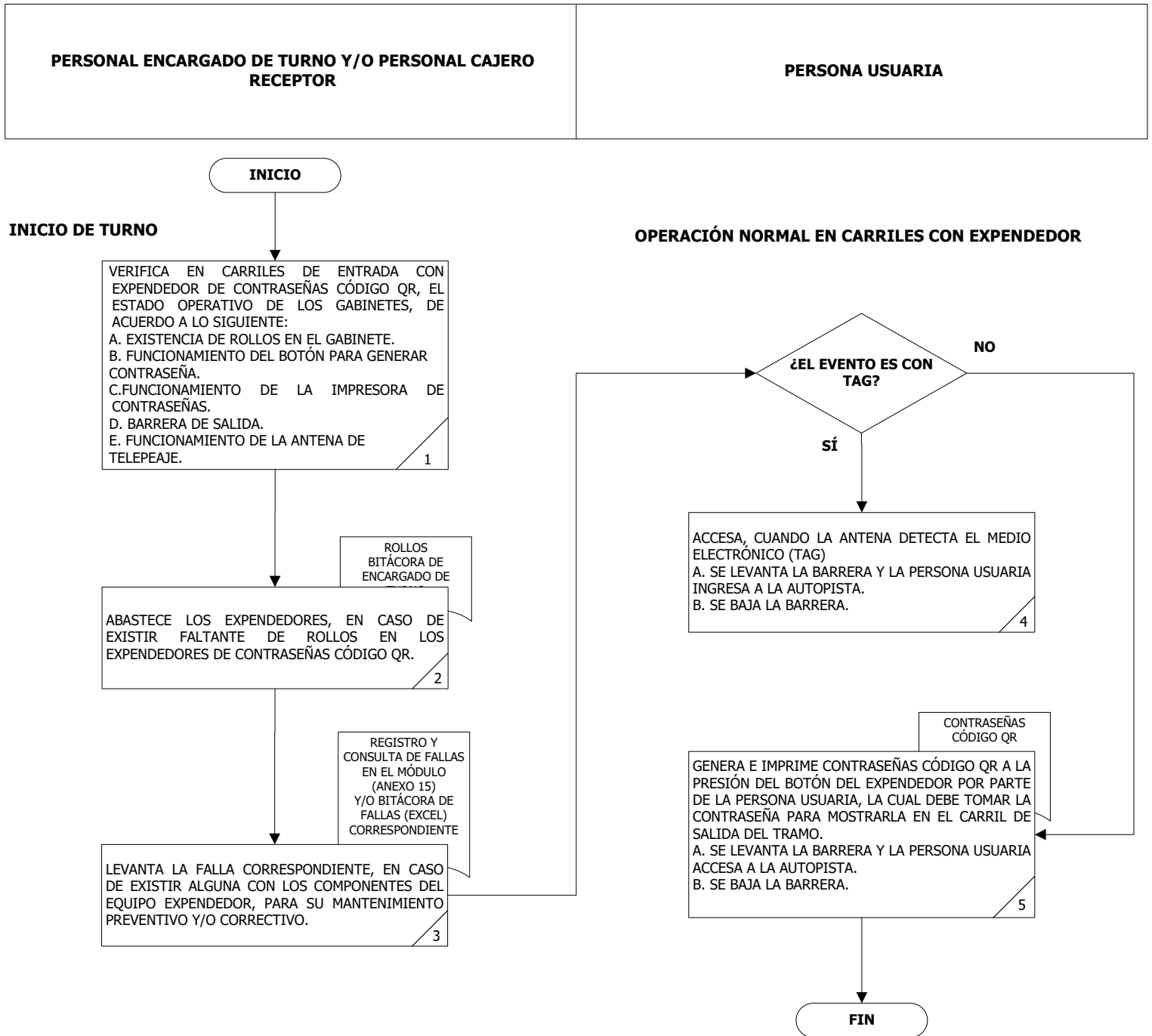
procedimiento, con el objeto de dar transparencia y certeza al cobro de peaje y control de aforo de los vehículos que salgan por su carril.

- IX.** En el supuesto de vehículos eludidos que se presuman residentes activos en el tramo, deberá reportarlo al personal Encargado de Turno y este a su vez al personal Administrador de la Plaza de Cobro, para que se comuniqué vía correo electrónico, a la Subgerencia de Operación, a fin de realizar las acciones que de acuerdo a la normatividad que corresponda.

4. En caso de suscitarse fallas en los Equipos Expendedores, siendo indispensable contar con un medio alternativo para la continuidad de la Operación, es indispensable:

- I.** El personal Encargado de Turno deberá Llevar un control estricto de las fallas, registrándolas en el en el Módulo de Fallas y/o Bitácora (Excel) correspondiente.
- II.** El personal Encargado de Turno implementara el uso de las Contraseñas Código QR para garantizar la prestación del servicio a las personas usuarias.
- III.** El personal Encargado de Turno deberá Informar inmediatamente a las personas Administradoras de las Plazas de Cobro, que conforman el circuito de peaje cerrado, la implementación de contraseña preimpresas para realizar en los carriles de salida, el proceso de registro y pago de peaje; así como el momento en que haya quedado atendida la falla del expendedor y se inicie con su emisión.
- IV.** Cada una de las Plazas de Cobro que conforman el circuito cerrado de peaje, debe implementar los medios y características que identifique plenamente la contraseña preimpresa de cada una.
- V.** Al finalizar cada turno el personal Encargado de Turno deberá entregar al Centro de Liquidación Regional, las Contraseñas Código QR de entrada captadas, debidamente identificadas, realizando el desglose y separación por entronque y/o Plazas de Cobro.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno y/o Personal Cajero Receptor	INICIO DE TURNO		
	1.	Verifica en carriles de entrada con expendedor de contraseñas Código QR, el estado operativo de los gabinetes, de acuerdo a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Existencia de rollos en el gabinete. b. Funcionamiento del botón para generar contraseña. c. Funcionamiento de la impresora de contraseñas. d. Barrera de salida. e. Funcionamiento de la antena de telepeaje. 	Rollos Bitácora de Encargado de Turno
	2.	Abastece los expendedores, en caso de existir faltante de rollos en los expendedores de Contraseñas Código QR.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) y/o Bitácora de Fallas (Excel) correspondiente
Persona Usuaria	3.	Levanta la falla correspondiente, en caso de existir alguna con los componentes del equipo expendedor, para su mantenimiento preventivo y/o correctivo.	
	OPERACIÓN NORMAL EN CARRILES CON EXPENDEDOR		
	¿El evento es con TAG?		
	Sí		
	4.	Accesa, cuando la antena detecta el medio electrónico (TAG) <ul style="list-style-type: none"> a. Se levanta la barrera y la persona usuaria ingresa a la autopista. b. Se baja la barrera. 	
	No		
	5.	Genera e imprime Contraseñas Código QR a la presión del botón del expendedor por parte de la persona usuaria, la cual debe tomar la contraseña para mostrarla en el carril de salida del tramo. <ul style="list-style-type: none"> a. Se levanta la barrera y la persona usuaria accesa a la autopista. b. Se baja la barrera. 	Contraseñas Código QR
	Termina procedimiento		



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Proporciona al personal Cajero Receptor un contenedor vacío y cerrado (buzón), con el número de carril a operar, al inicio de cada Turno/carril, para el depósito de Contraseñas Código QR.	Contenedor vacío cerrado (buzón) para Contraseñas Código QR
	2.	Supervisa mediante las cámaras, que el contenedor (buzón), se encuentre en un lugar visible todo el turno.	
Personal Cajero Receptor de carriles de salida	3.	Coloca y mantiene durante su turno-carril, en un lugar visible (ante la cámara interna de carril), dicho contenedor.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	4.	Destruye de manera inmediata y ante la cámara de video interna, las contraseñas de entrada de los eventos que el sistema asoció de forma automática el origen, anotando en la hoja de incidencia el evento.	Contraseñas Código QR
	5.	Recibe las Contraseñas Código QR de entrada de las personas usuarias a los que el sistema no identificó de manera automática el origen, procederá a escanearla y será depositada en el buzón sin destruir.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	6.	Documenta detalladamente, todas las incidencias relacionadas con la recepción de Contraseñas Código QR (cambios a manual, omisión de entrega, persona usuaria con medio electrónico de pago, que entrega la Contraseñas Código QR, etc.), esto con el fin de justificar y/o aclarar diferencias que se presenten cuando se totalicen y comparen con la información generada en sistema. Se resalta que toda incidencia deberá ser reportada y autorizada por el personal Encargado de Turno, contemplando en todo momento los lineamientos para el proceso de cobro por concepto de peaje.	Contraseñas Código QR
	7.	Resguarda en los contenedores las Contraseñas Código QR recibidas, provenientes de los diversos entronques de las Plazas de Cobro 24 Tepoztlán, 25 Oacalco y 59 Oaxtepec, sin destrucción y sin excepción alguna.	Contenedor (buzón) para Contraseñas QR
	8.	Entrega al finalizar el turno, el contenedor con las Contraseñas Código QR recibidas, al personal Encargado de Turno que actúa y procede a la realización del corte de efectivo, dentro del soporte documental de la preliquidación.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Encargado de Turno	9.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN y el personal Encargado de Turno entrante, clasifica y contabiliza las Contraseñas Código QR de cada uno de los contenedores del turno en que se operó, especifica el total de contraseñas recibidas sin destruir por Plaza de Cobro y/o entronque, registrando los resultados en el formato establecido para tal fin. En este formato se incluirán observaciones que de forma general justifiquen y/o aclaren situaciones que pudiesen afectar la conciliación contra sistema de las contraseñas y deberá contar con nombre y firma autógrafa.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Contraseñas Código QR
Personal Cajero Receptor de carriles de salida	10.	Agrupar las contraseñas no destruidas por cada turno-carril identificándolas para su posterior cotejo, recuento y remisión al CLR.	Formato de control de Contraseñas Código QR

Ejemplo:

PC 24 TEPOZTLAN	
Carril 1B	
martes, XX de noviembre de 2025	
TURNO	SEGUNDO
PC 24 TEPOZTLAN	0
PC 25 OACALCO	214
PC 59 OAXTEPEC	115
TOTAL	329

11. Entrega todas las contraseñas recibidas, contabilizadas e identificadas según los numerales anteriores, colocándolas en el interior de una bolsa de plástico la cual será sellada, deberán incluirse los formatos de registro y/o control del conteo efectuado en cada Turno. La entrega se realizará en conjunto con la información documental respecto a la operación de los carriles por turno.

Formato de Incidencias (Anexo 2)
Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Contraseñas Código QR

Personal Encargado de Turno

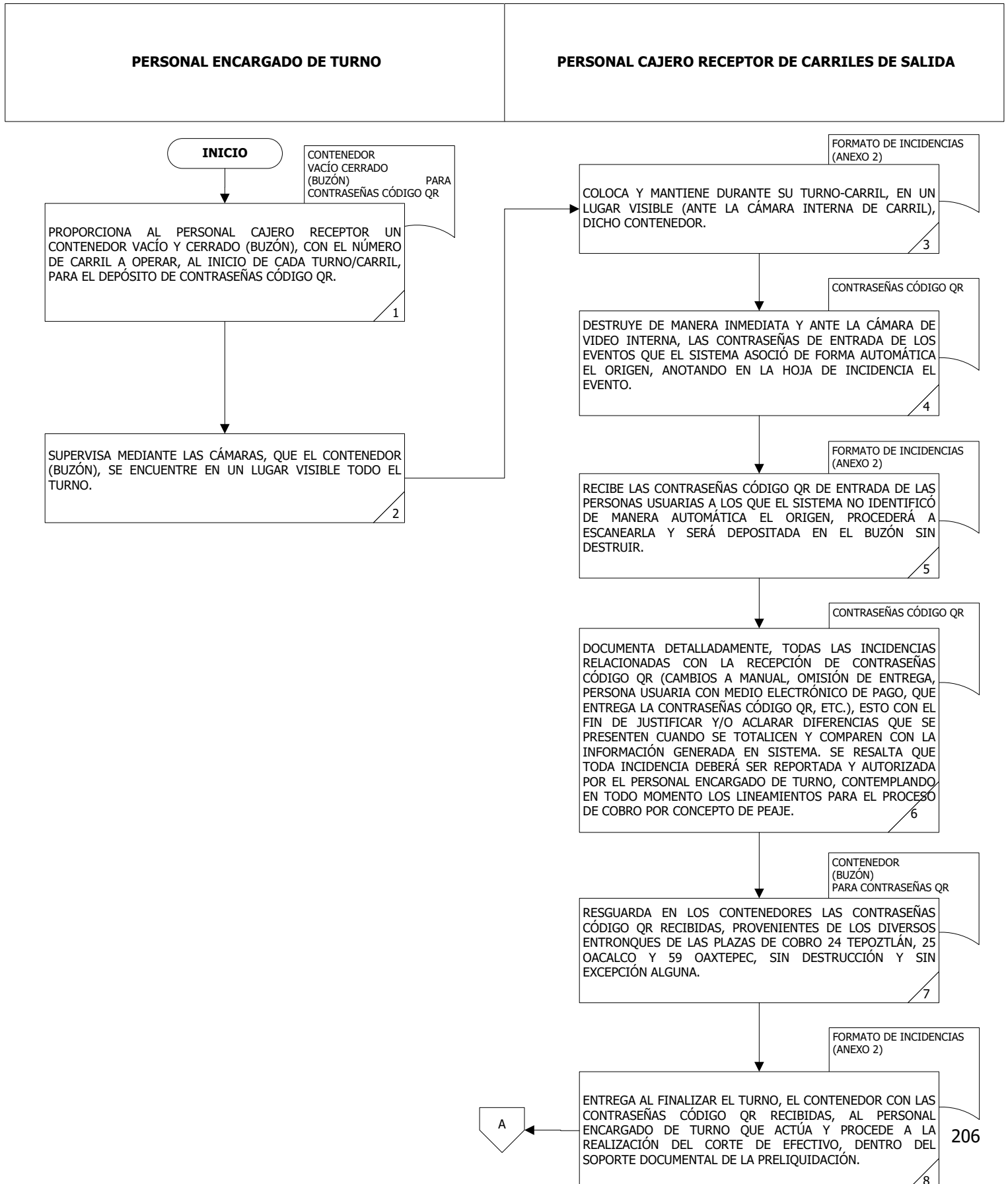
12. Vacía alguno de los contenedores entregados en el fin de turno, para los casos en que no se cuente con Contenedor Vacío (buzón) para la apertura de un Turno-Carril, el cual llevará personalmente al carril y frente a la cámara interna, depositará las Contraseñas Código QR que hasta el momento se hubiesen recibido en carril. Por su parte ante la carencia de contenedor, el personal Cajero Receptor, después de escanear las contraseñas la colocará en su mesa de trabajo, frente a la impresora de boletos. El tiempo de operación, sin contenedor, no deberá exceder los 10 minutos, reiterando la responsabilidad del personal Encargado de Turno.

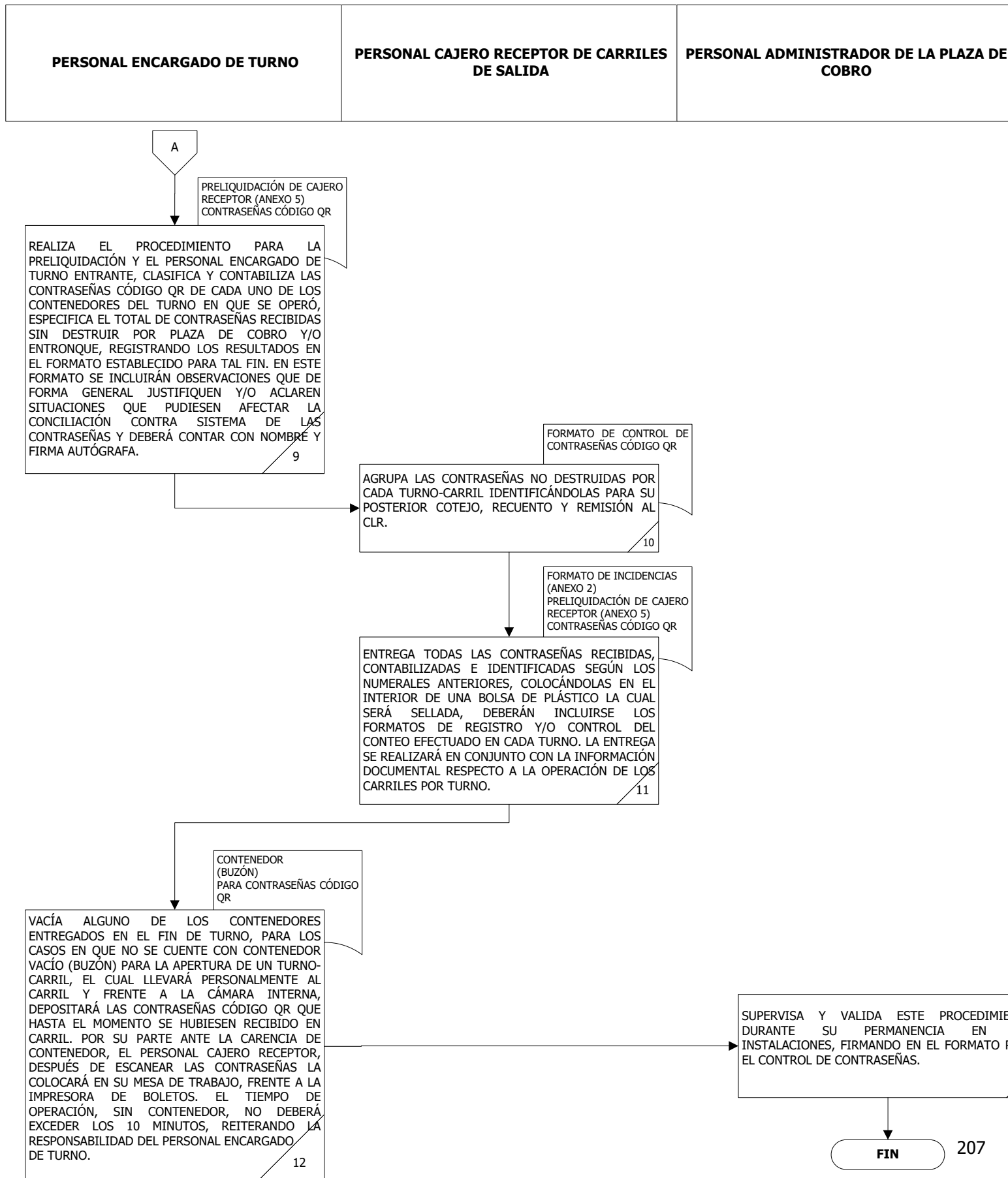
Contenedor (buzón) para Contraseñas Código QR

Personal Administrador de la Plaza de Cobro

13. Supervisa y valida este procedimiento durante su permanencia en las instalaciones, firmando en el formato para el control de Contraseñas.

Termina procedimiento





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		INICIO DE TURNO	
Personal Cajero Receptor	1.	Recibe la dotación de Fondo de Cambio, lo verifica y se firma el Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril.	Recibo de Dotación de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingresos por Turno Carril (Anexo 1)
	2.	Recibe el Formato de Incidencias para su uso en carril.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
	3.	Recibe Contenedor (buzón) vacío y cerrado para depositar las Contraseñas Código QR, con el número de carril asignado.	Contenedor (buzón) para Contraseñas Código QR
	4.	Se dirige a su carril designado.	
	5.	Inicia su sesión en el ECT del carril con la clave personalizada.	
	6.	Introduce al sistema el Folio de rollo con el que dará inicio al turno.	
		OPERACIÓN NORMAL	
Personal Cajero Receptor	7.	Clasifica el tipo de vehículo en el monitor de acuerdo a su clase tarifaria, al aproximarse el vehículo de la persona usuaria a la zona de cobro.	
	8.	Revisa si existe la asociación medio electrónico de pago de la persona usuaria.	
		¿Existe la asociación medio electrónico?	
		Sí	
	9.	Visualiza en pantalla la tarifa a cobrar.	
	10.	Valida la forma de pago de telepeaje y se abre la barrera de paso.	
Persona Usuaria	11.	Abandona el carril la persona usuaria y se cierra la barrera de paso.	
		No	
Personal Cajero Receptor	12.	Recibe de la persona usuaria la Contraseña Código QR emitida en el expendedor del carril de entrada y coloca de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen.	Contraseña Código QR
		¿Se encuentra vigente dentro de los 90 minutos de su expedición?	
		No	
	13.	Selecciona en su monitor el tramo más largo de acuerdo al sentido en que va circulando el vehículo, visualiza en pantalla la tarifa a cobrar e informa a la persona usuaria el monto a pagar. Continúa en la actividad 15.	
		Nota: Se realizará el mismo procedimiento en caso de no poder identificar el origen de forma electrónica o a través de la Contraseña Código QR.	

Personal Cajero Receptor	<p>Sí</p> <p>14. Visualiza en pantalla la tarifa a cobrar e informa a la persona usuaria el monto a pagar.</p> <p>15. Recibe el pago en efectivo y valida en el monitor y se abre la barrera de paso.</p> <p>16. Entrega comprobante de pago y en su caso cambio a la persona usuaria.</p> <p>17. Procede a depositar en el Contenedor (buzón) vacío y cerrado para Contraseñas Código QR, asignado a este fin y ante la cámara de la cabina la Contraseña Código QR.</p>	<p>Comprobante de Pago de Peaje</p> <p>Contenedor (buzón) para Contraseñas Código QR</p>
Persona Usuaria	<p>Registro Vehículos sin Pago (VSC y/o VOC)</p> <p>18. Entrega Contraseña Código QR al personal Cajero Receptor.</p>	<p>Contraseña Código QR</p>
Personal Cajero Receptor	<p>19. Escanea la Contraseña Código QR.</p> <p>¿Se encuentra vigente dentro de los 90 minutos de su expedición?</p> <p>Sí</p> <p>20. Visualiza en el monitor la tarifa por el recorrido realizado y clasifica como VSC.</p> <p>21. Realiza la anotación del vehículo en el formato de incidencias, la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Número Económico, Dependencia, etc.).</p> <p>22. Valida la forma de pago VSC y se abre la barrera.</p> <p>23. Procede a depositar en el contenedor asignado para este fin la contraseña Código QR.</p>	<p>Contraseña Código QR</p> <p>Formato de Incidencias (Anexo 2)</p> <p>Contenedor (buzón) para Contraseñas Código QR</p> <p>Contraseñas Código QR</p>
Persona Usuaria	<p>No</p> <p>24. Realiza la anotación del vehículo en su formato de incidencias, la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Número Económico, Dependencia, etc.).</p> <p>25. Valida el trayecto más largo de acuerdo al sentido en el que circula el vehículo.</p> <p>26. Valida la forma de pago VSC y se abre la barrera.</p> <p>27. Abandona el carril y se cierra la barrera de paso.</p>	<p>Formato de Incidencias (Anexo 2)</p>

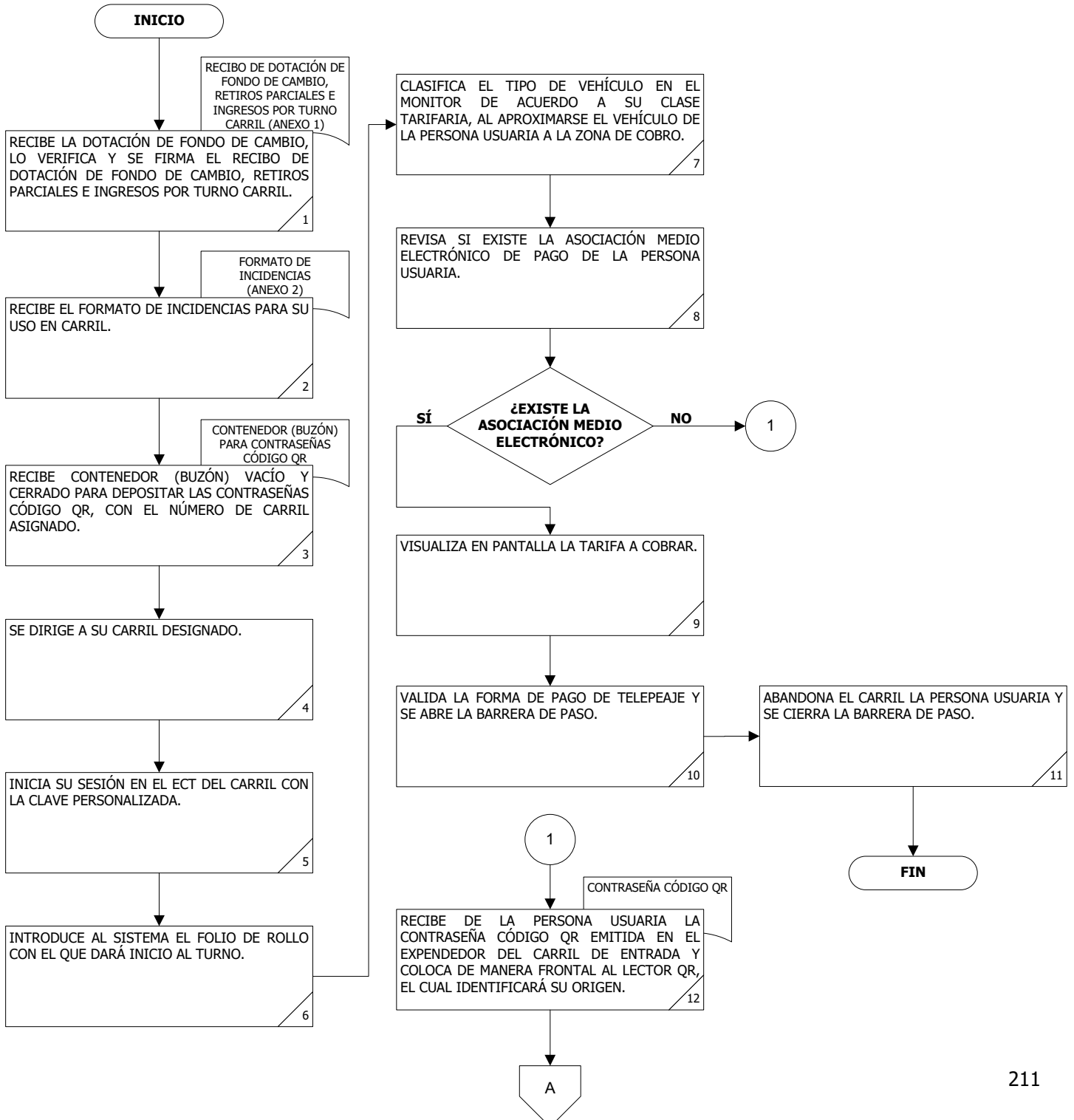
<p>Personal Cajero Receptor</p>	<p>Registro Vehículos Residentes sin Pago</p> <p>¿Existe la portación y/o asociación medio electrónico?</p> <p>Sí</p> <p>28. Realiza las actividades mencionadas en los numerales 7, 8, 9, 10, 11, validando así el cruce como una transacción de telepeaje.</p> <p>No</p> <p>29. Procede a realizar el procedimiento para Pago en efectivo.</p> <p>Nota: Si la lectura del TAG falla, el personal Cajero Receptor invariablemente deberá realizar el procedimiento para Pago en efectivo.</p> <p>30. Identifica en el monitor la tarifa y selecciona el origen más largo de acuerdo al cuerpo de entrada sobre el que va circulando el vehículo de la persona usuaria.</p> <p>31. Visualiza en pantalla la tarifa a cobrar e informa a la persona usuaria el monto a pagar.</p> <p>32. Recibe el pago en efectivo y registra forma de pago en su monitor y se abre la barrera de paso.</p> <p>33. Entrega comprobante de pago y en su caso cambio a la persona usuaria.</p>	<p>Comprobante de Pago de Peaje</p>
<p>Personal Cajero Receptor</p>	<p>Registro de Vehículos Cuota Eludida</p> <p>34. Anota cuando un vehículo elude el pago de peaje (Cuota Eludida), en su Formato de Incidencias la mayor cantidad de datos de la unidad (tipo o clasificación, placas, etc.).</p> <p>35. Informa al personal Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.</p>	<p>Formato de Incidencias (Anexo 2)</p>
<p>Personal Cajero Receptor</p>	<p>FIN DE TURNO</p> <p>36. Introduce al sistema el Folio de rollo con el que da por terminado su turno.</p> <p>37. Realiza cambio de turno, cerrando su sesión en el ECT del carril con clave personalizada.</p> <p>38. Entrega al personal Encargado de Turno, el efectivo recaudado.</p> <p>39. Entrega las contraseñas de entrada recibidas de las personas usuarias, a quienes no les fue asociado algún medio de telepeaje; eventos ingresados de forma manual en el sistema y Formato de Incidencias.</p> <p>40. Firma la Preliquidación correspondiente, una vez realizado el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN del turno laborado y Liquidaciones de turnos anteriores.</p> <p>Termina Procedimiento</p>	<p>Formato de Incidencias (Anexo 2)</p> <p>Contraseñas Código QR</p> <p>Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)</p>

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONA USUARIA

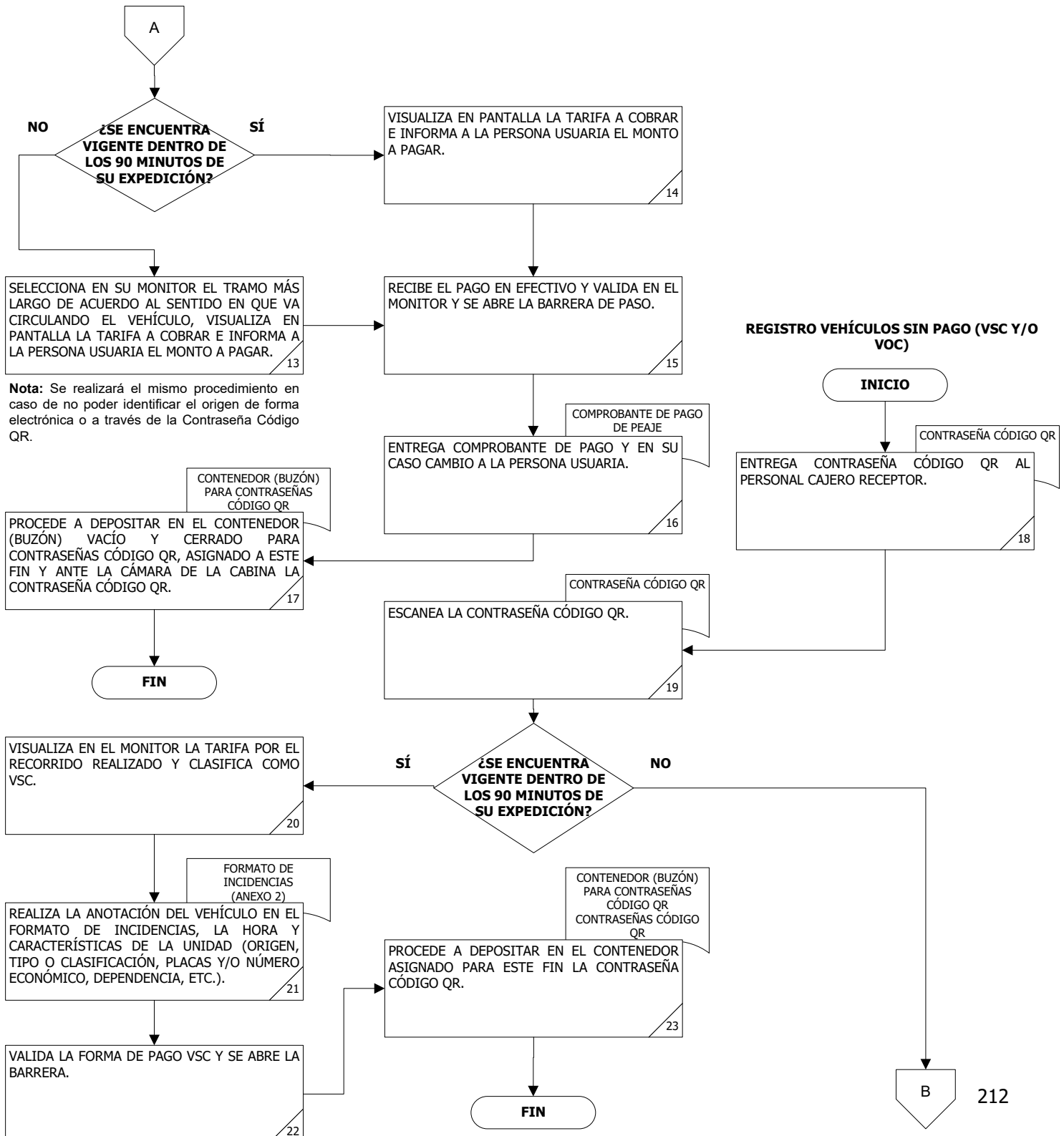
INICIO DE TURNO

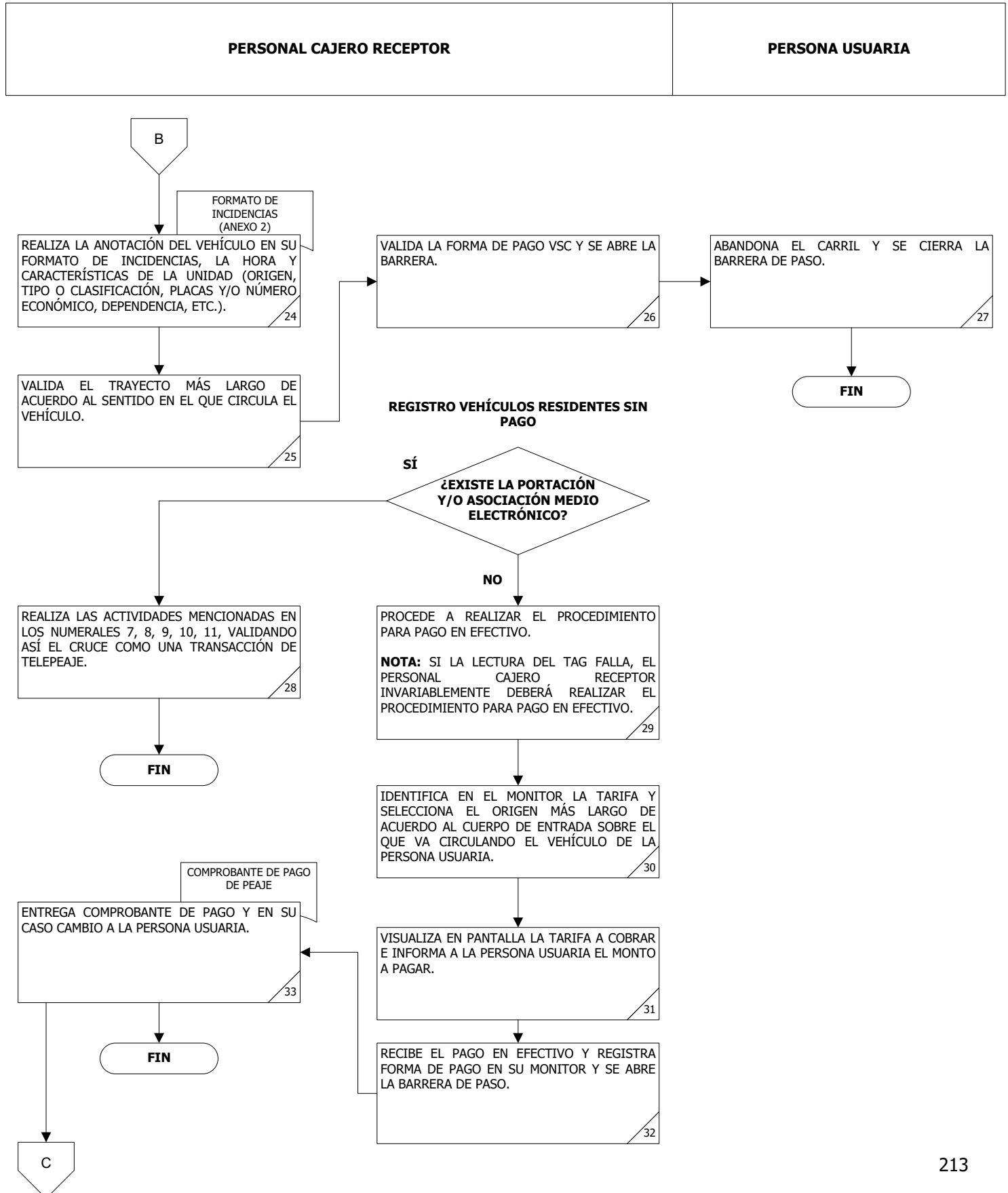
OPERACIÓN NORMAL



PERSONAL CAJERO RECEPTOR

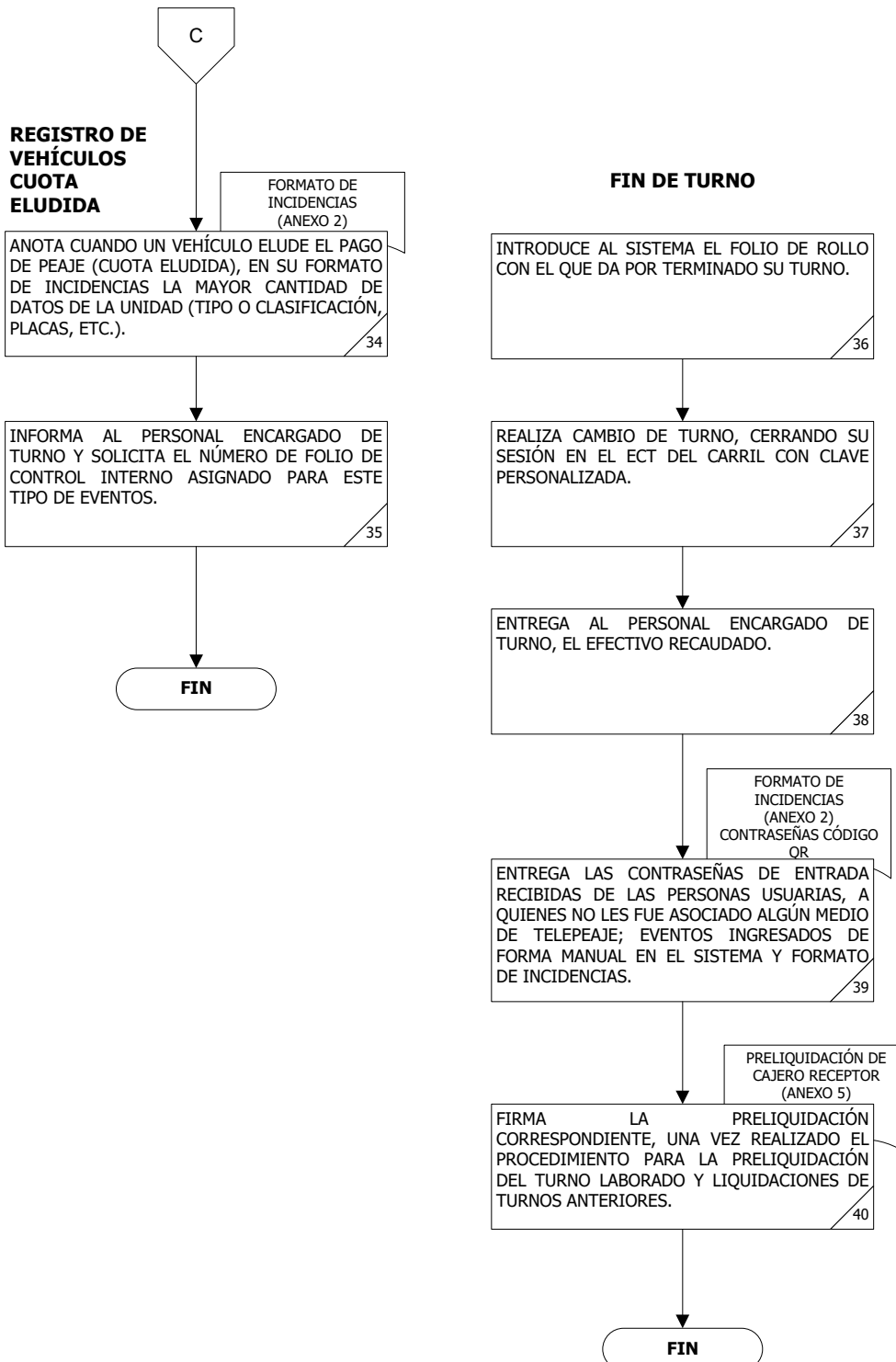
PERSONA USUARIA



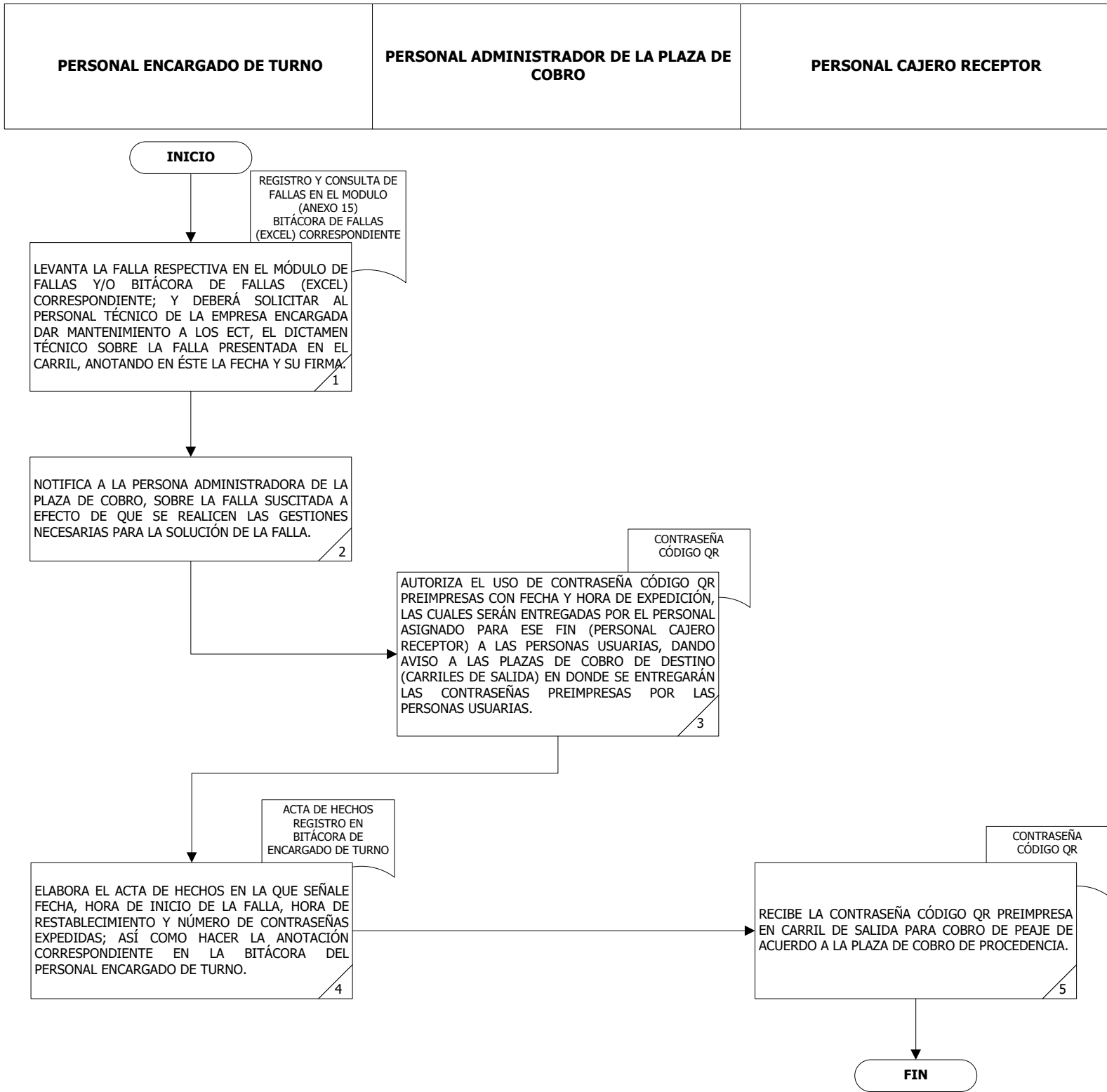


PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONA USUARIA



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Levanta la falla respectiva en el Módulo de Fallas y/o Bitácora de fallas (Excel) correspondiente; y deberá solicitar al personal técnico de la empresa encargada dar mantenimiento a los ECT, el dictamen técnico sobre la falla presentada en el carril, anotando en éste la fecha y su firma.	Registro y Consulta de Fallas en el Modulo (Anexo 15) Bitácora de fallas (Excel) correspondiente
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Notifica a la persona Administradora de la Plaza de Cobro, sobre la falla suscitada a efecto de que se realicen las gestiones necesarias para la solución de la falla.	
	3.	Autoriza el uso de Contraseña Código QR preimpresas con fecha y hora de expedición, las cuales serán entregadas por el personal asignado para ese fin (Personal Cajero Receptor) a las personas usuarias, dando aviso a las Plazas de Cobro de destino (carriles de salida) en donde se entregarán las contraseñas preimpresas por las personas usuarias.	Contraseña Código QR
Personal Encargado de Turno	4.	Elabora el Acta de Hechos en la que señale fecha, hora de inicio de la falla, hora de restablecimiento y número de contraseñas expedidas; así como hacer la anotación correspondiente en la Bitácora del personal Encargado de Turno.	Acta de Hechos Registro en Bitácora de Encargado de Turno
Personal Cajero Receptor	5.	Recibe la Contraseña Código QR preimpresa en carril de salida para cobro de peaje de acuerdo a la Plaza de Cobro de procedencia.	Contraseña Código QR
		Termina procedimiento	



**PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE COMPROBANTES DE
PAGO DE PEAJE**

OBJETIVO

Mejorar los mecanismos de control de los boletos de pago de peaje estableciendo los criterios normativos para el control de comprobantes de pago de peaje, que expide el Organismo desde su adquisición, hasta su destino final, definiendo los ámbitos de responsabilidad de las áreas que intervienen en las diferentes etapas del proceso y la responsabilidad que cada una tiene en cuanto a la compra, recepción, custodia, verificación técnica y aceptación, distribución, manejo, uso y destrucción de los comprobantes de pago, que el Organismo adquiere, con la finalidad de entregar como una obligación fiscal, a las personas usuarias que transitan por las plazas de cobro de la red que opera y administra CAPUFE.

**PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE COMPROBANTES DE
PAGO DE PEAJE**

POLÍTICAS

Adquisición

1. La Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, elaborará durante el sexto bimestre de cada año, el Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje del siguiente ejercicio.

Para ello, deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de Comprobantes de Pago de Peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia y Red Concesionada que dichos insumos a adquirir en su modalidad de Rollos de autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Unidades Regionales, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios.

2. Para el caso de Boletos Preimpresos para Emergencia, se deberá considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro y considerar los programas especiales que la Dirección de Operación establezca con motivo de días de alto aforo vehicular como operativos por periodos vacacionales.
3. Durante el mes de noviembre y una vez elaborado el Programa Anual de Abastecimiento, se enviará a todas las Subgerencias de Operación, a fin de validar la información correspondiente a la adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje, en su modalidad de Rollos de autoimpresión y Boletos Preimpresos para Emergencia para sus Plazas de Cobro.
4. Por otro lado, las Subgerencias de Operación remitirán a la Gerencia de Supervisión de Operación, el Programa Anual de Abastecimiento para llevar a cabo los procesos de adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje, en su modalidad de Rollos de autoimpresión y en función a los

programas especiales establecidos por la Dirección de Operación con motivo de días de alto aforo vehicular como operativos por periodos vacacionales.

5. Una vez revisado el Programa Anual de Abastecimiento y hecho de conocimiento a las Subgerencias de Operación, así como a la Gerencia de Supervisión de Operación; la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación lo remitirá para consideración de la Dirección de Operación, junto con las medidas de seguridad que deben contener los Comprobantes de Pago de Peaje a adquirir.
6. La Gerencia de Supervisión de Operación, validará con la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje en el último bimestre de cada año, que las especificaciones técnicas de los Comprobantes de Pago de Peaje en su modalidad de Rollos de autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.
7. La Gerencia de Supervisión de Operación, durante el último bimestre de cada año, solicitará a la Coordinación de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los Comprobantes de Pago de Peaje.
8. La Gerencia de Supervisión de Operación con carácter de área requirente remitirá el Anexo Técnico y Económico para el desarrollo de la Investigación de Mercado durante la primera quincena del mes de febrero de cada año, a la Gerencia de Recursos Materiales. Una vez concluida la Investigación de Mercado, esta se remitirá con el anteproyecto de convocatoria y toda la documentación soporte, como programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega, y solicitud de pedido, para que la Gerencia de Recursos Materiales convoque y programe el proceso de adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje, conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y demás normatividad relativa y aplicable.
9. La Gerencia de Recursos Materiales a través de la Subgerencia de Adquisiciones en coordinación con la Gerencia de Supervisión de Operación, deberá llevar a cabo el proceso de adquisición de los Comprobantes de Pago de Peaje en estricto apego a la LAASSP y su Reglamento, así como la

normatividad relativa y aplicable, y en apego al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

10. Una vez que se haya determinado de acuerdo a los procedimientos establecidos, la Gerencia de Supervisión de Operación con carácter de Administrador de Contrato, remitirá copia del contrato y sus anexos a las Subgerencias de Operación para otorgar el debido cumplimiento y observancia obligatoria en materia de adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje.
11. El proveedor que resulte ganador, procederá a suministrar los bienes, haciendo las entregas en los almacenes y/o lugares asignados para tal efecto de cada Unidad Regional, de acuerdo al programa establecido.

Recepción

12. Para cada entrega, los Subgerentes de Operación de cada Unidad Regional, serán responsables de coordinarse con los titulares de los almacenes y/o lugares asignados para tal efecto de cada Unidad Regional, a fin de verificar que las cantidades de material programadas y señaladas en los anexos del contrato, coincidan con las cantidades recibidas y reflejadas en las notas de remisión enviadas por el proveedor.
13. En caso de existir discrepancias en las cantidades recibidas y asentadas en las notas de remisión, contra las cantidades programadas y señaladas en los anexos del contrato, deberán de aceptar el material y comunicarlo a la Gerencia de Supervisión de Operación para hacer las aclaraciones respectivas con el proveedor.
14. Los Almacenes Regionales y/o lugares asignados para tal efecto deberán registrar las entradas y salidas de los Comprobantes de Pago de Peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos para la Administración de Almacenes, Inventarios y Manejo de Bienes Muebles en CAPUFE.

Verificación Técnica y Aceptación

15. La verificación técnica y aceptación de los Comprobantes de Pago de Peaje, será responsabilidad de las Subgerencias de Operación de cada Unidad Regional, de acuerdo a las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el contrato respectivo.
16. La Subgerencia de Operación según corresponda, contará con un plazo máximo de 4 días hábiles contados a partir de la recepción de los bienes para llevar a cabo las siguientes acciones:
 - a) Comprobar que los folios asentados por el proveedor en la nota de remisión coincidan con los folios asignados conforme el foliado, notificado de cada entrega.
 - b) Verificar que los números consecutivos de folios indicados en el exterior de cada caja, coincidan con los números de folios asentados en las notas de remisión.
 - c) Para Boleto Preimpresos para Emergencia, procederán a seleccionar de forma aleatoria tres blocks de cada remisión. Para cada uno de los blocks seleccionados, se verificará las características del Boleto preimpreso para Emergencia conforme a la descripción técnica de los bienes señaladas en el contrato.
 - d) Asimismo, comprobará la existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 Boleto preimpresos para Emergencias de cada block seleccionado de forma aleatoria, bajo el método señalado más adelante.
 - e) Para Rollos de autoimpresión en térmico de 6.5 cm procederán a seleccionar de forma aleatoria un rollo de cada remisión.
 - f) Para cada uno de los Rollos de autoimpresión seleccionados, se verificará las características del rollo conforme a la descripción técnica de los bienes señalados en el contrato.
Asimismo, se comprobará la existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 folios de cada Rollo de autoimpresión seleccionado de forma aleatoria, bajo el método que la Gerencia de Supervisión de Operación establezca de acuerdo a cada contrato.
 - g) Una vez concluida la verificación de las características técnicas y de las medidas de seguridad, la persona responsable de la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional, deberá elaborar el Acta de Aceptación de los bienes motivo del contrato firmado en la que se deberá asentar de manera detallada:
 - 1) Las cantidades y folios especificados en las remisiones comparados contra lo recibido.

- 2) Resultado de la verificación de las características del rollo conforme a la descripción técnica de los bienes señalados en el contrato.
 - 3) Indicar la cantidad y folios de los rollos seleccionados para la verificación de las características técnicas y medidas de seguridad.
 - 4) Resultados de la verificación de las medidas de seguridad en las muestras seleccionadas.
 - 5) Las Actas de Aceptación serán remitidas por las Subgerencias de Operación según corresponda a la Gerencia de Supervisión de Operación.
17. Será responsabilidad de la Gerencia de Supervisión de Operación, informar previo a la recepción de Comprobantes de Pago de Peaje en las Unidades Regionales, y por escrito a las Subgerencias de Operación, las medidas de seguridad que se incluyen en los Comprobantes de Pago de Peaje, así como su lugar de ubicación y método de verificación.
18. Una vez que se reciba el material para su utilización por parte de cada Subgerencia de Operación de las Unidades Regionales, se realizará la entrega – recepción a cada persona Administradora de la Plaza de Cobro, quien tendrá la responsabilidad de revisar físicamente los Comprobantes de Pago de Peaje, y en caso de detectar irregularidades en la impresión, embobinado, foliado, o cualquier otra anomalía, deberán de levantar el Acta correspondiente y enviarla de inmediato a su respectiva Subgerencia de Operación, quien a su vez la turnará a la Gerencia de Supervisión de Operación para su aclaración y, en su caso, reclamo al proveedor para la sustitución de los bienes dañados.

Pagos

19. Los pagos al proveedor, de los Comprobantes de Pago de Peaje, se realizarán en Oficinas Centrales, la Gerencia de Supervisión de Operación validará mediante las Actas de Aceptación, elaboradas por la Subgerencia de Operación, que se hayan realizado las entregas de las cantidades solicitadas y conforme a las especificaciones técnicas establecidas en el contrato. Asimismo, las Subgerencias de Administración, enviarán a la Gerencia de Supervisión de Operación las notas de entrada correspondientes a cada una de las entregas.

Custodia y cobro de Comprobantes de Pago de Peaje

20. Las Subgerencias de Administración y de Operación serán encargadas de cada Almacén y/o lugar asignado para tal efecto dentro de la Unidad Regional y los responsables directos de resguardar y custodiar los Comprobantes de Pago de Peaje, así como, de dar entrada y salida de los mismos, en Rollos de autoimpresión y de Boletos Preimpresos para Emergencia, llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.

Ambas Subgerencias serán solidariamente responsables de la custodia y conservación de los Rollos de autoimpresión y de los Boletos Preimpresos para Emergencia, por lo que, en caso de deterioro, perdida y/o extravíos originados por negligencia o descuido en el correcto resguardo de dichos insumos, cada uno de estos folios serán cobrados con el importe de la tarifa más alta que se encuentre establecida en la Plaza de Cobro de la Unidad Regional correspondiente.

21. Los espacios destinados para la guarda y custodia de Comprobantes de Pago de Peaje, deberán cumplir con las siguientes características:
- a) Estar cerrados o contar con estructuras enjauladas.
 - b) Equipados con chapas de seguridad.
 - c) Mantenerse libres de humedad y alejados de cualquier elemento que pueda deteriorar los Comprobantes de Pago de Peaje.
 - d) Contar con señalamientos de acceso restringido.
22. Las Subgerencias de Operación deberán mantener un estricto registro y control de la distribución de los Rollos de autoimpresión, Boletos Preimpresos para Emergencia, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan.

Distribución de los Comprobantes de Pago de Peaje

23. Las Subgerencia de Administración y Subgerencia de Operación serán las responsables de entregar los Comprobantes de Pago de Peaje, a las personas Administradoras de las Plazas de Cobro de acuerdo a su jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.

24. Las Subgerencias de Administración y/o Superintendentes de Recursos Materiales y/o Almacenistas, mensualmente deberán entregar a la Subgerencia de Operación copia del kardex de entrada y salida de los Comprobantes de Pago de Peaje, para su conciliación correspondiente.
25. La Subgerencia de Operación con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe la Subgerencia de Administración y/o Superintendencia de Recursos Materiales y/o Almacén Regional, verificará las solicitudes de abasto de Comprobantes de Pago de Peaje, así como su consumo, que le presente la persona Administradora de la Plaza de Cobro.
26. La persona Administradora de la Plaza de Cobro solicitará a la Subgerencia de Operación, la dotación de los Comprobantes de Pago de Peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período.
27. La persona Administradora de la Plaza de Cobro deberá llevar el control de las Actas que invariablemente generen por la Entrega – Recepción a las personas Encargadas de Turno de Comprobantes de Pago de Peaje.
28. Las Superintendencias de Supervisión de Operación deberán crear expedientes en donde se concentren todas las Actas de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, para futuras aclaraciones.
29. La persona Administradora de la Plaza de Cobro supervisará que los folios expedidos a las personas usuarias de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en el Formato Kardex a cargo de las personas Encargadas de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por las personas Encargadas de Turno, en día, Turno y Carril.
30. La Subgerencia de Operación, instruirá mediante oficio a cada persona Administradora de la Plaza de Cobro de la Unidad Regional, sobre el día límite de cada mes en que deberán entregar la información relativa a la expedición de folios.

31. En caso de que exista alguna irregularidad, omisión, inconsistencia o cualquier otra, en el registro de los Comprobantes de Pago de Peaje, la persona Administradora de la Plaza de Cobro, deberá levantar el Acta de Hechos, debidamente sustentada, comunicando inmediatamente a la Subgerencia de Operación, marcando copia para la Gerencia de Supervisión de Operación y a la Superintendencia de Supervisión de Operación.

Manejo, Uso y Control de los Comprobantes de Pago de Peaje

32. El personal Encargado de Turno a partir de que la persona Administradora de la Plaza de Cobro le entregue los Comprobantes de Pago de Peaje, serán directamente los responsables del resguardo, registro y control en el consumo de los mismos, no eximiendo a la persona Administradora de la Plaza de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra los Formatos Kardex del personal Encargado de Turno.

Las personas Administradoras de Plaza de Cobro solidariamente con las Personas Encargadas de Turno serán responsables de la custodia y conservación de los Rollos de autoimpresión, de los Boletos Preimpresos para Emergencia, en caso de deterioro, perdida y/o extravío, cada uno de estos folios serán cobrados a la tarifa más alta que aplique para la plaza de cobro de su adscripción en la Unidad Regional correspondiente.

33. Es obligación de la persona Encargada de Turno abastecer al personal Cajero Receptor de Rollos de autoimpresión, de Boletos Preimpresos para Emergencia, por línea o carril, quien invariablemente deberá registrarlos en la tarjeta kardex.
34. La persona Encargada de Turno, registrará el folio inicial y final preimpresos en el Rollo de autoimpresión, así como el folio inicial y final del Equipo de Control de Tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, en los formatos respectivos; así mismo deberá entregar esta información al personal Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de Preliquidación para su validación correspondiente.

35. La persona Encargada de Turno deberá verificar el correcto uso de los Rollos de autoimpresión de los carriles en operación durante su turno, haciendo entrega de los sobrantes de los mismos a la persona Administradora de la Plaza de Cobro para su resguardo, siendo responsable de éstos en caso de pérdida. La persona Administradora de la Plaza de Cobro deberá integrar el Acta de hechos mensual de la cancelación de los sobrantes referidos, así como entregarlos a la Subgerencia de Operación, para realizar el trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.
36. El personal Cajero Receptor y personal Encargado de Turno serán responsables, en caso de utilizar Rollos de autoimpresión defectuosos en las boleterías de carril, que pudiera ocasionar daños a las boleterías, los costos correspondientes serán imputados al personal Cajero Receptor y al personal Encargado de Turno, para tal efecto, la persona Administradora de la Plaza de Cobro, levantará el Acta correspondiente de los hechos, remitiendo copia a la Subgerencia de Administración y Subgerencia de Operación, para ser incluida en sus expedientes de personal.
37. Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación, a través de la persona Administradora de la Plaza de Cobro vigilar que los Sistemas de Peaje durante el proceso de expedición de Comprobantes de Pago de Peaje, impriman la siguiente información:
- Número y nombre de la plaza de cobro
 - Fecha y Hora
 - Número de Folio
 - Número de carril
 - Categoría o clase
 - Total \$
 - Código alfanumérico de 18 posiciones para facturación electrónica
 - Código QR

Derivado del esquema fiscal vigente, la exigencia es que cuente con las siguientes especificaciones de acuerdo con la forma de pago:

Comprobante de Pago de Peaje/ pago en efectivo:

- Nombre y número de la Plaza de cobro.
- Fecha y hora.
- Folio consecutivo del Equipo de Control de Tránsito de 10 dígitos numérico y número de carril.
- Clase tarifaria e importe total.
- Código alfanumérico de 18 posiciones para facturación electrónica.
- Código "QR".

Comprobante de Pago de Peaje/ pago en dólares:

- Nombre y número de la Plaza de cobro.
- Fecha y hora.
- Folio consecutivo del Equipo de Control de Tránsito de 10 dígitos numérico y número de carril.
- Clase tarifaria e importe total (*).
- Código alfanumérico de 18 posiciones para facturación electrónica.
- Código "QR".

38. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, supervisará que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por las personas Encargadas de Turno, en día, turno y carril.
39. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, al cotejar las existencias de Comprobantes de Pago de Peaje contra el concentrado de folios y determinar la falta de comprobantes, deberá inmediatamente levantar el Acta de Hechos e informar a la Subgerencia de Operación.
40. Es obligación de la persona Administradora de la Plaza de Cobro y del personal Encargado de Turno, realizar supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los Rollos de autoimpresión, Boletos Preimpresos para Emergencia, verificando que no existan

Rollos de autoimpresión o Boletos Preimpresos para Emergencia que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que el personal Cajero Receptor no trabaje con Comprobantes de Pago de Peaje adelantado o de otra Plaza de Cobro.

41. En el supuesto de que la persona Administradora de la Plaza de Cobro y el personal Encargado de Turno encuentren cualquier irregularidad de las mencionadas, ambos serán corresponsables junto con el personal Cajero Receptor que tengan en su posesión Comprobantes de Pago de Peaje no autorizados, en caso de que no sea notificado inmediatamente y por escrito este hecho a la Subgerencia de Operación.
42. La persona Administradora de la Plaza de Cobro y/o personal Encargado de Turno, al detectar alguna irregularidad, deberán retirar los Comprobantes de Pago de Peaje o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando Acta de hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, remitiendo copia a la Subgerencia de Operación y a la Subgerencia Jurídica.
43. Para el caso de cierre de carril, el personal Cajero Receptor en turno será responsable de retirar el Rollo de autoimpresión de la boletera y entregarlo a la persona Encargada de Turno para su control y resguardo.
44. Una vez que el personal Encargado de Turno, haya recibido la dotación de Rollos de autoimpresión y Boletos Preimpresos para Emergencia deberá asignar la dotación por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.
45. El personal Cajero Receptor al recibir de la persona Encargada de Turno, los Rollos de autoimpresión y Boletos Preimpresos para Emergencia, deberá verificar que los folios y cantidades coincidan con lo que reciben.
46. La Gerencia del Centro Nacional de Control a través de su personal supervisor, en forma aleatoria, llevará a cabo supervisiones a las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los

Comprobantes de Pago de Peaje, debiendo levantar el Acta de hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, mismas que serán entregadas a la Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.

47. La Subgerencia de Operación de la Unidad Regional Correspondiente, remitirá el Acta de hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, a la Subgerencia Jurídica y/u Órgano Interno de Control.

Actualización de Tarifas

48. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), con base en propuestas elaboradas por la Coordinación de Desarrollo de Análisis Estadístico y Política Tarifaria de este Organismo; para los tramos carreteros concesionados a otras instituciones como en el caso del FONADIN, la autorización corresponde a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes y/o en su caso, a su comité técnico.
49. CAPUFE, como operador, elabora la propuesta de tarifa a través de la Coordinación de Desarrollo de Análisis Estadístico y Política Tarifaria, a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.
50. La Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Coordinación de Desarrollo de Análisis Estadístico y Política Tarifaria de Caminos y Puentes Federales.
51. La Coordinación de Desarrollo de Análisis Estadístico y Política Tarifaria de CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Dirección de Operación de CAPUFE.
52. La Dirección de Operación de CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación.

53. La Dirección de Operación elabora oficio para informar a las Subgerencias de Operación, de la actualización de Tarifas.
54. Asimismo, elabora oficios para informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, para que, por su conducto, se notifique a las empresas de los proveedores de Equipos de Control de Tránsito y a la empresa que administra el Telepeaje y los Medios Electrónicos de Pago, asimismo, se deberá informar a la Coordinación de Comunicación Social para su difusión a los usuarios a través de los medios oficiales de este Organismo.
55. Posteriormente, la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, a través de la Gerencia de Supervisión de Operación, deberá capturar en el Módulo de Liquidación de Oficinas Centrales las nuevas tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central a las Plazas de Cobro para efectos de liquidación en coordinación con la Subdirección de Tecnologías de Información.
56. La Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a actualizar a la persona Administradora de la Plaza de Cobro.
57. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, vigilará que los responsables del mantenimiento de los Equipos de Control de Tránsito, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por clasificación tarifaria, asentándolo en el Acta de Hechos correspondiente adjuntando la evidencia del primer Comprobante de Pago de Peaje de Tarifa 1A con tarifa nueva y tarifa anterior como soporte documental a efecto de instrumentar informes al fiduciario, tratándose de la RED FONADIN.

Comprobantes de Pago de Peaje Obsoletos y su Destrucción

58. Cuando se registre un ajuste tarifario, o cualquier contingencia que implique la obsolescencia de los Boletos Preimpresos para Emergencia, la persona Administradora de la Plaza de Cobro, previa instrucción de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente deberá llevar a

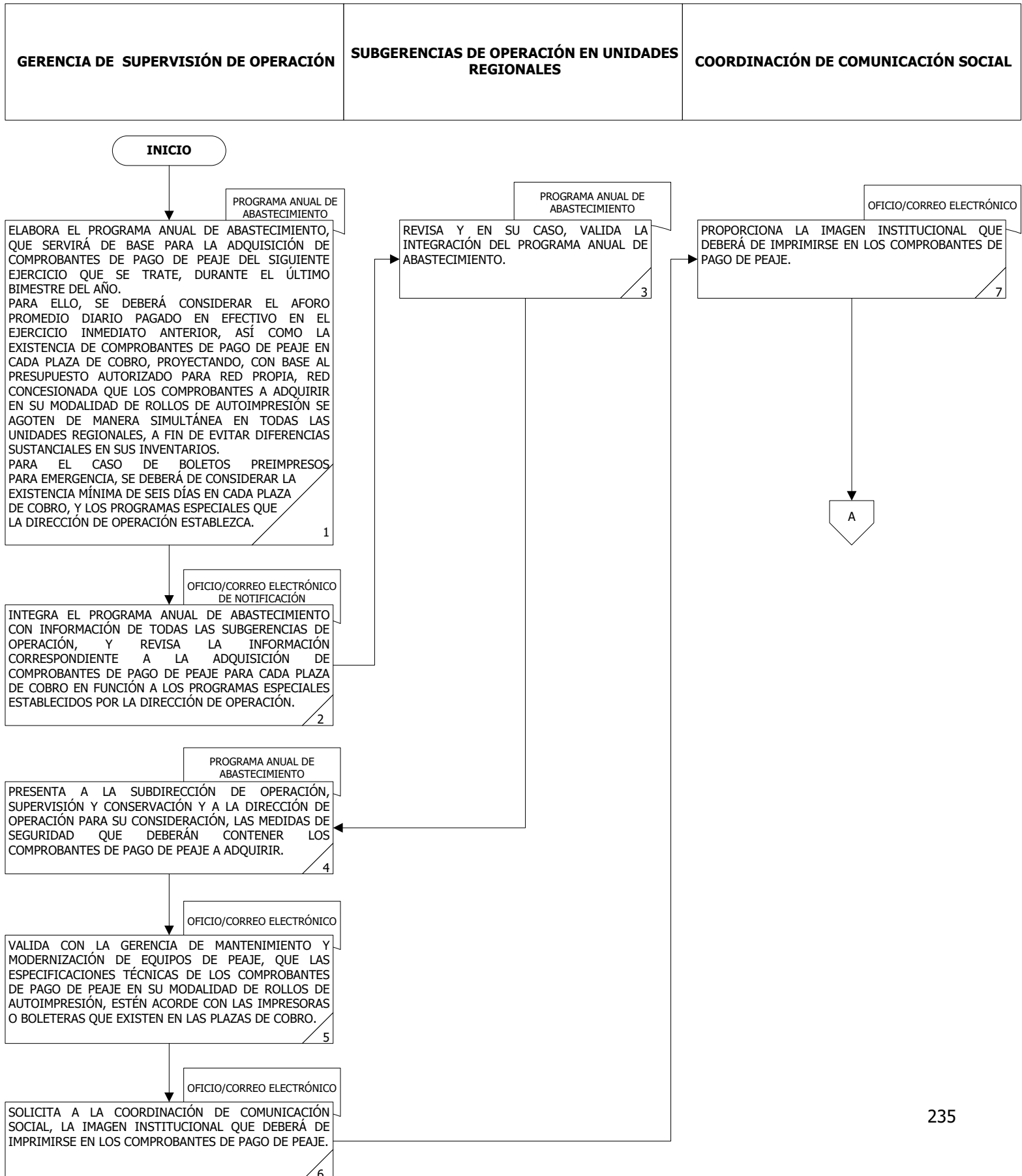
cabo el inventario de Boletos Preimpresos para Emergencia, obsoletos cuando cuenten con un sello manual de la tarifa anterior, debiendo levantar el Acta Circunstanciada de hechos que deberá firmar la persona Encargada de Turno como testigo, remitiéndola a la Subgerencia de Operación correspondiente con la totalidad de los Comprobantes de Pago de Peaje debidamente invalidados y empacados.

59. El Acta Circunstanciada de hechos, deberá especificar claramente la siguiente información:
 - a) Número inicial y final de los folios de Boletos Preimpresos para Emergencia, obsoletos, relacionándolos por clasificación tarifaria.
 - b) El total de Boletos Preimpresos para Emergencia, que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.
 - c) Evidencia fotográfica de los Boletos Preimpresos para Emergencia que fueron invalidados, debidamente adjunta al Acta Circunstanciada.
60. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, archivará el Acta Circunstanciada original en el expediente de la Plaza de Cobro y enviará en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Supervisión de Operación.
61. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, tendrá la responsabilidad de que cada Boleto Preimpreso para Emergencia, se selle de cancelado y se perfore para su invalidación, antes de que se empaquete.
62. Es responsabilidad de la persona Administradora de la Plaza de Cobro, supervisar el empaque que contienen los Boletos Preimpresos para Emergencia obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los Comprobantes de Pago de Peaje, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Unidad Regional, a la que pertenecen.

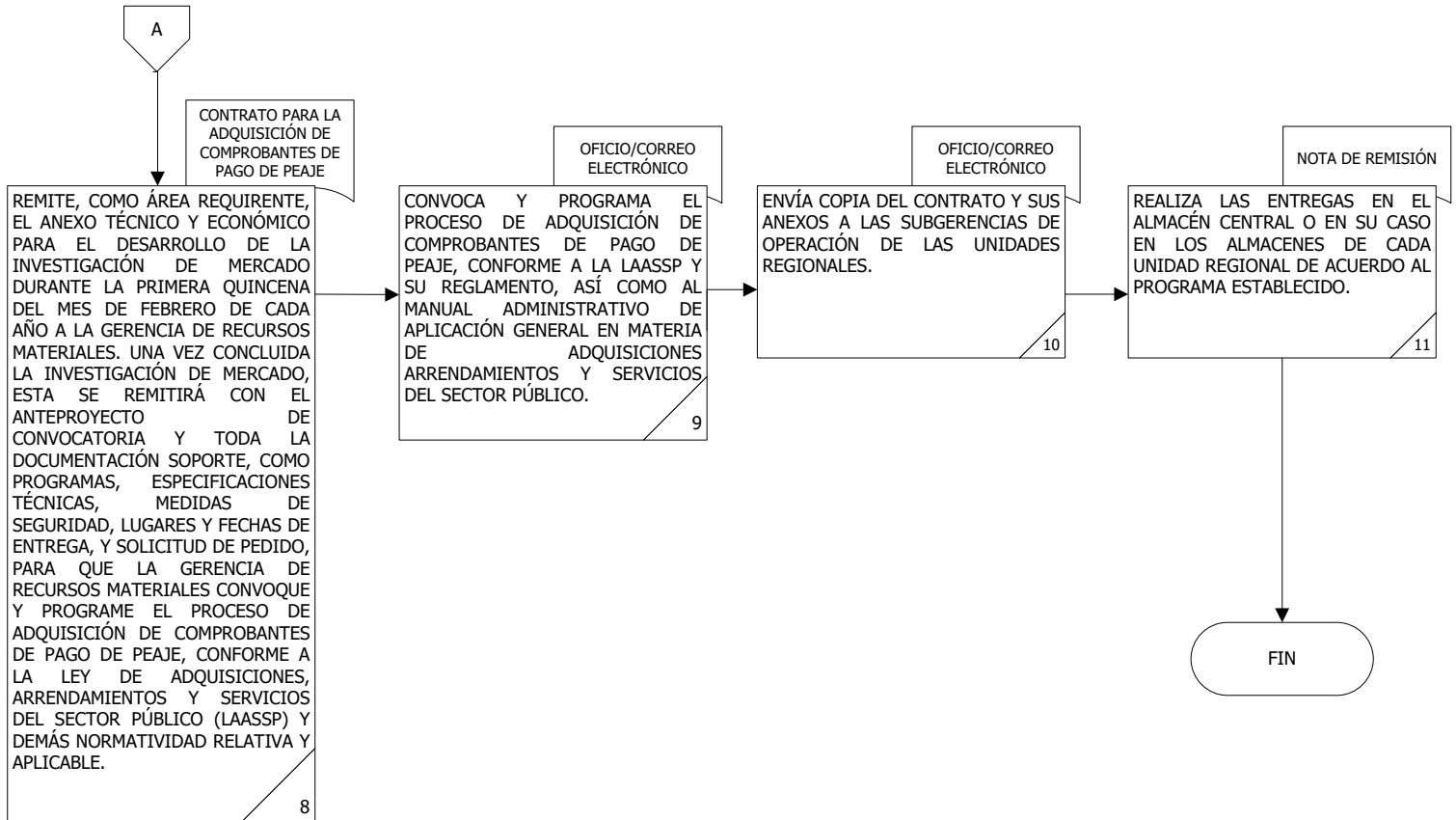
63. Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación correspondiente el resguardo de los Comprobantes de Pago de Peaje obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subgerencia de Administración para su destrucción y enajenación.
64. La Subgerencia de Operación, deberá elaborar dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los Comprobantes de Pago de Peaje el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado, una vez elaborado el dictamen se enviará a la Subgerencia de Administración para su destrucción y/o enajenación, según corresponda.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Supervisión de Operación	1.	Elabora el Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de comprobantes de pago de peaje del siguiente ejercicio que se trate, durante el último bimestre del año. Para ello, se deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de comprobantes de pago de peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia, Red Concesionada que los comprobantes a adquirir en su modalidad de rollos de autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Unidades Regionales, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios. Para el caso de boletos preimpresos para emergencia, se deberá de considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro, y los programas especiales que la Dirección de Operación establezca.	Programa Anual de Abastecimiento
	2.	Integra el Programa Anual de Abastecimiento con información de todas las Subgerencias de Operación, y revisa la información correspondiente a la adquisición de comprobantes de pago de peaje para cada Plaza de Cobro en función a los programas especiales establecidos por la Dirección de Operación.	Oficio/correo electrónico de notificación
Subgerencias de Operación en Unidades Regionales.	3.	Revisa y en su caso, valida la integración del Programa Anual de Abastecimiento.	Programa Anual de Abastecimiento
Gerencia de Supervisión de Operación	4.	Presenta a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación y a la Dirección de Operación para su consideración, las medidas de seguridad que deberán contener los comprobantes de pago de peaje a adquirir.	Programa Anual de Abastecimiento
	5.	Valida con la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, que las especificaciones técnicas de los comprobantes de pago de peaje en su modalidad de rollos de autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico
	6.	Solicita a la Coordinación de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los comprobantes de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Coordinación de Comunicación Social	7.	Proporciona la imagen institucional que deberá de imprimirse en los comprobantes de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Supervisión de Operación	8.	Remite, como área requirente, el Anexo Técnico y Económico para el desarrollo de la Investigación de Mercado durante la primera quincena del mes de febrero de cada año a la Gerencia de Recursos Materiales. Una vez concluida la Investigación de Mercado, esta se remitirá con el anteproyecto de convocatoria y toda la documentación soporte, como programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega, y solicitud de pedido, para que la Gerencia de Recursos Materiales convoque y programe el proceso de adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje, conforme a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y demás normatividad relativa y aplicable.	Contrato para la adquisición de comprobantes de pago de peaje

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Recursos Materiales/ Subgerencia de Adquisiciones	9.	Convoca y programa el proceso de adquisición de Comprobantes de Pago de Peaje, conforme a la LAASSP y su Reglamento, así como al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Supervisión de Operación y Proveedor	10.	Envía copia del contrato y sus anexos a las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales.	Oficio/correo electrónico
Empresa Proveedora del Servicio	11.	Realiza las entregas en el almacén central o en su caso en los almacenes de cada Unidad Regional de acuerdo al programa establecido.	Nota de remisión
		Termina procedimiento	



GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES/ SUBGERENCIA DE ADQUISICIONES	GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN Y PROVEEDOR	EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO
--------------------------------------	--	--	---------------------------------



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación en Unidad Regional	1.	Verifica las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el contrato respectivo, comprobando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Que los folios en la nota de remisión coincidan con los folios asignados en los anexos del contrato. Que los números consecutivos de folios indicados, coincidan con los números de folios asentados en las notas de remisión. En caso de boletos preimpresos para emergencia, se seleccionará de forma aleatoria tres blocks de cada remisión, verificando las características de dichos comprobantes (según contrato). Las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 boletos de cada block. En caso de rollos de autoimpresión seleccionar de forma aleatoria un rollo de cada remisión, y verificar sus características conforme a la descripción técnica de los bienes señalados en el contrato. La existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 folios de cada rollo. 	Contrato y oficio
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Elabora el Acta de Aceptación de los bienes asentando: <ul style="list-style-type: none"> Cantidades y folios especificados en las remisiones comparados contra lo recibido. Resultado de la verificación de las características del rollo (contrato). Cantidad y folios de los rollos seleccionados para la verificación de las características técnicas y medidas de seguridad. Resultados de la verificación de las medidas de seguridad en las muestras seleccionadas. 	Acta de aceptación de los bienes
Gerencia de Supervisión de Operación	3.	Remite a la Gerencia de Supervisión de Operación, a través de la Subgerencia de Operación, el Acta de Aceptación, según corresponda.	
Gerencia de Supervisión de Operación	4.	Informa por escrito a las Subgerencias de Operación previo a la recepción de los comprobantes en las Unidades Regionales, las medidas de seguridad que se incluyen en los comprobantes de pago de peaje, lugar de ubicación y método de verificación.	Oficio de Informe
Persona Administradora de la Plaza de Cobro	5.	Revisa físicamente los comprobantes de pago de peaje, en caso de detectar irregularidades en la impresión, embobinado, foliado, o cualquier otra anomalía, levanta el acta correspondiente y la envía a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente.	Documento de recibido y/o Acta de Hechos
Subgerencia de Operación		<p>¿Encuentra anomalías y/o irregularidades?</p> <p>No</p> <p>Termina procedimiento</p> <p>Sí</p>	
Gerencia de Supervisión de Operación	6.	Elabora Acta de Hechos y turna a la Gerencia de Supervisión de Operación para aclaración con el proveedor.	Acta de Hechos y oficio
Gerencia de Supervisión de Operación	7.	Recibe acta para aclaración y reclamo con el proveedor, para los efectos correspondientes con base al contrato.	
		Termina procedimiento	

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN

INICIO

CONTRATO Y OFICIO

VERIFICA LAS CANTIDADES Y LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO RESPECTIVO, COMPROBANDO LO SIGUIENTE:

- QUE LOS FOLIOS EN LA NOTA DE REMISIÓN COINCIDAN CON LOS FOLIOS ASIGNADOS EN LOS ANEXOS DEL CONTRATO.
- QUE LOS NÚMEROS CONSECUTIVOS DE FOLIOS INDICADOS, COINCIDAN CON LOS NÚMEROS DE FOLIOS ASENTADOS EN LAS NOTAS DE REMISIÓN.
- EN CASO DE BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIA, SE SELECCIONARÁ DE FORMA ALEATORIA TRES BLOCKS DE CADA REMISIÓN, VERIFICANDO LAS CARACTERÍSTICAS DE DICHS COMPROBANTES (SEGÚN CONTRATO).
- LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN AL MENOS LOS PRIMEROS 10 BOLETOS DE CADA BLOCK.
- EN CASO DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN SELECCIONAR DE FORMA ALEATORIA UN ROLLO DE CADA REMISIÓN, Y VERIFICAR SUS CARACTERÍSTICAS CONFORME A LA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS BIENES SEÑALADOS EN EL CONTRATO.
- LA EXISTENCIA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN AL MENOS LOS PRIMEROS 10 FOLIOS DE CADA ROLLO.

1

ACTA DE ACEPTACIÓN DE LOS BIENES

ELABORA EL ACTA DE ACEPTACIÓN DE LOS BIENES ASENTANDO:

- CANTIDADES Y FOLIOS ESPECIFICADOS EN LAS REMISIONES COMPARADOS CONTRA LO RECIBIDO.
- RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL ROLLO (CONTRATO).
- CANTIDAD Y FOLIOS DE LOS ROLLOS SELECCIONADOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.
- RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS MUESTRAS SELECCIONADAS.

2

REMITE A LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN, A TRAVÉS DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, EL ACTA DE ACEPTACIÓN, SEGÚN CORRESPONDA.

3

OFICIO DE INFORME

INFORMA, POR ESCRITO A LAS SUBGERENCIAS DE OPERACIÓN PREVIO A LA RECEPCIÓN DE LOS COMPROBANTES EN LAS UNIDADES REGIONALES, LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE INCLUYEN EN LOS COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE, LUGAR DE UBICACIÓN Y MÉTODO DE VERIFICACIÓN.

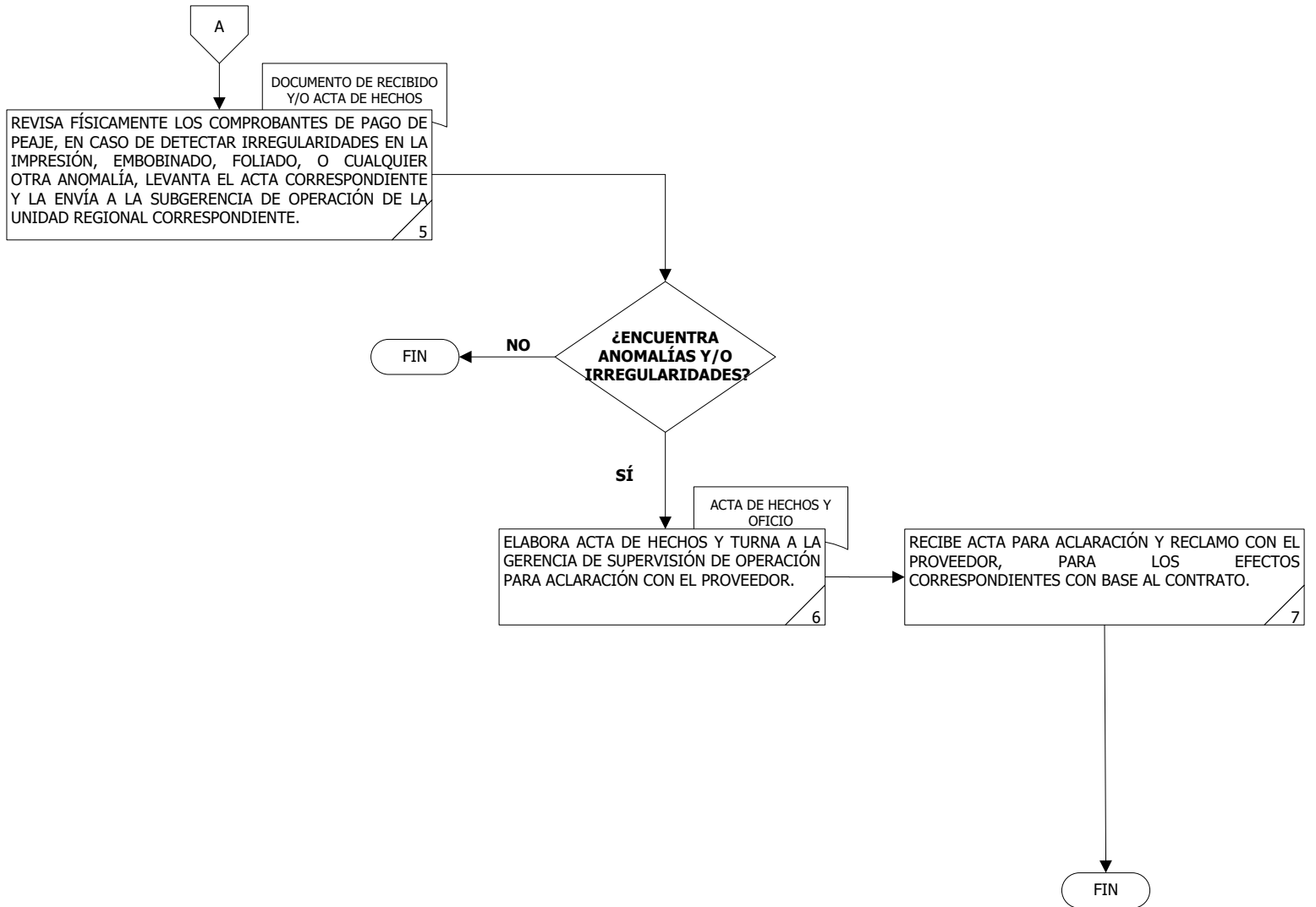
4

A

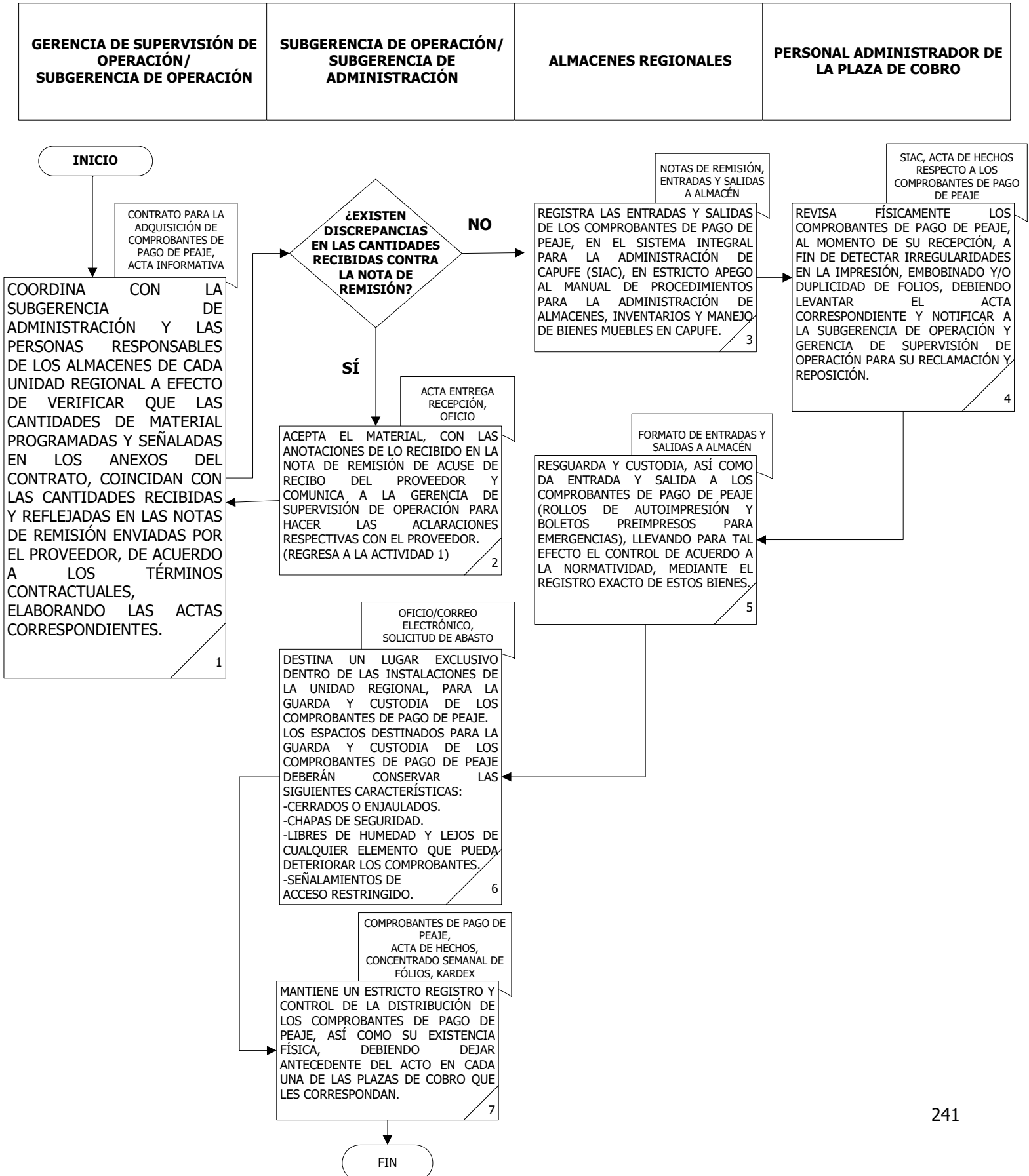
SUBGERENCIA DE OPERACIÓN EN UNIDAD REGIONAL

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Supervisión de Operación/ Subgerencia de Operación	1.	Coordina con la Subgerencia de Administración y las personas responsables de los almacenes de cada Unidad Regional a efecto de verificar que las cantidades de material programadas y señaladas en los anexos del contrato, coincidan con las cantidades recibidas y reflejadas en las notas de remisión enviadas por el proveedor, de acuerdo a los términos contractuales, elaborando las Actas correspondientes.	Contrato para la adquisición de comprobantes de pago de peaje, Acta Informativa
		¿Existen discrepancias en las cantidades recibidas contra la nota de remisión?	
		Sí	
Subgerencia de Operación/ Subgerencia de Administración	2.	Acepta el material, con las anotaciones de lo recibido en la nota de remisión de acuse de recibo del proveedor y comunica a la Gerencia de Supervisión de Operación para hacer las aclaraciones respectivas con el proveedor. (Regresa a la actividad 1)	Acta Entrega Recepción, Oficio
		No	
Almacenes Regionales	3.	Registra las entradas y salidas de los comprobantes de pago de peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos para la Administración de Almacenes, Inventarios y Manejo de Bienes Muebles en CAPUFE.	Notas de remisión, entradas y salidas a almacén
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	4.	Revisa físicamente los comprobantes de pago de peaje, al momento de su recepción, a fin de detectar irregularidades en la impresión, embobinado y/o duplicidad de folios, debiendo levantar el Acta correspondiente y notificar a la Subgerencia de Operación y Gerencia de Supervisión de Operación para su reclamación y reposición.	SIAC, Acta de Hechos respecto a los comprobantes de pago de peaje
Almacenes Regionales	5.	Resguarda y custodia, así como da entrada y salida a los comprobantes de pago de peaje (rollos de autoimpresión y boletos preimpresos para emergencias), llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.	Formato de entradas y salidas a almacén
Subgerencia de Operación/ Subgerencia de Administración	6.	Destina un lugar exclusivo dentro de las instalaciones de la Unidad Regional, para la guarda y custodia de los comprobantes de pago de peaje. Los espacios destinados para la guarda y custodia de los comprobantes de pago de peaje deberán conservar las siguientes características: <ul style="list-style-type: none">– Cerrados o enjaulados.– Chapas de seguridad.– Libres de humedad y lejos de cualquier elemento que pueda deteriorar los comprobantes.– Señalamientos de acceso restringido.	Oficio/correo electrónico, Solicitud de abasto
	7.	Mantiene un estricto registro y control de la distribución de los comprobantes de pago de peaje, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan.	Comprobantes de Pago de Peaje, Acta de Hechos, Concentrado semanal de fólíos, kardex
		Termina procedimiento	



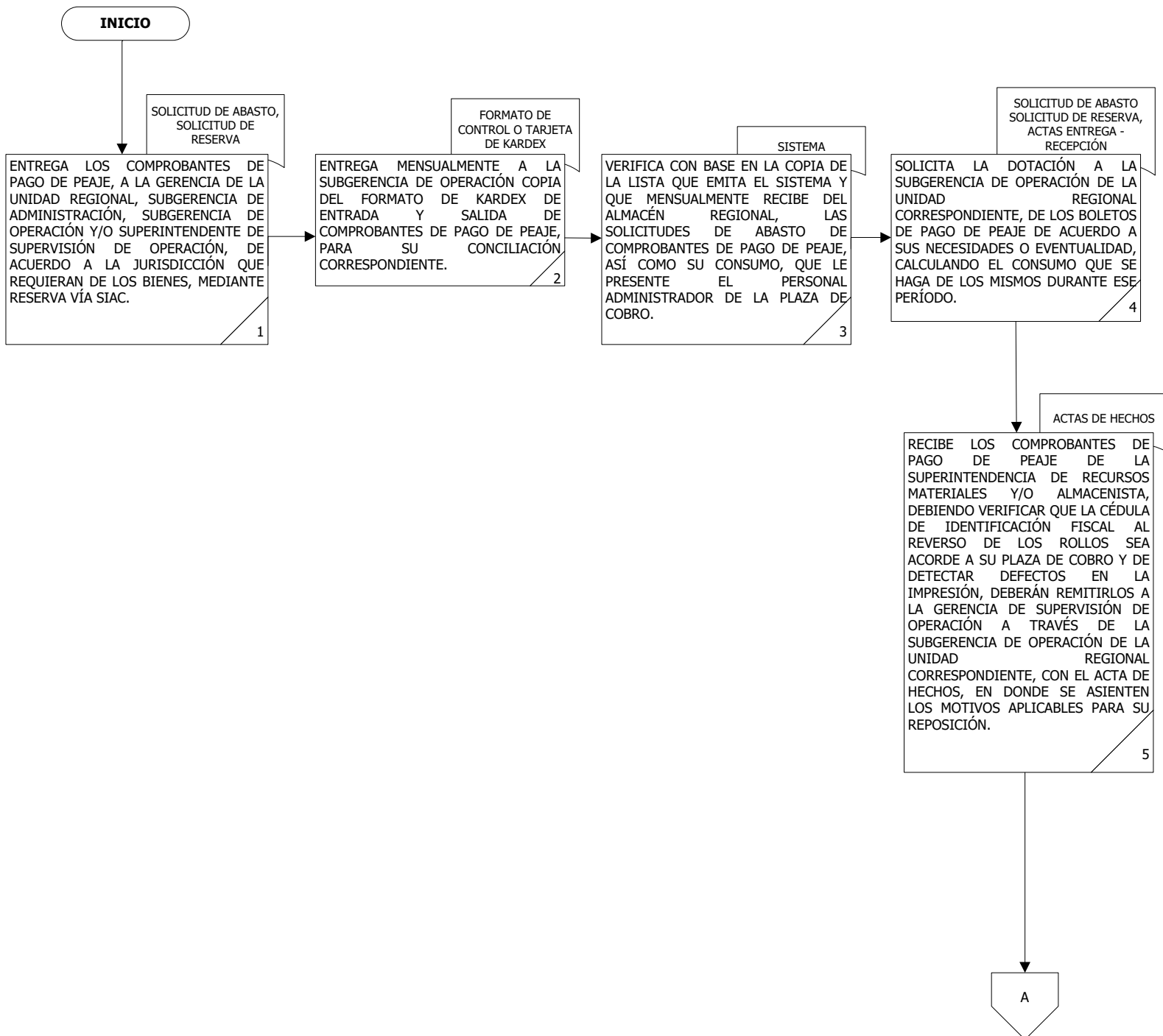
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencias de Recursos Materiales y Servicios Generales	1.	Entrega los comprobantes de pago de peaje, a la Gerencia de la Unidad Regional, Subgerencia de Administración, Subgerencia de Operación y/o Superintendente de Supervisión de Operación, de acuerdo a la jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.	Solicitud de abasto, Solicitud de reserva
Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista	2.	Entrega mensualmente a la Subgerencia de Operación copia del Formato de kardex de entrada y salida de comprobantes de pago de peaje, para su conciliación correspondiente.	Formato de Control o Tarjeta de Kardex
Subgerencia de Operación	3.	Verifica con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe del Almacén Regional, las solicitudes de abasto de comprobantes de pago de peaje, así como su consumo, que le presente el personal Administrador de la Plaza de Cobro.	Sistema
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	4.	Solicita la dotación a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, de los boletos de pago de peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período.	Solicitud de abasto Solicitud de reserva, Actas entrega - recepción
	5.	Recibe los comprobantes de pago de peaje de la Superintendencia de Recursos Materiales y/o Almacenista, debiendo verificar que la cédula de identificación fiscal al reverso de los rollos sea acorde a su Plaza de Cobro y de detectar defectos en la impresión, deberán remitirlos a la Gerencia de Supervisión de Operación a través de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, con el acta de hechos, en donde se asienten los motivos aplicables para su reposición.	Actas de Hechos
Superintendencia de Supervisión de Operación	6.	Integra el expediente del control de las actas de hechos que invariablemente genere por la entrega recepción al personal Encargado de Turno de comprobantes de pago de peaje.	Acta de entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10)
Persona Administradora de la Plaza de Cobro	7.	Verifica que los folios expedidos a las personas usuarias de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en los formatos kardex a cargo del personal Encargado de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por el personal Encargado de Turno, en día, turno y carril.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11) Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
Subgerencia de Operación	8.	Instruye al personal Administrador de la Plaza de Cobro de la Unidad Regional, sobre el día límite de cada mes en que deberá entregar la información relativa a la expedición de folios.	Oficio
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	9.	Levanta el acta de hechos de manera inmediata, al detectar la existencia de alguna irregularidad, omisión o inconsistencia en el registro de los comprobantes de pago de peaje, comunicando inmediatamente a la Subgerencia de Operación y a la Superintendencia de Supervisión de Operación de la Unidad Regional, marcando copia para la Gerencia de Supervisión de Operación.	Acta de Hechos Oficio
Termina procedimiento			

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN,
UNIDAD REGIONAL

FECHA: NOVIEMBRE 2025

GERENCIAS DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES	SUPERINTENDENTE DE RECURSOS MATERIALES Y/O ALMACENISTA	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
--	--	--------------------------	---

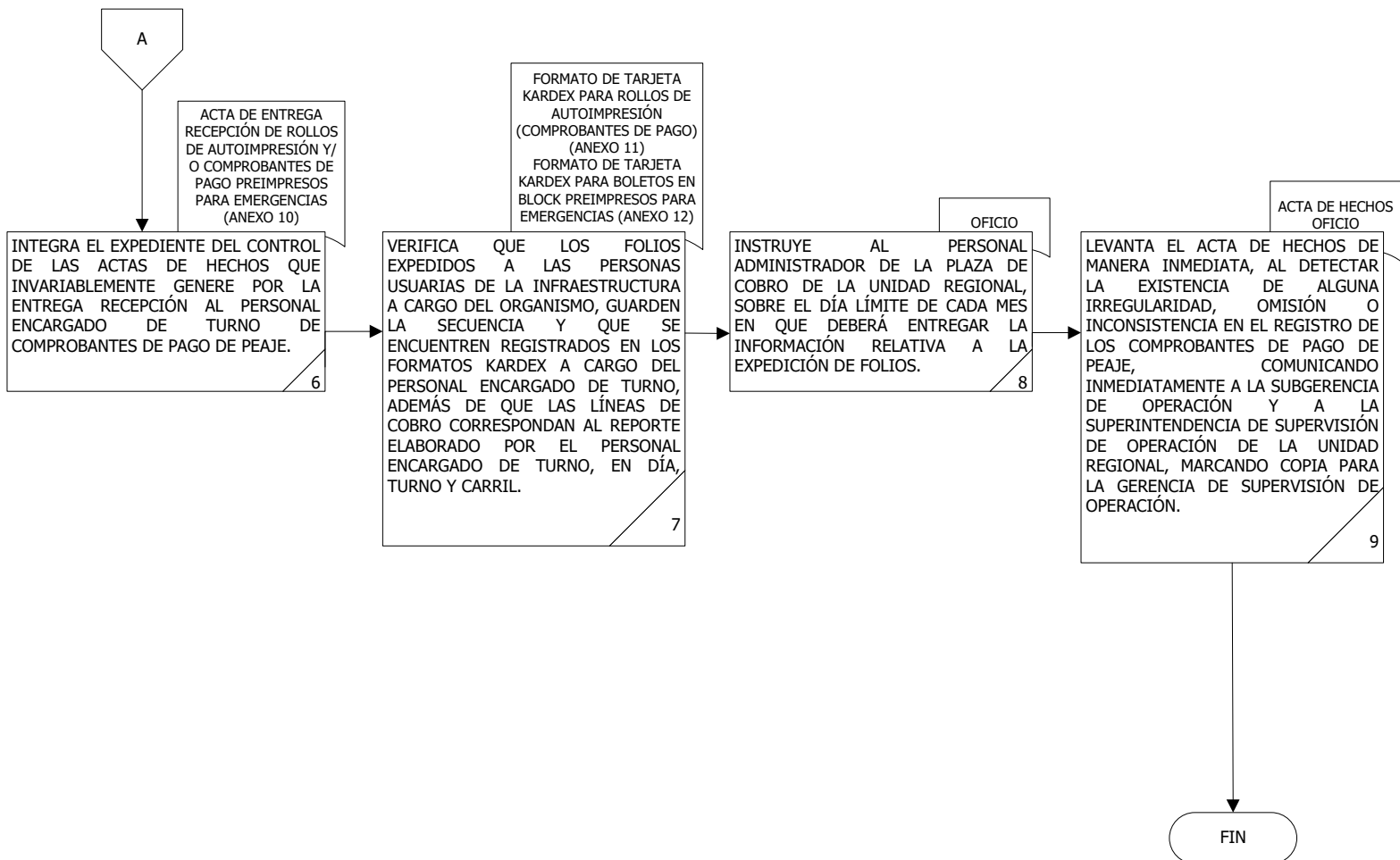


UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN, UNIDAD REGIONAL

FECHA: NOVIEMBRE 2025

SUPERINTENDENCIA DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	PERSONA ADMINISTRADORA DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
--	---	--------------------------	---

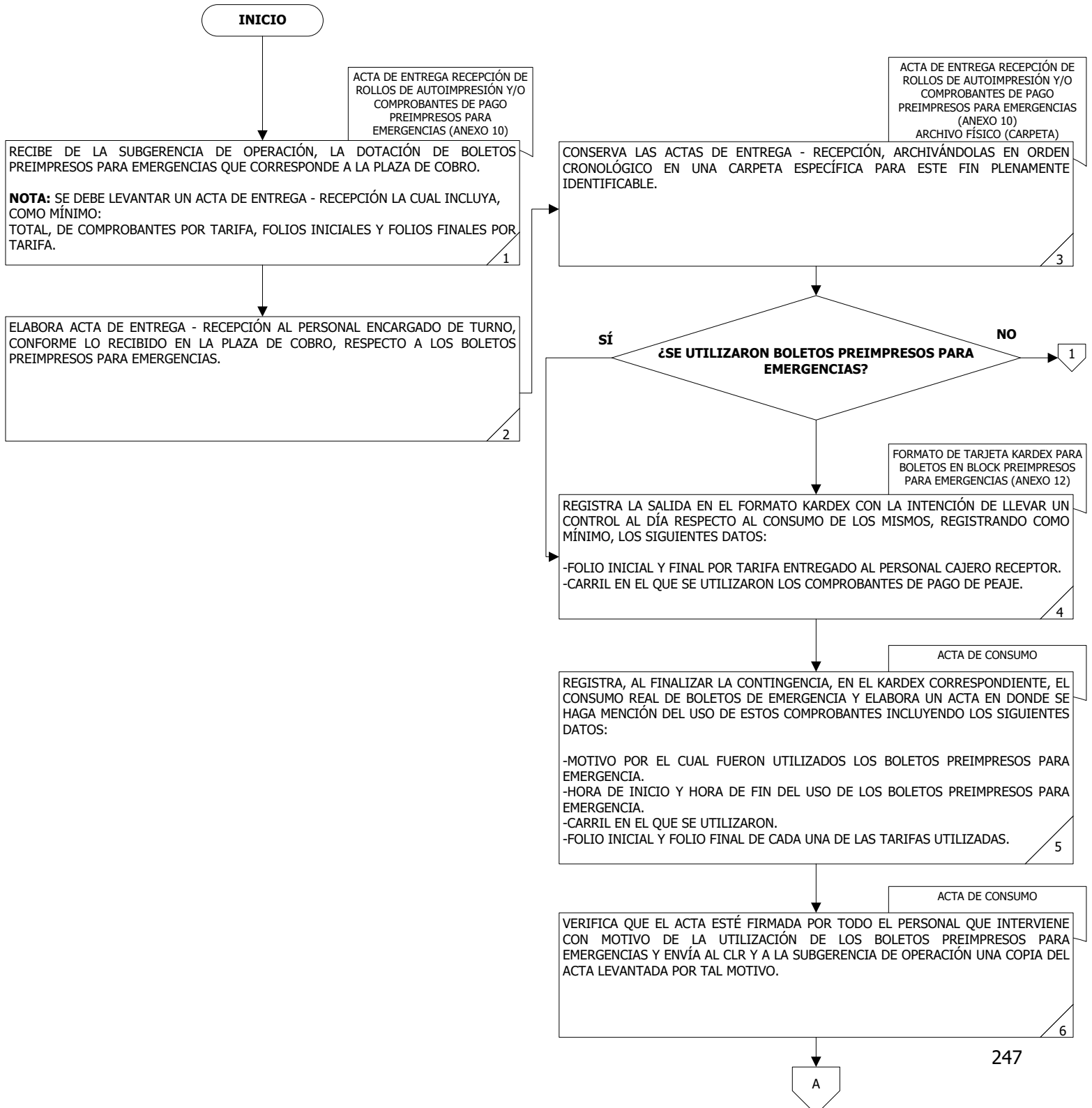


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Recibe de la Subgerencia de Operación, la dotación de Boletos Preimpresos para Emergencias que corresponde a la Plaza de Cobro. Nota: Se debe levantar un Acta de Entrega - Recepción la cual incluya, como mínimo: Total, de comprobantes por tarifa, folios iniciales y folios finales por tarifa.	Acta de Entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10)
Personal Encargado de Turno	2.	Elabora Acta de Entrega - Recepción al personal Encargado de Turno, conforme lo recibido en la Plaza de Cobro, respecto a los Boletos Preimpresos para Emergencias.	
	3.	Conserva las Actas de Entrega - Recepción, archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable. ¿Se utilizaron boletos preimpresos para emergencias? No Continúa en la actividad 9. Sí	Acta de Entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10) Archivo físico (carpeta)
	4.	Registra la salida en el Formato Kardex con la intención de llevar un control al día respecto al consumo de los mismos, registrando como mínimo, los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">Folio Inicial y final por tarifa entregado al personal Cajero Receptor.Carril en el que se utilizaron los comprobantes de pago de peaje.	Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	5.	Registra, al finalizar la contingencia, en el kardex correspondiente, el consumo real de boletos de emergencia y elabora un acta en donde se haga mención del uso de estos comprobantes incluyendo los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none">Motivo por el cual fueron utilizados los boletos preimpresos para emergencia.Hora de inicio y hora de fin del uso de los boletos preimpresos para emergencia.Carril en el que se utilizaron.Folio inicial y folio final de cada una de las tarifas utilizadas.	Acta de Consumo
	6.	Verifica que el acta esté firmada por todo el personal que interviene con motivo de la utilización de los boletos preimpresos para emergencias y envía al CLR y a la Subgerencia de Operación una copia del acta levantada por tal motivo.	Acta de Consumo

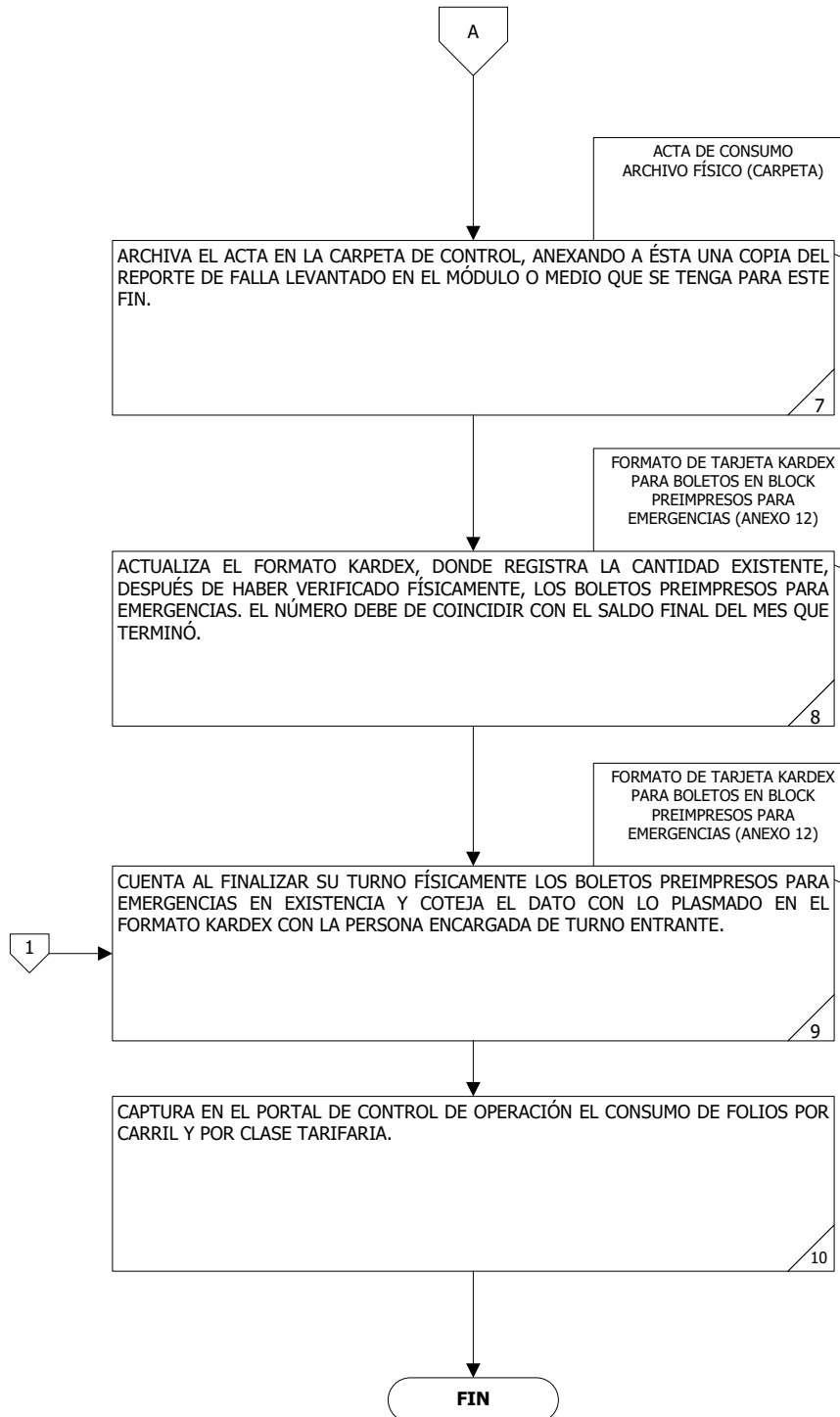
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	7.	Archiva el acta en la carpeta de control, anexando a ésta una copia del reporte de falla levantado en el módulo o medio que se tenga para este fin.	Acta de Consumo Archivo físico (carpeta)
	8.	Actualiza el Formato Kardex, donde registra la cantidad existente, después de haber verificado físicamente, los boletos preimpresos para emergencias. El número debe de coincidir con el saldo final del mes que terminó.	Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	9.	Cuenta al finalizar su turno físicamente los boletos preimpresos para emergencias en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el Formato Kardex con la persona Encargada de Turno entrante.	Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	10.	Captura en el Portal de Control de Operación el consumo de folios por carril y por clase tarifaria.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

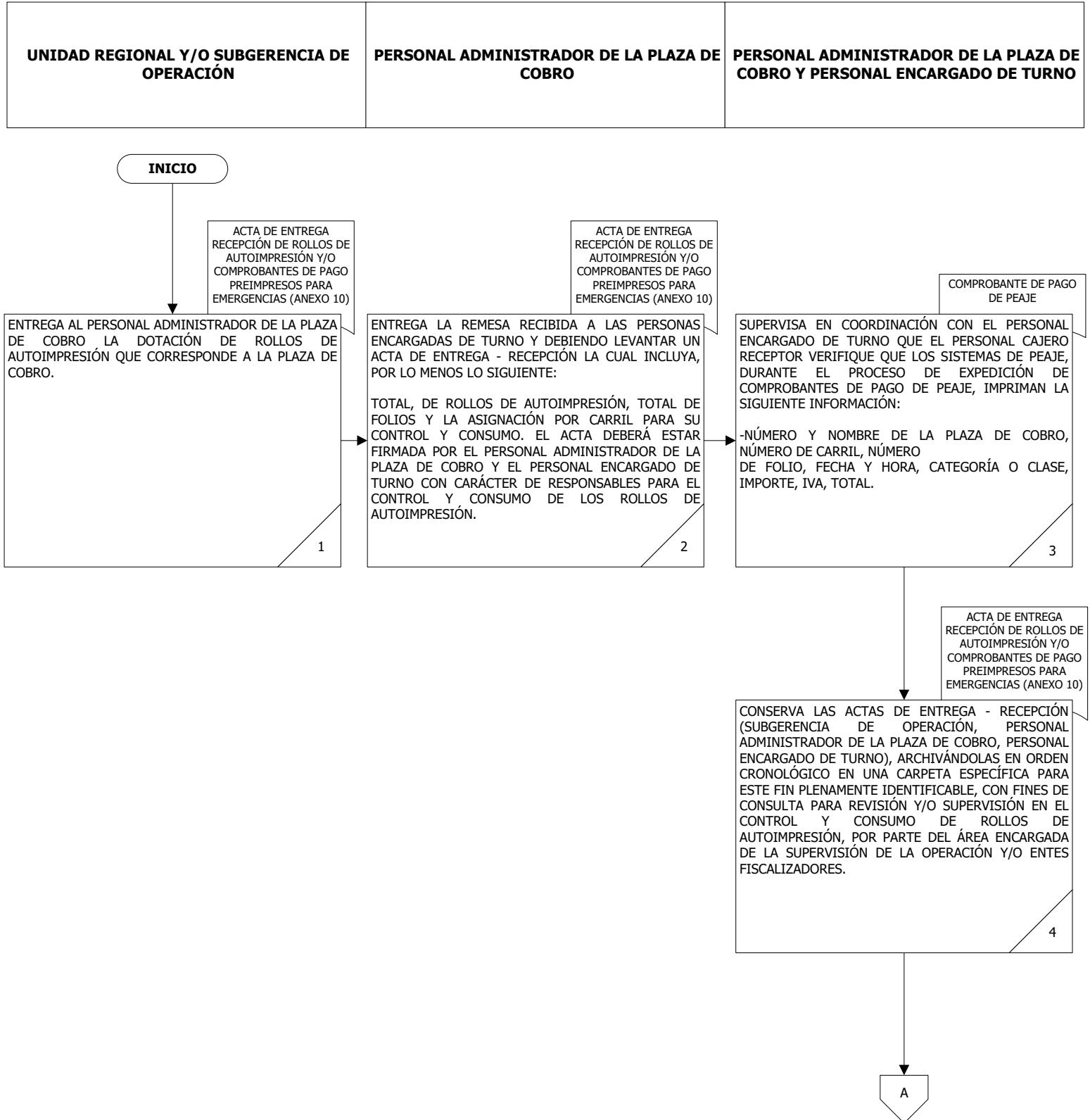


PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

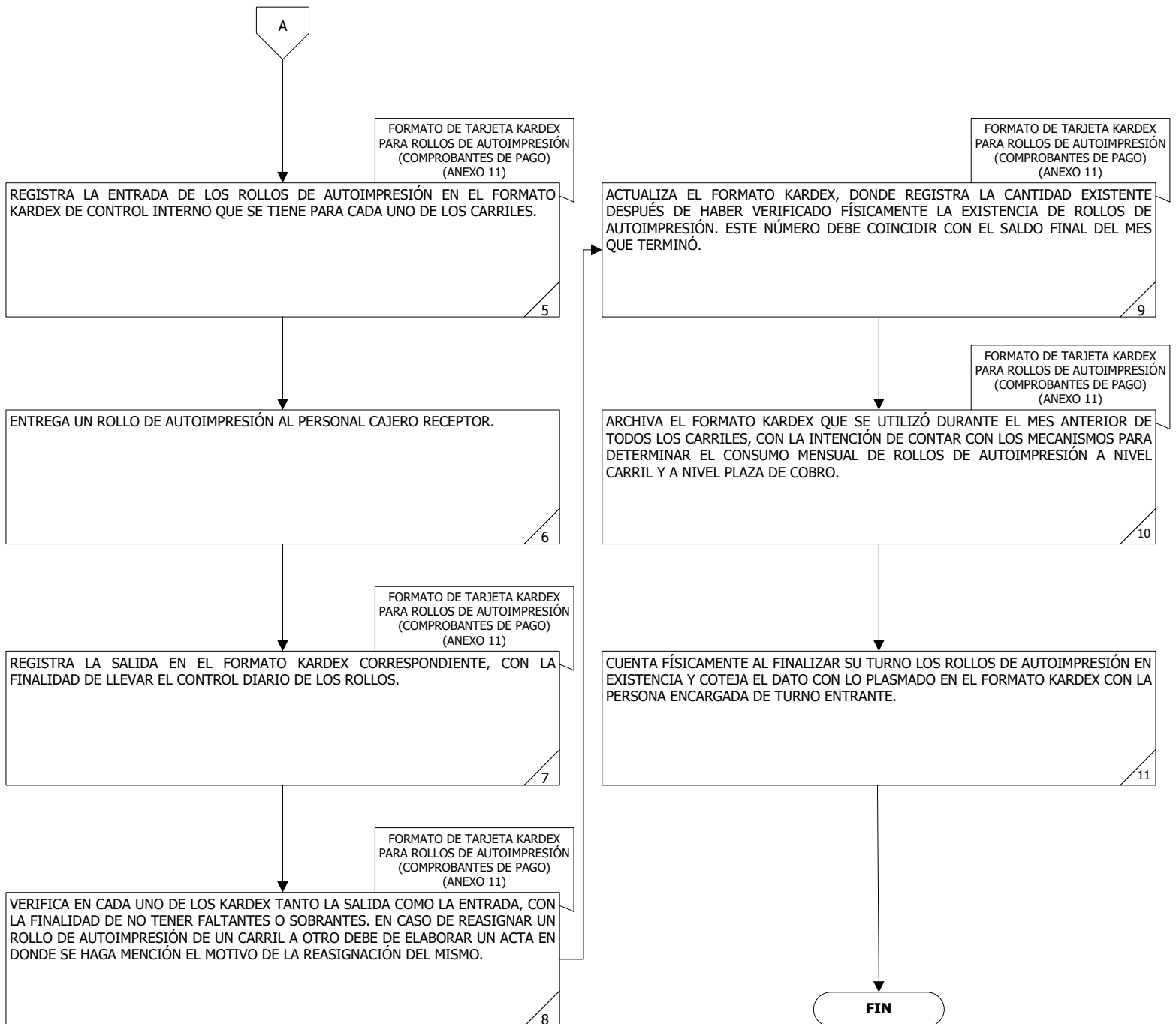


ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Unidad Regional y/o Subgerencia de Operación	1.	Entrega al personal Administrador de la Plaza de Cobro la dotación de rollos de autoimpresión que corresponde a la Plaza de Cobro.	Acta de Entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Entrega la remesa recibida a las personas Encargadas de Turno y debiendo levantar un Acta de Entrega - Recepción la cual incluya, por lo menos lo siguiente: Total, de rollos de autoimpresión, Total de Folios y la Asignación por carril para su control y consumo. El acta deberá estar firmada por el personal Administrador de la Plaza de Cobro y el personal Encargado de Turno con carácter de responsables para el control y consumo de los rollos de autoimpresión.	Acta de Entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y Personal Encargado de Turno	3.	Supervisa en coordinación con el personal Encargado de Turno que el personal Cajero Receptor verifique que los sistemas de peaje, durante el proceso de expedición de comprobantes de pago de peaje, impriman la siguiente información: - Número y nombre de la plaza de cobro, número de carril, número de folio, fecha y hora, categoría o clase, importe, IVA, Total.	Comprobante de pago de peaje
	4.	Conserva las Actas de Entrega - Recepción (Subgerencia de Operación, personal Administrador de la Plaza de Cobro, personal Encargado de Turno), archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable, con fines de consulta para revisión y/o supervisión en el control y consumo de rollos de autoimpresión, por parte del Área Encargada de la Supervisión de la Operación y/o entes fiscalizadores.	Acta de Entrega Recepción de Rollos de Autoimpresión y/o Comprobantes de Pago Preimpresos para Emergencias (Anexo 10)
Personal Encargado de Turno	5.	Registra la entrada de los rollos de autoimpresión en el Formato Kardex de control interno que se tiene para cada uno de los carriles.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)
	6.	Entrega un rollo de autoimpresión al personal Cajero Receptor.	
	7.	Registra la salida en el Formato Kardex correspondiente, con la finalidad de llevar el control diario de los rollos.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)
	8.	Verifica en cada uno de los kardex tanto la salida como la entrada, con la finalidad de no tener faltantes o sobrantes. En caso de reasignar un rollo de autoimpresión de un carril a otro debe de elaborar un acta en donde se haga mención el motivo de la reasignación del mismo.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	9.	Actualiza el Formato Kardex, donde registra la cantidad existente después de haber verificado físicamente la existencia de rollos de autoimpresión. Este número debe coincidir con el saldo final del mes que terminó.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)
	10.	Archiva el Formato Kardex que se utilizó durante el mes anterior de todos los carriles, con la intención de contar con los mecanismos para determinar el consumo mensual de rollos de autoimpresión a nivel carril y a nivel Plaza de Cobro.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)
	11.	Cuenta físicamente al finalizar su turno los rollos de autoimpresión en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el Formato Kardex con la persona Encargada de Turno entrante.	
		Termina procedimiento	



PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Resguarda, registra y controla el consumo de los rollos de autoimpresión y boletos preimpresos para emergencias a partir de que el personal Administrador de la Plaza de Cobro le entrega los comprobantes de pago de peaje, no eximiendo al personal Administrador de la Plaza de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra Formatos de Kardex del Personal Encargado de Turno.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11) Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	2.	Abastece al personal Cajero Receptor de rollos de autoimpresión y de boletos preimpresos para emergencias por línea o carril, quien debe registrarlos en el formato de control interno y formato kardex.	
	3.	Registra el folio inicial y final preimpresos en el rollo de autoimpresión, así como el folio inicial y final del Equipo de Control de Tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, asimismo deberá entregar esta información al personal Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de preliquidación para su validación correspondiente.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11) Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	4.	Verifica el correcto uso de los rollos de autoimpresión de los carriles en operación durante su turno. ¿Dentro de la verificación encuentra folios cancelados? No	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Se procede al registro correspondiente del control de consumo de folios en el Formato Kardex que corresponda.	
	6.	Sí Entrega al personal Administrador de la Plaza de Cobro, los rollos de los folios cancelados sin impresión para su resguardo y es responsable de ellos en caso de pérdida.	
Personal Encargado de Turno	7.	Integra el acta mensual dentro de los primeros 5 días del mes en que fueron cancelados los folios, así mismo, entrega a la Subgerencia de Operación, para proceder al trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.	Acta de Hechos, Oficio y/o correo electrónico
Personal Encargado de Turno	8.	Supervisa la correcta utilización de rollos de autoimpresión, para evitar que los defectuosos sean colocados en las boleteras del carril, si estos causan daños a las boleteras serán con cargo al personal Encargado de Turno, levantando el acta correspondiente de los hechos para su posterior remisión a la Subgerencia de Administración, para ser incluida en su expediente personal.	Acta de Hechos, Oficio y/o correo electrónico

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación	9.	Vigila que el ECT durante el proceso de expedición de comprobantes de pago de peaje, impriman la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Número y nombre de la Plaza de Cobro - Número de carril - Número de Folio - Fecha y Hora - Categoría o clase - Importe IVA Total 	Comprobante de Pago de Peaje
	10.	Supervisa que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por el personal Encargado de Turno, en día, turno y carril.	
	11.	Coteja la existencia de comprobantes de pago de peaje contra el concentrado de folios.	Formato de Tarjeta Kardex para Rollos de Autoimpresión (Comprobantes de Pago) (Anexo 11)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro		<p>¿Existe falta de comprobantes?</p> <p>No Continúa en la actividad 19.</p> <p>Sí</p>	Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	12.	Levanta Acta de hechos e informa a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente.	Acta de Hechos
	13.	Realiza supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los rollos de autoimpresión y boletos preimpresos para emergencias.	
	14.	Verifica que no existan rollos de autoimpresión o boletos preimpresos para emergencias que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que el personal Cajero Receptor no trabajen con Boleto adelantado (debiendo emitir el mismo en el momento del cruce del vehículo) o de otra Plaza de Cobro.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno		<p>¿Existen irregularidades en el consumo de los rollos?</p>	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor Personal Encargado de Turno Personal Cajero Receptor Gerencia del Centro Nacional de Control (personal supervisor)	15.	Sí Retira los comprobantes de pago de peaje o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando acta de hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, notificando de inmediato por escrito a la Subgerencia de Operación, Subgerencia Jurídica y a la Gerencia de Supervisión de Operación. En caso de no hacerlo será solidariamente responsable con el personal que tenga en su poder los comprobantes o documentos no autorizados.	Acta de Hechos Oficio
	16.	No Retira el rollo de autoimpresión de la boletera y lo entrega al personal Encargado de Turno para su control y resguardo, en caso de cierre de carril.	
	17.	Asigna la dotación de rollos de autoimpresión por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.	
	18.	Verifica que los folios y cantidades coincidan con los insumos que recibe.	Acta de Hechos, Documentación soporte generada con motivo de la supervisión
	19.	Supervisa en sitio, las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los comprobantes de pago de peaje, debiendo levantar el Acta de los hechos y demás documentación aplicable, respecto a los hallazgos de cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, la cual será entregada a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación destinando copia a la Gerencia de Supervisión de Operación y a la Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

INICIO

FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN (COMPROBANTES DE PAGO) (ANEXO 11)
FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS (ANEXO 12)

RESGUARDA, REGISTRA Y CONTROLA EL CONSUMO DE LOS ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS A PARTIR DE QUE EL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO LE ENTREGA LOS COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE, NO EXIMIENDO AL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO DE LA RESPONSABILIDAD DE REALIZAR SUPERVISIONES PERIÓDICAS DEL CONTROL, CONSUMO Y REGISTROS DE EXISTENCIA FÍSICA CONTRA FORMATOS DE KARDEX DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO.

1

ABASTECE AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y DE BOLETOS PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS POR LÍNEA O CARRIL, QUIEN DEBE REGISTRARLOS EN EL FORMATO DE CONTROL INTERNO Y FORMATO KARDEX.

2

PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO RECEPTOR (ANEXO 5)
FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN (COMPROBANTES DE PAGO) (ANEXO 11)
FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS (ANEXO 12)

REGISTRA EL FOLIO INICIAL Y FINAL PREIMPRESOS EN EL ROLLO DE AUTOIMPRESIÓN, ASÍ COMO EL FOLIO INICIAL Y FINAL DEL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO, POR CADA LÍNEA O CARRIL QUE SE OPERE POR TURNO, ASIMISMO DEBERÁ ENTREGAR ESTA INFORMACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO CONJUNTAMENTE CON LA HOJA DE PRELIQUIDACIÓN PARA SU VALIDACIÓN CORRESPONDIENTE.

3

VERIFICA EL CORRECTO USO DE LOS ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN DE LOS CARRILES EN OPERACIÓN DURANTE SU TURNO.

4

SÍ
¿DENTRO DE LA VERIFICACIÓN ENCUENTRA FOLIOS CANCELADOS?

NO

SE PROCEDE AL REGISTRO CORRESPONDIENTE DEL CONTROL DE CONSUMO DE FOLIOS EN EL FORMATO KARDEX QUE CORRESPONDA.

5

ENTREGA AL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO, LOS ROLLOS DE LOS FOLIOS CANCELADOS SIN IMPRESIÓN PARA SU RESGUARDO Y ES RESPONSABLE DE ELLOS EN CASO DE PÉRDIDA.

6

ACTA DE HECHOS,
OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO

SUPERVISA LA CORRECTA UTILIZACIÓN DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN, PARA EVITAR QUE LOS DEFECTUOSOS SEAN COLOCADOS EN LAS BOLETERAS DEL CARRIL, SI ESTOS CAUSAN DAÑOS A LAS BOLETERAS SERÁN CON CARGO AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO, LEVANTANDO EL ACTA CORRESPONDIENTE DE LOS HECHOS PARA SU POSTERIOR REMISIÓN A LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN, PARA SER INCLUIDA EN SU EXPEDIENTE PERSONAL.

8

COMPROBANTE DE PAGO DE PEAJE

VIGILA QUE EL ECT DURANTE EL PROCESO DE EXPEDICIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO DE PEAJE, IMPRIMAN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:
-NÚMERO Y NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO
-NÚMERO DE CARRIL
-NÚMERO DE FOLIO
-FECHA Y HORA
-CATEGORÍA O CLASE
-IMPORTE IVA TOTAL

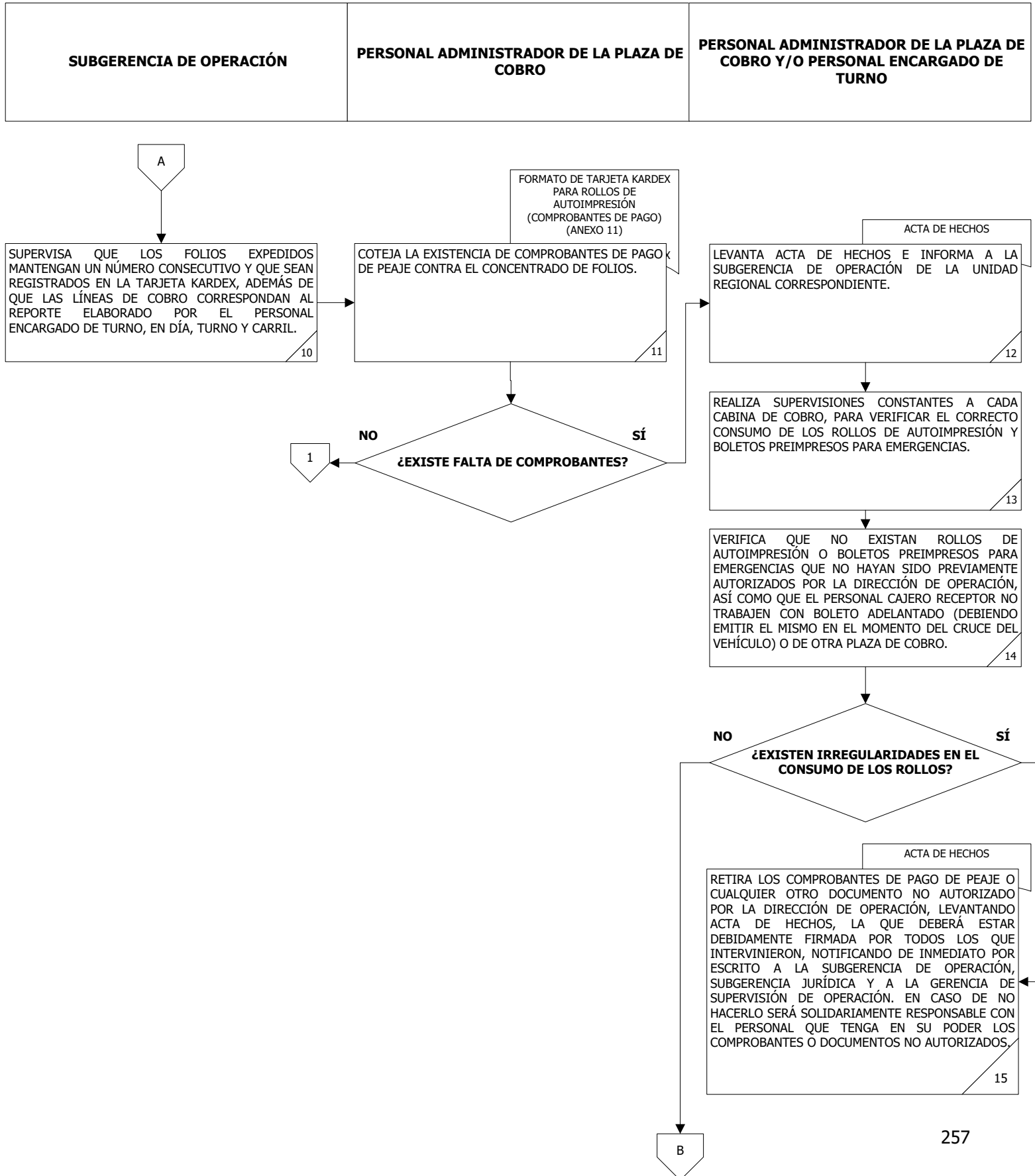
9

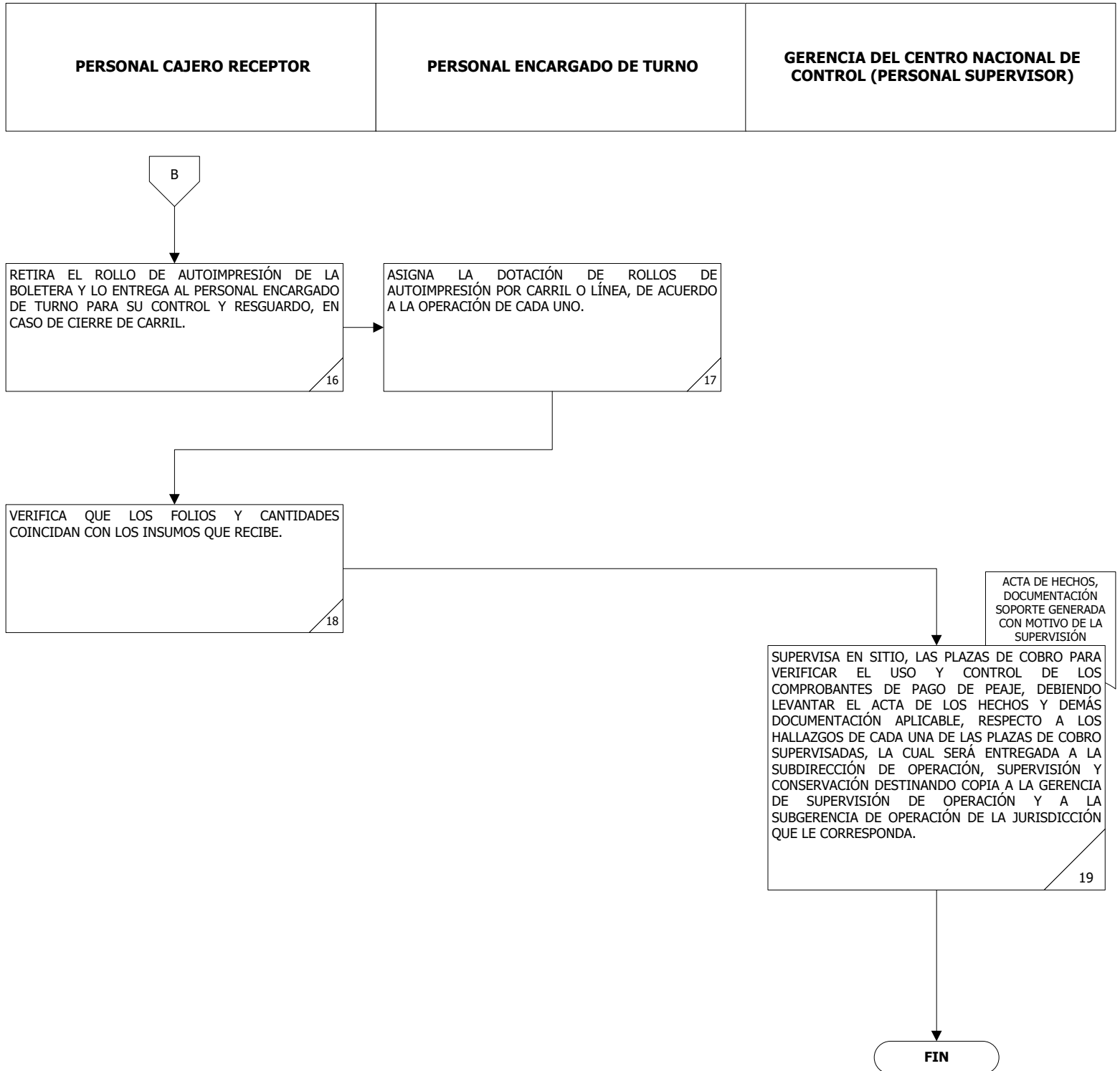
ACTA DE HECHOS,
OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO

INTEGRA EL ACTA MENSUAL DENTRO DE LOS PRIMEROS 5 DÍAS DEL MES EN QUE FUERON CANCELADOS LOS FOLIOS, ASÍ MISMO, ENTREGA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, PARA PROCEDER AL TRÁMITE CORRESPONDIENTE DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO DEBIDAMENTE ESTABLECIDO Y AUTORIZADO PARA SU DESTRUCCIÓN.

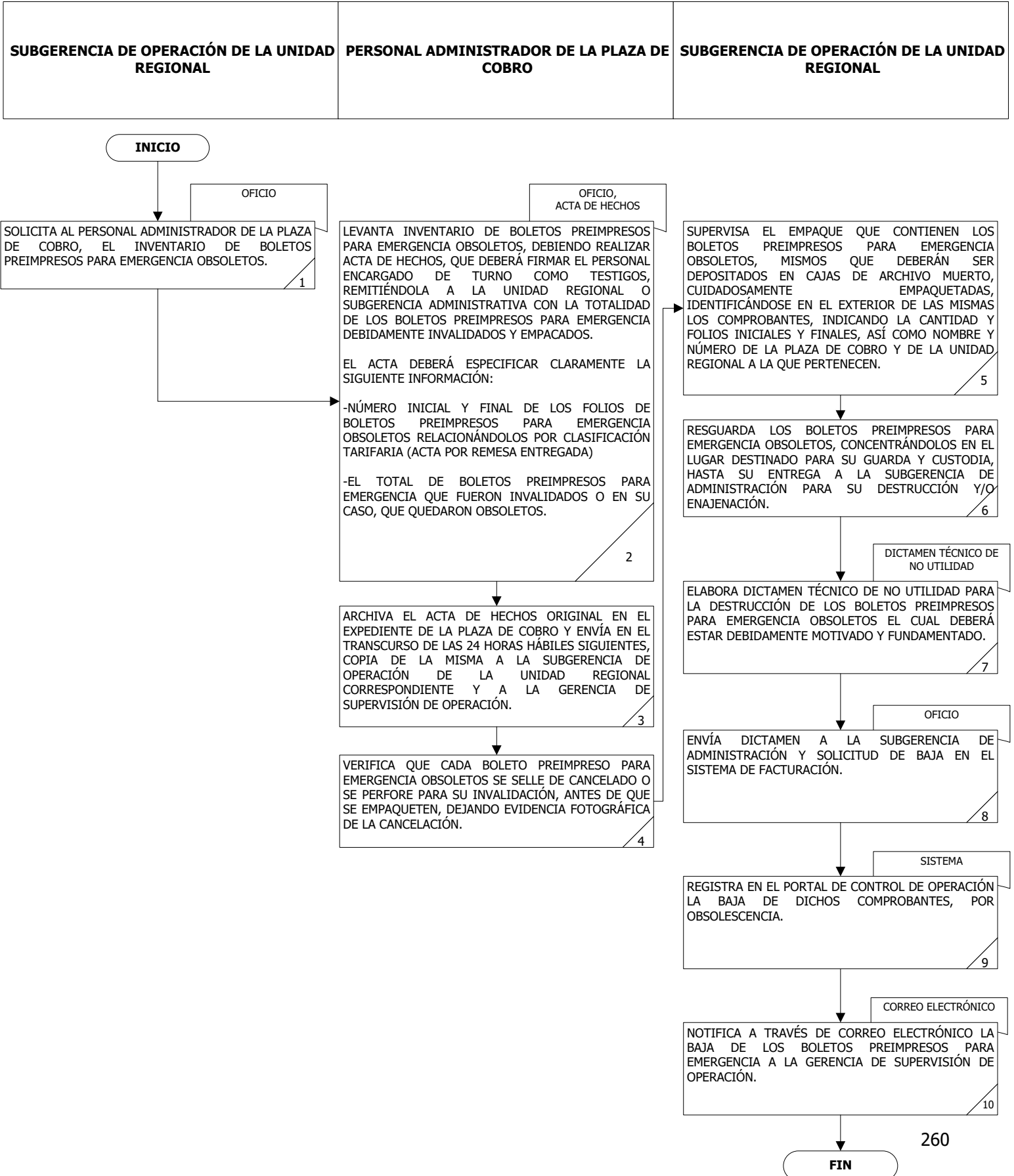
7

A





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional Personal Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Solicita al personal Administrador de la Plaza de Cobro, el inventario de boletos preimpresos para emergencia obsoletos.	Oficio
	2.	Levanta inventario de boletos preimpresos para emergencia obsoletos, debiendo realizar acta de hechos, que deberá firmar el personal Encargado de Turno como testigos, remitiéndola a la Unidad Regional o Subgerencia Administrativa con la totalidad de los boletos preimpresos para emergencia debidamente invalidados y empacados. El acta deberá especificar claramente la siguiente información: - Número inicial y final de los folios de boletos preimpresos para emergencia obsoletos relacionándolos por clasificación tarifaria (Acta por Remesa Entregada) - El total de boletos preimpresos para emergencia que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.	Oficio, Acta de Hechos
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	3.	Archiva el acta de hechos original en el expediente de la Plaza de Cobro y envía en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente y a la Gerencia de Supervisión de Operación.	
	4.	Verifica que cada boleto preimpreso para emergencia obsoletos se selle de cancelado o se perfore para su invalidación, antes de que se empaqueten, dejando evidencia fotográfica de la cancelación.	
	5.	Supervisa el empaque que contienen los boletos preimpresos para emergencia obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los comprobantes, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Unidad Regional a la que pertenecen.	
	6.	Resguarda los boletos preimpresos para emergencia obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subgerencia de Administración para su destrucción y/o enajenación.	
	7.	Elabora dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los boletos preimpresos para emergencia obsoletos el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado.	Dictamen técnico de no utilidad
	8.	Envía dictamen a la Subgerencia de Administración y solicitud de baja en el sistema de facturación.	Oficio
	9.	Registra en el Portal de Control de Operación la baja de dichos comprobantes, por obsolescencia.	Sistema
	10.	Notifica a través de correo electrónico la baja de los boletos preimpresos para emergencia a la Gerencia de Supervisión de Operación.	Correo electrónico
		Termina procedimiento	



**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FALLAS DE EQUIPOS DE
CONTROL DE TRANSITO**

OBJETIVO

Establecer un procedimiento eficaz para el control y seguimiento de las fallas en los Equipos de Control de Tránsito, con el propósito de que el personal de las Plazas de Cobro, los Centros de Liquidación Regional y la Subgerencia de Operación en las Unidades Regionales, brinden una atención oportuna a los reportes de fallas. Este procedimiento busca optimizar el aprovechamiento de los recursos materiales y técnicos disponibles, garantizando una rápida resolución de incidencias y una mejora en la operación de las Plazas de Cobro.

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE FALLAS DE EQUIPOS DE
CONTROL DE TRÁNSITO**

POLÍTICAS

1. En caso de que se presente alguna falla que impida el correcto funcionamiento del Equipo de Control de Tránsito, el personal Cajero Receptor será el responsable de reportarla de inmediato a la persona Encargada de Turno y registrarlas en la hoja de incidencias.
2. El personal Encargado de Turno de la Plaza de Cobro, será responsable de registrar de inmediato en el Módulo de Fallas y/o Bitácora Excel, las fallas de los Equipos de Control de Tránsito, presentadas.
3. Será responsabilidad del personal Encargado de Turno asentar en el Módulo de Fallas y/o Bitácora Excel, información complementaria del estado físico y funcional del equipo.
4. El personal encargado de turno deberá reportar cualquier falla en la Plaza de Cobro al personal técnico del proveedor designado, siguiendo la estructura de atención establecida en el contrato. El reporte se realizará mediante correo electrónico, incluyendo el número de acuse y el folio de la falla. El proveedor deberá presentarse en la Plaza de Cobro dentro de los plazos establecidos.
5. El personal técnico del proveedor será responsable de identificar la causa raíz de la falla, realizar un diagnóstico objetivo y llevar a cabo la solución para restablecer la operación del carril. Si la reparación no es posible debido a la necesidad de reemplazar un componente, se deberá seguir el procedimiento de refaccionamiento conforme a los tiempos establecidos en el contrato. En caso de incumplimiento en los plazos de atención y asistencia, se aplicarán las penalizaciones correspondientes según lo estipulado en el contrato.
6. Priorizar la reparación de aquellos componentes que así lo ameriten como parte del servicio de mantenimiento correctivo y sin cargo al Organismo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO

7. Si durante las labores de mantenimiento correctivo es necesario desconectar equipo operativo o afectar a la Plaza de Cobro (interrumpir la videograbación, interrumpir las comunicaciones, cerrar un carril, etc.) se deberá seguir el siguiente procedimiento:
 - a. Solicitar autorización a la persona Administradora de la Plaza de Cobro.
 - b. Registrar en el Módulo de Fallas y/o Bitácora Excel, fecha y hora de inicio de interrupción y de restablecimiento de los equipos.
 - c. Describir las afectaciones, en caso de existir, con motivo de las labores de mantenimiento.
 - d. Mencionar las actividades y/o reparaciones realizadas al Equipo de Control de Tránsito (ECT).
 - e. Dejar evidencia en el libro "Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje".
8. El personal técnico del proveedor deberá registrar las acciones realizadas en el rubro de observaciones, para proceder a cerrar la falla. En este caso la anotación en el libro bitácora "BITACORA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE PEAJE" hará las veces de recibo y una vez reparado el equipo deberá ser devuelto a la Plaza de Cobro en un plazo no mayor a 30 días naturales, haciendo la anotación en este mismo libro.
9. En situaciones excepcionales y debidamente justificadas, se podrá intercambiar con autorización del personal Administrador de la Plaza de Cobro ECT entre carriles de una misma Plaza de Cobro, (o un equipo propiedad de CAPUFE), en caso de que la falla se desplace a otro punto y siga abierta, se deberá anotar el movimiento realizado en los Módulo de Fallas y al concluir la reparación, regresar los equipos a sus posiciones originales, con lo cual queda resuelta la falla.
10. En caso de que sea necesario reemplazar equipos o refacciones, debe estar justificado de forma técnica y lógica en el reporte técnico o ficha de intervención del personal técnico, (diagnóstico técnico de causa raíz), dictamen técnico correspondiente y en el registro de la falla en la Bitácora electrónica de mantenimiento.
11. Cuando la solución de la falla implique el cambio o reemplazo de equipos o refacciones, se requiere la autorización previa de la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipo de Peaje, esta se

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO

realizará vía correo electrónico, sólo con el diagnóstico técnico de la causa raíz emitido por el técnico de la Plaza de Cobro, y en paralelo el técnico de la Plaza de Cobro realizará el proceso administrativo para la generación de los dictámenes y los oficios que correspondan.

12. Una vez sustituidos los componentes y puestos en operación a satisfacción del personal Administrador de la Plaza de Cobro en conjunto con el personal técnico del proveedor se deberá elaborar el Acta de Entrega Recepción aplicable.
13. Es obligación contractual del Personal Encargado de Turno de la Plaza de Cobro, que, al término del servicio, entregue ese mismo día el reporte correspondiente del servicio de mantenimiento correctivo en original; con firmas y sello de la Plaza de Cobro.
14. Es responsabilidad del personal técnico asignado a la Plaza de Cobro o de su Supervisor, revisar los documentos que le sean entregados por la Subgerencia de Operación, a fin de evitar retrabajos y atrasos en la gestión de la facturación que corresponda.
15. Cuando una falla sea solucionada, el registro de la misma deberá cerrarse de inmediato y por ningún motivo se podrá dejar abierta para observación, precisando que el registro de apertura y cierre de las fallas deberá realizarse las veces que estas se presenten.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	Detección y notificación de la falla en carril		Vía telefónica o Interfón
	1.	Detecta y reporta al personal Encargado de Turno la falla en el funcionamiento del ECT del carril o alguno de sus componentes en el momento en que se presenta, ya sea al inicio o durante el desarrollo del turno.	
Personal Encargado de Turno	2.	Recibe la información del personal Cajero Receptor sobre la falla en el funcionamiento del carril o alguno de sus componentes y la reporta.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
	Registro de la falla		
Personal Encargado de Turno	3.	Registra (usuario y contraseña) en el Módulo de fallas para abrir el reporte correspondiente.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
	4.	Selecciona en el módulo el número de contrato (proveedor), el componente dañado, el tipo de falla y el nivel de gravedad de ésta.	
Personal Encargado de Turno	5.	Notifica a la persona Técnica en Mantenimiento del proveedor a efecto de atender de la falla.	
	¿La persona Técnica en Mantenimiento corrigió la falla?		
Personal Encargado de Turno	Sí		
	6.	Verifica la correcta operación del componente reparado, junto con la persona Cajera Receptor asignado al carril.	
Personal Encargado de Turno	7.	Reporta el correcto funcionamiento del carril al personal Encargado de Turno y regresa a laborar de manera normal a su carril.	
	Cierre del reporte		
Personal Encargado de Turno	8.	Registra (usuario y contraseña) en el Módulo de fallas para seleccionar la falla que se abrió y la da por concluida (cierra la falla), haciendo las anotaciones correspondientes.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
	9.	Imprime el reporte, en 3 tantos, mismos que deben ser firmados por la persona Encargada de Turno y la persona Técnica en Mantenimiento.	Reporte Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	10.	Envía una copia del reporte a la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional correspondiente, otro tanto lo entrega al personal Técnico en Mantenimiento y otro para su archivo.	Correo electrónico
	Termina procedimiento		

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	No	11. Notifica a la Persona Administradora de la Plaza de Cobro.	
		12. Determina con base en el aforo vehicular si es necesario continuar con el carril abierto.	
		¿El carril puede seguir operando?	
		Sí, el carril se puede operar con equipamiento funcionando parcialmente.	
	13.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN correspondiente.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Cajero Receptor	14.	Opera el carril, asentando dicha condición en el Formato de Incidencias hasta que la falla sea corregida.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
		Termina procedimiento	
Personal Encargado de Turno		Sí, el carril se puede operar sin equipamiento funcionando y con boletos de emergencia.	
	15.	Asigna al personal Cajero Receptor la dotación correspondiente de boletos pre impresos para emergencia.	Kardex Boletos Preimpresos para Emergencias
	16.	Registra en el Kardex los folios iniciales y finales, así como las tarifas de los boletos preimpresos para emergencia que entregará al personal Cajero Receptor.	Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
	17.	Levanta al finalizar el turno el Acta de Hechos asentando en ésta los folios iniciales y finales de boletos preimpresos para emergencias consumidos por tarifa, hora de inicio y hora de fin de la contingencia. Debe anexar copia del Formato Kardex, firmando las personas involucradas.	Acta de Hechos (consumo) Formato de Tarjeta Kardex para Boletos en Block Preimpresos para Emergencias (Anexo 12)
Personal Analista de Operación / Personal Analista Liquidador	18.	Envía al CLR el Acta de Hechos respecto al consumo de folios, así como la documentación soporte de Preliquidación del turno, a efecto de realizar el Dictamen de Liquidación. De manera invariable, se deberá realizar el aforo al 100% del carril o carriles donde se utilizaron boletos preimpresos para emergencia.	Dictamen de Liquidación
		Termina procedimiento	

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

DETECCIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LA FALLA EN CARRIL

DETECTA Y REPORTA AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO LA FALLA EN EL FUNCIONAMIENTO DEL ECT DEL CARRIL O ALGUNO DE SUS COMPONENTES EN EL MOMENTO EN QUE SE PRESENTA, YA SEA AL INICIO O DURANTE EL DESARROLLO DEL TURNO.

VÍA TELEFÓNICA O INTERFÓN

1

RECIBE LA INFORMACIÓN DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR SOBRE LA FALLA EN EL FUNCIONAMIENTO DEL CARRIL O ALGUNO DE SUS COMPONENTES Y LA REPORTA.

REGISTRO Y CONSULTA DE FALLAS EN EL MÓDULO (ANEXO 15) BITÁCORA EXCEL

2

REGISTRO DE LA FALLA

REGISTRA (USUARIO Y CONTRASEÑA) EN EL MÓDULO DE FALLAS PARA ABRIR EL REPORTE CORRESPONDIENTE.

REGISTRO Y CONSULTA DE FALLAS EN EL MÓDULO (ANEXO 15) BITÁCORA EXCEL

3

SELECCIONA EN EL MÓDULO EL NÚMERO DE CONTRATO (PROVEEDOR), EL COMPONENTE DAÑADO, EL TIPO DE FALLA Y EL NIVEL DE GRAVEDAD DE ÉSTA.

4

NOTIFICA A LA PERSONA TÉCNICA EN MANTENIMIENTO DEL PROVEEDOR A EFECTO DE ATENDER DE LA FALLA.

5

¿LA PERSONA TÉCNICA EN MANTENIMIENTO CORRIGIÓ LA FALLA?

NO

1

SÍ

REPORTA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CARRIL AL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO Y REGRESA A LABORAR DE MANERA NORMAL A SU CARRIL.

7

VERIFICA LA CORRECTA OPERACIÓN DEL COMPONENTE REPARADO, JUNTO CON LA PERSONA CAJERA RECEPTOR ASIGNADO AL CARRIL.

6

REGISTRA (USUARIO Y CONTRASEÑA) EN EL MÓDULO DE FALLAS PARA SELECCIONAR LA FALLA QUE SE ABRIÓ Y LA DA POR CONCLUIDA (CIERRA LA FALLA), HACIENDO LAS ANOTACIONES CORRESPONDIENTES.

REGISTRO Y CONSULTA DE FALLAS EN EL MÓDULO (ANEXO 15) BITÁCORA EXCEL

8

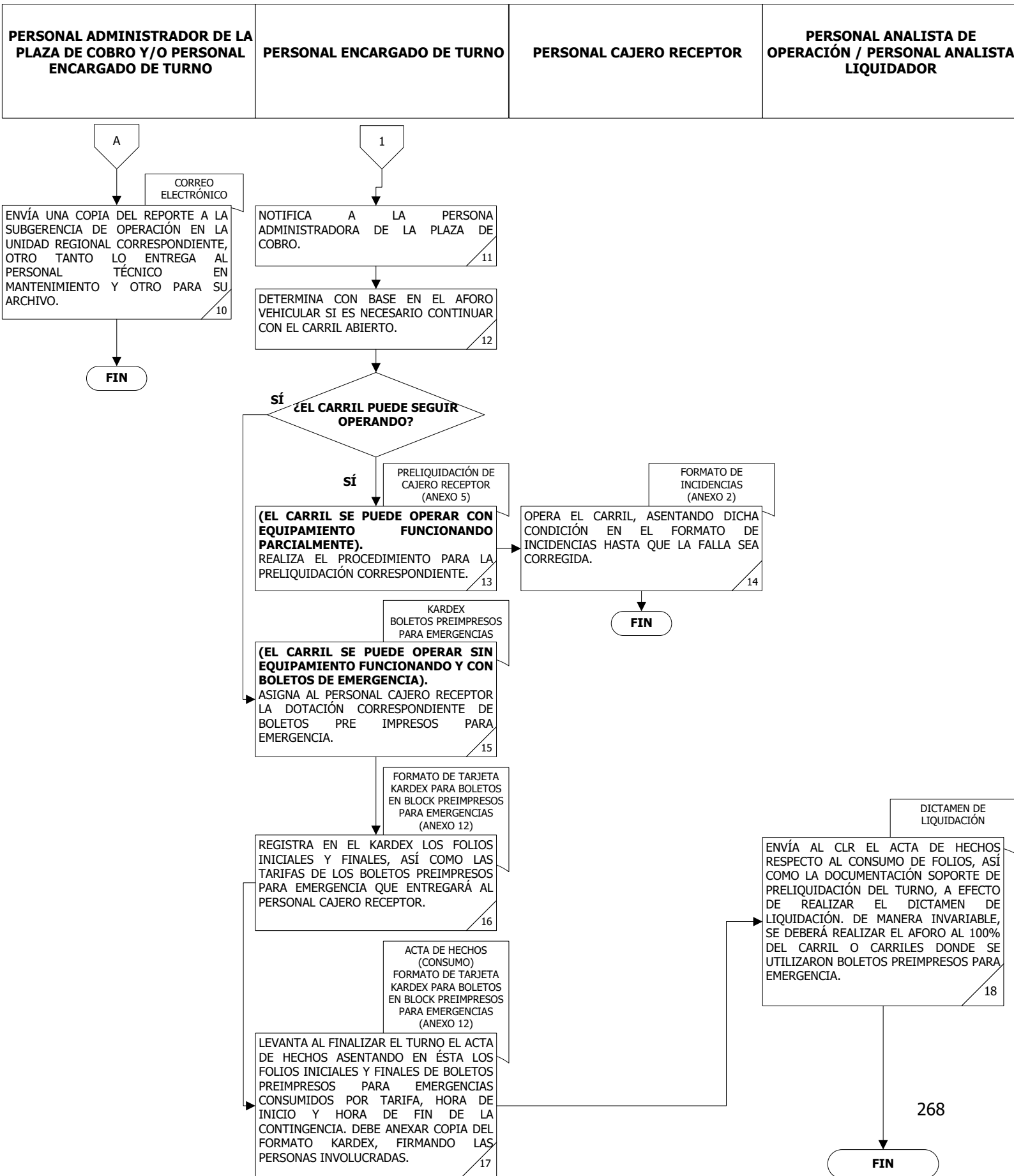
CIERRE DEL REPORTE

IMPRIME EL REPORTE, EN 3 TANTOS, MISMOS QUE DEBEN SER FIRMADOS POR LA PERSONA ENCARGADA DE TURNO Y LA PERSONA TÉCNICA EN MANTENIMIENTO.

REPORTE BITÁCORA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE PEAJE (ANEXO 14)

9

A



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Envía al personal técnico de mantenimiento el calendario de visitas de mantenimiento y actividades a realizar por Plaza de Cobro, con por lo menos una semana de anticipación.	Calendario Programa de actividades
	2.	Valida o propone la recalendarización de las fechas estableciendo los días y horarios para las actividades de mantenimiento.	
Personal Técnico de Mantenimiento	3.	Registra su entrada en la bitácora de mantenimiento del Equipo de Control de Tránsito al presentarse en la Plaza de Cobro.	Registro en Bitácora
	4.	Realiza sus actividades de mantenimiento en la fecha y hora señaladas y a los componentes mencionados en el calendario. Se puede atender fallas o anomalías en el comportamiento de componentes no especificados en el calendario, según las necesidades del servicio.	Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14)
Personal Encargado de Turno	5.	Registra la visita, así como las acciones realizadas en el Módulo de Fallas y/o Bitácora en Excel, en presencia del técnico que realizó el mantenimiento. Dicho registro debe incluir: hora de inicio, hora de fin, acciones realizadas, número de carriles utilizados, etc.	Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14)
		Nota: Es responsabilidad de la persona Encargada de Turno el registro de todas las fallas y visitas del personal técnico de mantenimiento; en el Módulo de Fallas correspondiente, para los casos en que esto no sea posible, se debe de llevar un registro en la bitácora de ECT.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
	6.	Imprime el reporte de mantenimiento preventivo en 3 tantos a los cuales se les pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y deben ser firmados por los interesados. Uno se envía a la Subgerencia de Operación, otro se le da al personal Técnico de Mantenimiento, y uno más lo conserva la Plaza de Cobro para su archivo.	Reporte Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Realiza revisiones periódicas a las bitácoras de las personas Encargadas de Turno, para verificar que se anoten las visitas del personal técnico de mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
---	-----------------------------------	-----------------------------	---

INICIO

CALENDARIO
PROGRAMA DE
ACTIVIDADES

ENVÍA AL PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO EL CALENDARIO DE VISITAS DE MANTENIMIENTO Y ACTIVIDADES A REALIZAR POR PLAZA DE COBRO, CON POR LO MENOS UNA SEMANA DE ANTICIPACIÓN.

1

VALIDA O PROPONE LA RECALENDARIZACIÓN DE LAS FECHAS ESTABLECIENDO LOS DÍAS Y HORARIOS PARA LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO.

2

REGISTRO EN
BITÁCORA

REGISTRA SU ENTRADA EN LA BITÁCORA DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE CONTROL DE TRÁNSITO AL PRESENTARSE EN LA PLAZA DE COBRO.

3

BITÁCORA DE
MANTENIMIENTO
A EQUIPOS DE
PEAJE (ANEXO 14)

REALIZA SUS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO EN LA FECHA Y HORA SEÑALADAS Y A LOS COMPONENTES MENCIONADOS EN EL CALENDARIO. SE PUEDE ATENDER FALLAS O ANOMALÍAS EN EL COMPORTAMIENTO DE COMPONENTES NO ESPECIFICADOS EN EL CALENDARIO, SEGÚN LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.

4

BITÁCORA DE
MANTENIMIENTO A EQUIPOS
DE PEAJE (ANEXO 14)
REGISTRO Y CONSULTA DE
FALLAS EN EL MÓDULO
(ANEXO 15)
BITÁCORA EXCEL

REGISTRA LA VISITA, ASÍ COMO LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL MÓDULO DE FALLAS Y/O BITÁCORA EN EXCEL, EN PRESENCIA DEL TÉCNICO QUE REALIZÓ EL MANTENIMIENTO. DICHO REGISTRO DEBE INCLUIR: HORA DE INICIO, HORA DE FIN, ACCIONES REALIZADAS, NÚMERO DE CARRILES UTILIZADOS, ETC.

5

NOTA: ES RESPONSABILIDAD DE LA PERSONA ENCARGADA DE TURNO EL REGISTRO DE TODAS LAS FALLAS Y VISITAS DEL PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO; EN EL MÓDULO DE FALLAS CORRESPONDIENTE, PARA LOS CASOS EN QUE ESTO NO SEA POSIBLE, SE DEBE DE LLEVAR UN REGISTRO EN LA BITÁCORA DE ECT.

REPORTE
BITÁCORA DE
MANTENIMIENTO
A EQUIPOS DE
PEAJE (ANEXO 14)

IMPRIME EL REPORTE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN 3 TANTOS A LOS CUALES SE LES PONDRÁ EL SELLO DE LA PLAZA DE COBRO, Y DEBEN SER FIRMADOS POR LOS INTERESADOS. UNO SE ENVÍA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, OTRO SE LE DA AL PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO, Y UNO MÁS LO CONSERVA LA PLAZA DE COBRO PARA SU ARCHIVO.

6

REGISTRO Y CONSULTA DE
FALLAS EN EL MÓDULO
(ANEXO 15)
BITÁCORA EXCEL

REALIZA REVISIONES PERIÓDICAS A LAS BITÁCORAS DE LAS PERSONAS ENCARGADAS DE TURNO, PARA VERIFICAR QUE SE ANOTEN LAS VISITAS DEL PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO, TENIENDO ASÍ LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL CIERRE DEL MES.

7

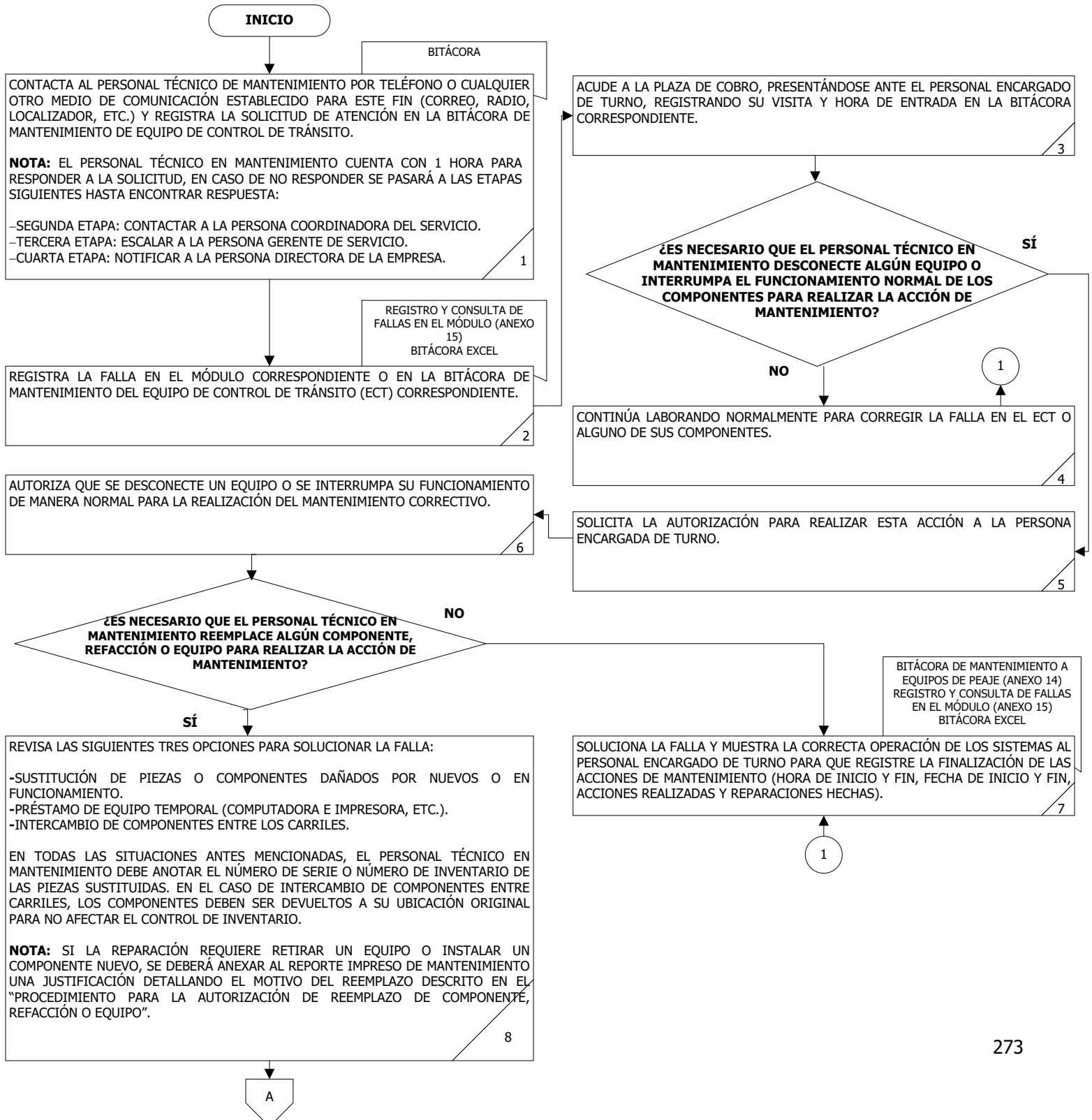
FIN

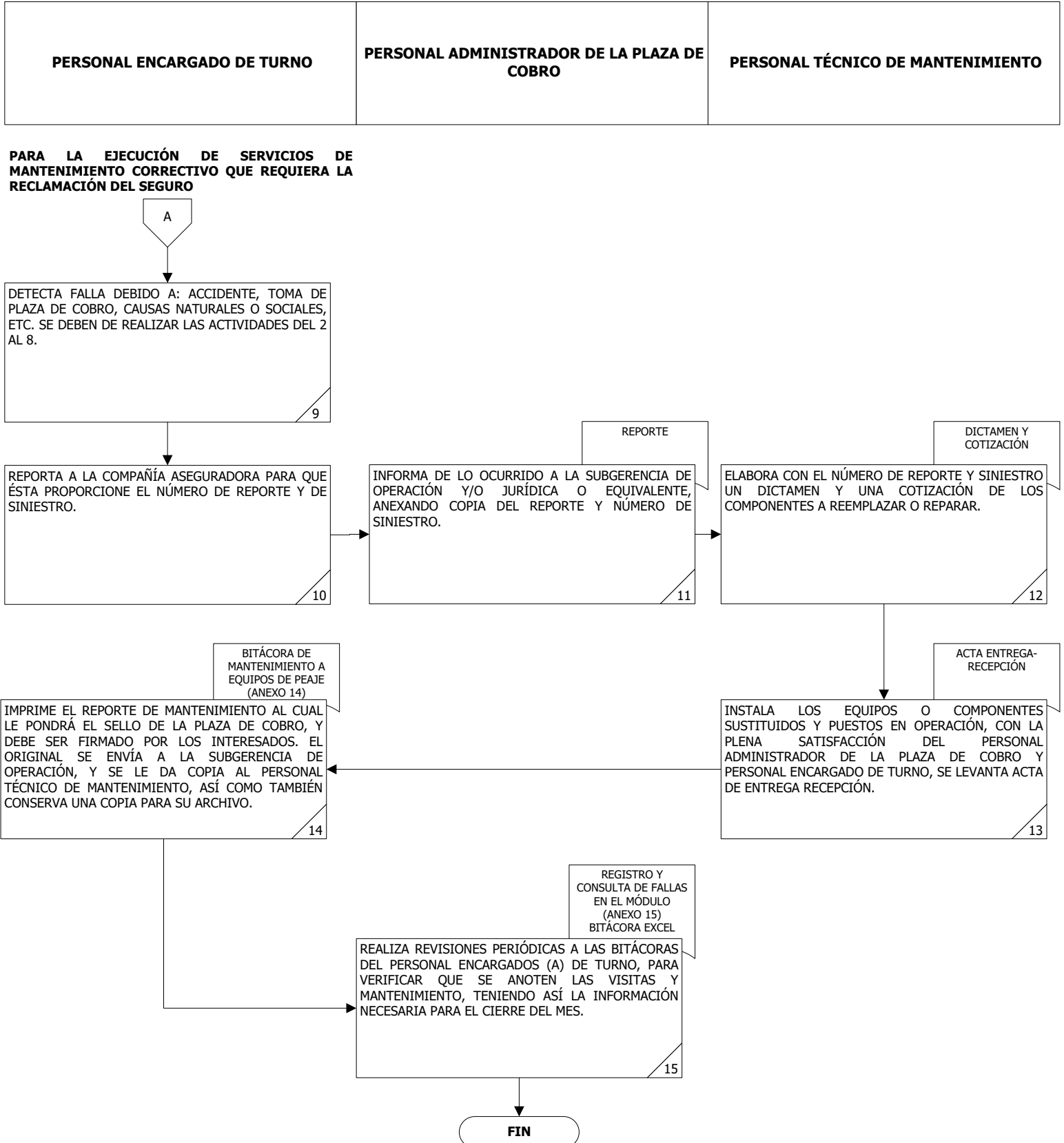
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Contacta al personal Técnico de Mantenimiento por teléfono o cualquier otro medio de comunicación establecido para este fin (correo, radio, localizador, etc.) y registra la solicitud de atención en la Bitácora de Mantenimiento de Equipo de control de Tránsito.	Bitácora
		<p>Nota: El personal Técnico en Mantenimiento cuenta con 1 hora para responder a la solicitud, en caso de no responder se pasará a las etapas siguientes hasta encontrar respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Segunda etapa: Contactar a la persona Coordinadora del Servicio. – Tercera etapa: Escalar a la persona Gerente de Servicio. – Cuarta etapa: Notificar a la persona Directora de la Empresa. 	
	2.	Registra la falla en el módulo correspondiente o en la bitácora de mantenimiento del Equipo de Control de Tránsito (ECT) correspondiente.	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
Personal Técnico de Mantenimiento	3.	Acude a la Plaza de Cobro, presentándose ante el personal Encargado de Turno, registrando su visita y hora de entrada en la bitácora correspondiente.	
		<p>¿Es necesario que el personal Técnico en Mantenimiento desconecte algún equipo o interrumpa el funcionamiento normal de los componentes para realizar la acción de mantenimiento?</p> <p>No</p>	
	4.	Continúa laborando normalmente para corregir la falla en el ECT o alguno de sus componentes. (Continúa con la actividad 7).	
		<p>Sí</p>	
	5.	Solicita la autorización para realizar esta acción a la persona Encargada de Turno.	
Personal Encargado de Turno	6.	Autoriza que se desconecte un equipo o se interrumpa su funcionamiento de manera normal para la realización del mantenimiento correctivo.	
		<p>¿Es necesario que el personal Técnico en Mantenimiento reemplace algún componente, refacción o equipo para realizar la acción de mantenimiento?</p> <p>No</p>	
Personal Técnico de Mantenimiento	7.	Soluciona la falla y muestra la correcta operación de los sistemas al personal Encargado de Turno para que registre la finalización de las acciones de mantenimiento (hora de inicio y fin, fecha de inicio y fin, acciones realizadas y reparaciones hechas).	Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14) Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	Sí		
	8.	<p>Revisa las siguientes tres opciones para solucionar la falla:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sustitución de piezas o componentes dañados por nuevos o en funcionamiento. – Préstamo de equipo temporal (computadora e impresora, etc.). – Intercambio de componentes entre los carriles. <p>En todas las situaciones antes mencionadas, el personal Técnico en Mantenimiento debe anotar el número de serie o número de inventario de las piezas sustituidas. En el caso de intercambio de componentes entre carriles, los componentes deben ser devueltos a su ubicación original para no afectar el control de inventario.</p> <p>Nota: Si la reparación requiere retirar un equipo o instalar un componente nuevo, se deberá anexar al reporte impreso de mantenimiento una justificación detallando el motivo del reemplazo descrito en el "Procedimiento para la autorización de reemplazo de componente, refacción o equipo".</p> <p>PARA LA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO QUE REQUIERA LA RECLAMACIÓN DEL SEGURO.</p>	
Personal Encargado de Turno	9.	<p>Detecta falla debido a: accidente, Toma de Plaza de Cobro, causas naturales o sociales, etc. Se deben de realizar las actividades del 2 al 8.</p>	
	10.	<p>Reporta a la compañía aseguradora para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.</p>	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	11.	<p>Informa de lo ocurrido a la Subgerencia de Operación y/o Jurídica o equivalente, anexando copia del reporte y número de siniestro.</p>	Reporte
Personal Técnico de Mantenimiento	12.	<p>Elabora con el número de reporte y siniestro un dictamen y una cotización de los componentes a reemplazar o reparar.</p>	Dictamen y cotización
	13.	<p>Instala los equipos o componentes sustituidos y puestos en operación, con la plena satisfacción del personal Administrador de la Plaza de Cobro y Personal Encargado de Turno, se levanta acta de entrega recepción.</p>	Acta entrega-recepción
Personal Encargado de Turno	14.	<p>Imprime el reporte de mantenimiento al cual le pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y debe ser firmado por los interesados. El original se envía a la Subgerencia de Operación, y se le da copia al personal Técnico de Mantenimiento, así como también conserva una copia para su archivo.</p>	Bitácora de Mantenimiento a Equipos de Peaje (Anexo 14)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	15.	<p>Realiza revisiones periódicas a las bitácoras del personal Encargados (a) de Turno, para verificar que se anoten las visitas y mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.</p>	Registro y Consulta de Fallas en el Módulo (Anexo 15) Bitácora Excel
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO





ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Técnico de Mantenimiento	1.	Identifica algún componente dañado o indispensable para solucionar la falla presentada en el ECT, emitiendo un dictamen técnico detallado, avalado por su Gerente de Servicio. Indicando nombre de la pieza, número de serie, número de inventario, ubicación (Plaza de Cobro), fecha de instalación, fecha de último mantenimiento y motivo por el cual se considera el fin de vida útil del componente.	Dictamen Técnico
	2.	Adjunta en el reporte de fin de vida útil una cotización del nuevo componente y de los trabajos de sustitución, donde se detalle: <ul style="list-style-type: none"> a. Marca del componente. b. Desglose de componentes. c. Modelo. d. Cantidad de elementos y actividades. e. Costo unitario por componente y actividad. 	Reporte y Cotización
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Recibe el dictamen técnico y la cotización y la envía a la Subgerencia de Operación para el trámite correspondiente.	Cotización y Dictamen
Subgerencia de Operación	4.	Solicita a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje la autorización del reemplazo de componentes.	Cotización y Dictamen
Gerente de Mantenimiento Modernización de Equipos de Peaje (GMMEP)	5.	Verifica que la cotización cuente con los elementos indispensable y considera la autorización respecto a la sustitución.	Cotización y Dictamen
		¿Es correcta, y está bien realizada, la cotización presentada a la persona Administradora de la Plaza de Cobro?	
		No	
	6.	Realiza las observaciones necesarias y solicita se realicen los ajustes para considerar en su caso, la autorización de sustitución del componente.	Cotización y Dictamen
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Regresa al proveedor la cotización para su corrección. (Regresa a la actividad 1).	
		Sí	
Gerente de Mantenimiento Modernización de Equipos de Peaje (GMMEP)	8.	Informa a la Subgerencia de Operación la autorización necesaria para realizar la sustitución del equipo mencionado anexando la cotización y el dictamen técnico. Nota: Solo la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje tiene la facultad para autorizar el cambio de componentes.	Autorización de sustitución de componentes Correo electrónico
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	9.	Elabora el acta entrega – recepción de los componentes una vez que hayan sido sustituidos y entrega un original al proveedor (cuenta con 10 días hábiles).	Acta Entrega Recepción
		Termina procedimiento	

PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN

GERENTE DE MANTENIMIENTO MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE (GMMEP)

INICIO

1

DICTAMEN TÉCNICO

IDENTIFICA ALGÚN COMPONENTE DAÑADO O INDISPENSABLE PARA SOLUCIONAR LA FALLA PRESENTADA EN EL ECT, EMITIENDO UN DICTAMEN TÉCNICO DETALLADO, AVALADO POR SU GERENTE DE SERVICIO. INDICANDO NOMBRE DE LA PIEZA, NÚMERO DE SERIE, NÚMERO DE INVENTARIO, UBICACIÓN (PLAZA DE COBRO), FECHA DE INSTALACIÓN, FECHA DE ÚLTIMO MANTENIMIENTO Y MOTIVO POR EL CUAL SE CONSIDERA EL FIN DE VIDA ÚTIL DEL COMPONENTE.

1

COTIZACIÓN Y DICTAMEN

RECIBE EL DICTAMEN TÉCNICO Y LA COTIZACIÓN Y LA ENVÍA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN PARA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE.

3

COTIZACIÓN Y DICTAMEN

SOLICITA A LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE LA AUTORIZACIÓN DEL REEMPLAZO DE COMPONENTES.

4

COTIZACIÓN Y DICTAMEN

SOLICITA A LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE LA AUTORIZACIÓN DEL REEMPLAZO DE COMPONENTES.

5

REPORTE Y COTIZACIÓN

ADJUNTA EN EL REPORTE DE FIN DE VIDA ÚTIL UNA COTIZACIÓN DEL NUEVO COMPONENTE Y DE LOS TRABAJOS DE SUSTITUCIÓN, DONDE SE DETALLE:

A.-MARCA DEL COMPONENTE.
B.-DESGLOSE DE COMPONENTES.
C.-MODELO.
D.-CANTIDAD DE ELEMENTOS Y ACTIVIDADES.
E.-COSTO UNITARIO POR COMPONENTE Y ACTIVIDAD.

2

1

REGRESA AL PROVEEDOR LA COTIZACIÓN PARA SU CORRECCIÓN.

7

¿ES CORRECTA, Y ESTÁ BIEN REALIZADA, LA COTIZACIÓN PRESENTADA A LA PERSONA ADMINISTRADORA DE LA PLAZA DE COBRO?

SÍ

NO

COTIZACIÓN Y DICTAMEN

REALIZA LAS OBSERVACIONES NECESARIAS Y SOLICITA SE REALICEN LOS AJUSTES PARA CONSIDERAR EN SU CASO, LA AUTORIZACIÓN DE SUSTITUCIÓN DEL COMPONENTE.

6

ACTA ENTREGA RECEPCIÓN

ELABORA EL ACTA ENTREGA - RECEPCIÓN DE LOS COMPONENTES UNA VEZ QUE HAYAN SIDO SUSTITUIDOS Y ENTREGA UN ORIGINAL AL PROVEEDOR (CUENTA CON 10 DÍAS HÁBILES).

9

AUTORIZACIÓN DE SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES CORREO ELECTRÓNICO

INFORMA A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN LA AUTORIZACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR LA SUSTITUCIÓN DEL EQUIPO MENCIONADO ANEXANDO LA COTIZACIÓN Y EL DICTAMEN TÉCNICO.

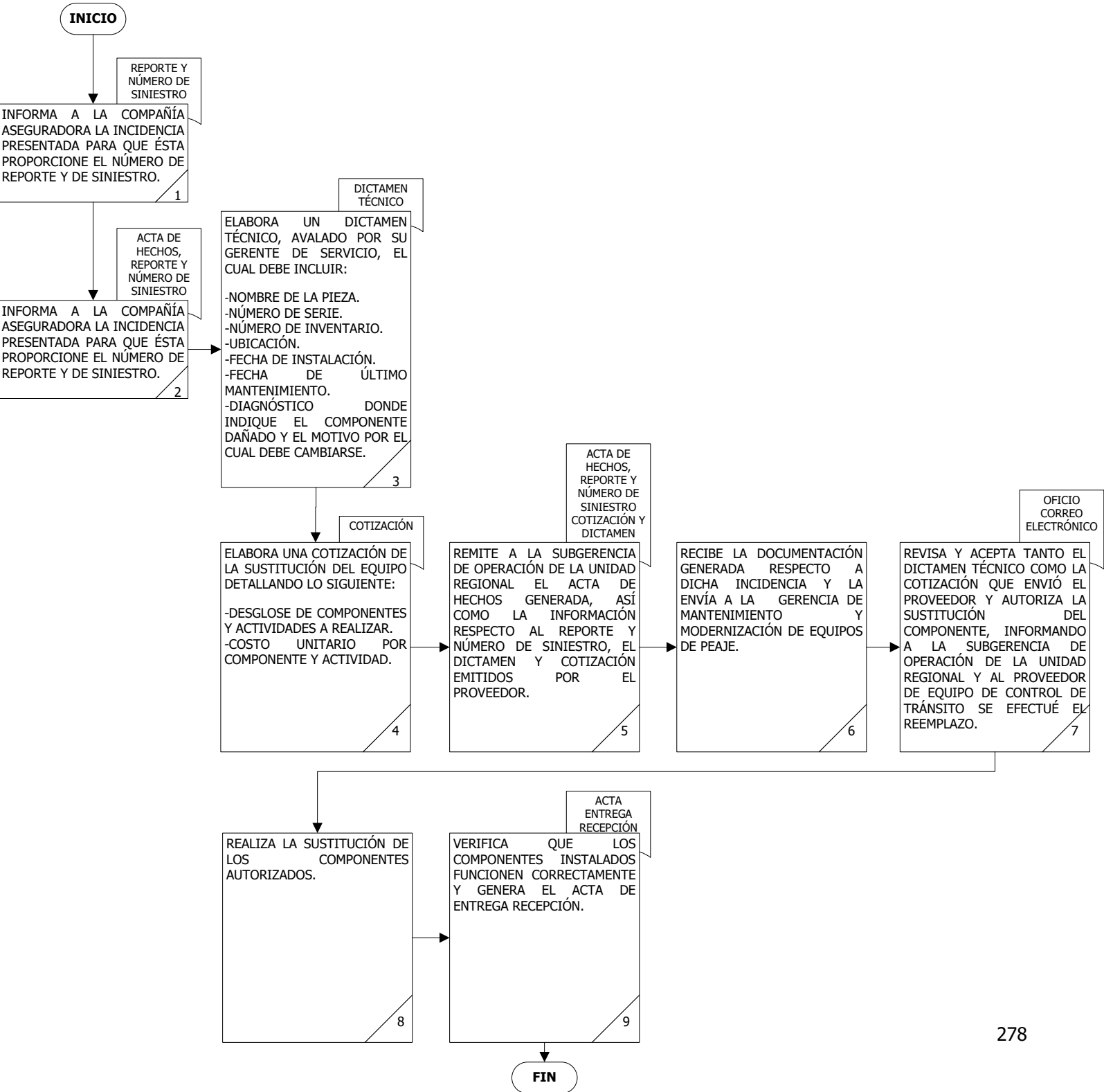
NOTA: SOLO LA GERENCIA DE MANTENIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE TIENE LA FACULTAD PARA AUTORIZAR EL CAMBIO DE COMPONENTES.

8

FIN

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	1.	Informa a la compañía aseguradora la incidencia presentada para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.	Reporte y número de siniestro
	2.	Elabora el Acta de Hechos para informar de lo ocurrido a la Subgerencia de Operación, solicitando al personal técnico del proveedor emitir el dictamen correspondiente.	Acta de Hechos, Reporte y número de siniestro
Personal Técnico de Mantenimiento	3.	Elabora un dictamen técnico, avalado por su Gerente de Servicio, el cual debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> – Nombre de la pieza. – Número de serie. – Número de inventario. – Ubicación. – Fecha de instalación. – Fecha de último mantenimiento. – Diagnóstico donde indique el componente dañado y el motivo por el cual debe cambiarse. 	Dictamen técnico
	4.	Elabora una cotización de la sustitución del equipo detallando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> – Desglose de componentes y actividades a realizar. – Costo unitario por componente y actividad. 	Cotización
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Remite a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional el Acta de Hechos generada, así como la información respecto al reporte y número de siniestro, el Dictamen y Cotización emitidos por el proveedor.	Acta de Hechos, Reporte y número de siniestro Cotización y Dictamen
Subgerencia de Operación	6.	Recibe la documentación generada respecto a dicha incidencia y la envía a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.	
Gerente de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje	7.	Revisa y acepta tanto el dictamen técnico como la cotización que envió el proveedor y autoriza la sustitución del componente, informando a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional y al Proveedor de Equipo de Control de Tránsito se efectuó el reemplazo.	Oficio Correo electrónico
Personal Técnico de Mantenimiento	8.	Realiza la sustitución de los componentes autorizados.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	9.	Verifica que los componentes instalados funcionen correctamente y genera el acta de entrega recepción.	Acta entrega recepción
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	GERENTE DE MANTENIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS DE PEAJE
---	-----------------------------------	---	--------------------------	--



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN PLAZAS DE COBRO

OBJETIVO

Que el personal de las Plazas de Cobro cuente con procedimientos operativos claros y eficaces, para la gestión de las incidencias presentadas en sus instalaciones o dentro de los tramos carreteros de su adscripción operados y administrados por CAPUFE, con el fin de brindar una respuesta rápida, coordinada y efectiva; minimizando el impacto en el servicio y garantizando la seguridad del personal y de las personas usuarias.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN PLAZAS DE COBRO

POLÍTICAS

1. Las Subgerencias de Operación en las Unidades Regionales son responsables de supervisar y verificar que el personal Administrador de las Plazas de Cobro cumpla con el correcto control de la operación en la capacitación y resguardo de los ingresos de peaje, así como de los recursos materiales y humanos, con el propósito de que se atienda de manera inmediata, las incidencias o eventualidades que se presenten en las Plazas de Cobro y tramos carreteros bajo su jurisdicción.

Bloqueo en el Tramo Carretero

2. En caso de que las personas usuarias comuniquen un bloqueo en alguno de los tramos carreteros, el personal Encargado de Turno deberá informar la incidencia al personal Administrador de la Plaza de Cobro para tomar las previsiones necesarias que eviten poner en riesgo la integridad del personal o de las personas usuarias.
3. El personal Administrador de la Plaza de Cobro deberá informar lo ocurrido a la Subgerencia de Operación y al CRL, asimismo, deberá realizar los recorridos necesarios en el tramo carretero, con el propósito de confirmar la incidencia presentada e identificar en su caso, las afectaciones o daños presentados.
4. Una vez confirmadas las incidencias reportadas, por un bloqueo en el Tramo Carretero, el personal Cajero Receptor deberá notificar de inmediato a las personas usuarias la situación.
5. El personal Administrador de la Plaza de Cobro deberá coadyuvar con las autoridades correspondientes, con la finalidad de reducir el tránsito de vehículos por las zonas afectadas, estableciendo en su caso, vialidades alternas que puedan ser utilizadas, y deberá requisitar de manera inmediata el Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero para hacer del conocimiento dicha situación.

6. El personal Encargado de Turno, deberá registrar en las bitácoras correspondientes dicha situación, asentando la mayor cantidad de datos posible, de acuerdo al bloqueo presentado, participando también en la elaboración de las actas de hechos y reportes necesarios para informar de manera inmediata a la Subgerencia de Operación, la situación presentada, adjuntando la documentación soporte en dicho documento.
7. La persona titular de la Subgerencia de Operación, deberá enviar el acta de hechos a la persona titular de la Subgerencia Jurídica y Subgerencia Técnica de la Unidad Regional, con la finalidad de que el Área Jurídica realice las acciones legales que correspondan. De ser necesario la aplicación de pólizas de seguro, se deberá dar aviso a la compañía de seguros para los efectos conducentes.

Toma de Plaza de Cobro

8. En caso de presentarse grupos sociales (mítines, manifestaciones, comitivas representadas por grupos políticos o dependencias gubernamentales etc.), y exista la posibilidad de que tomen las instalaciones de la Plaza de Cobro, el personal Cajero Receptor deberá notificar de inmediato a la persona Encargada de Turno quien informará a su vez al personal Administrador de la Plaza de Cobro.
9. El personal Administrador de la Plaza de Cobro deberá informar lo ocurrido a la Subgerencia de Operación y a las autoridades competentes (Guardia Nacional o en caso aplicable Policía Estatal o Municipal como primer respondiente) para coadyuvar en la atención de dicha incidencia, requisitando de manera inmediata el Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero.
10. Se deberá salvaguardar en todo momento la integridad del personal operativo, evitando actos de amenazas e intimidación en su contra; asimismo, el ingreso recaudado e insumos utilizados al momento de operar el carril deberán ser resguardados en un lugar seguro.

11. En caso de que el grupo de manifestantes permita continuar con el cobro de peaje, en la medida de lo posible y tomando las previsiones necesarias, se deberá continuar con la operación cotidiana de la Plaza de Cobro, manteniendo en carriles, la menor cantidad de valores posible.
12. Cuando no se pueda continuar con el cobro de peaje, se deberá realizar el aforo viso manual con la finalidad de identificar el número de vehículos, así como la clasificación tarifaria de los vehículos que cruzan por la Plaza de Cobro sin realizar el pago de peaje correspondiente, con motivo de la Toma de Plaza de Cobro.
13. En todo momento, el personal Administrador de la Plaza de Cobro o el personal Encargado de Turno, deberá coadyuvar con las autoridades competentes y aportar la información o datos de prueba que conozca, con la finalidad de que la información recabada coincida y sea uniforme con el Informe Policial Homologado, evitando así futuras inconsistencias al momento de ejecutar las acciones legales correspondientes.
14. Durante el desarrollo del evento considerado como Toma de Plaza de Cobro, el personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o el personal Encargado de Turno, deberá elaborar el Acta de Hechos correspondiente, en la que se deberá considerar el mayor número de información y datos posibles, con los anexos o evidencia fotográfica soporte, que permitan sustentar las acciones legales que pudieran emprenderse con motivo de dicha eventualidad.
15. La información generada con motivo de la Toma de Plaza de Cobro presentada, tales como Actas, Informes y Evidencias, deberá ser entregada a la Subgerencia de Operación, verificando que los documentos recabados sean debidamente requisitados y firmados por el personal involucrado.
16. Aunado a lo anterior, se deberá obtener por parte del CLR, el Dictamen de Liquidación de Turno/Carriles, de cuando se presentó el evento considerado como Toma de Plaza de Cobro, Dictámenes contables, así como la información que acredite la consolidación de la recaudación y registro de cruces en la Plaza de Cobro y demás documentación necesaria para acreditar de

manera eficiente, la afectación ocasionada y/o daño económico sufrido tras el evento de Toma de Plaza de Cobro.

17. La información establecida en el numeral que antecede, deberá ser remitida de manera inmediata a la Subgerencia Jurídica, para que se encargue de formalizar las denuncias y demás acciones legales correspondientes.
18. La Subgerencia de Operación deberá dar seguimiento a la Toma de Plaza de Cobro presentada y de ser necesario participar en el proceso hasta su total conclusión.

Cuotas Eludidas por parte de Grupos Sociales

19. En caso de presentarse grupos sociales (mítines, manifestaciones, comitivas representadas por grupos políticos o dependencias gubernamentales etc.), y pretendan cruzar o permitan el cruce de vehículos por la Plaza de Cobro sin cubrir las cuotas de peaje correspondientes, el personal Cajero Receptor deberá notificar de inmediato al personal Encargado de Turno quien notificará a la persona Administradora de la Plaza de Cobro para salvaguardar la integridad del personal y los bienes.
20. Aunado a lo establecido en el numeral anterior, el personal Administrador de la Plaza de Cobro, o el personal Encargado de Turno, en ausencia de éste, deberá elaborar el acta de hechos incluyendo la mayor cantidad de datos que le sea posible:
 - I.** Inicio y Termino.
 - II.** Grupo social o político.
 - III.** Número de personas que intervienen en la toma.
 - IV.** Motivo y/o demanda del grupo social.
 - V.** Datos de la autoridad a quien se le dio parte y tomó conocimiento (especificar nombre del personal que atendió).
 - VI.** Acciones realizadas por el personal de la Plaza de Cobro.
 - VII.** Fotografías del momento y lugar de la toma.

- VIII.** Aforos visomanuales de los carriles elaborados por personal de la Plaza de Cobro.
 - IX.** Especificar en su caso la solicitud de cooperación económica (boteo).
 - X.** Especificar la entrega de propaganda y/o cualquier tipo de notificación.
 - XI.** Especificar la presencia de autoridades que se presentan a atender la situación, número económico de las unidades y corporación a la que pertenecen.
 - XII.** Nombre de las personas líderes que encabezan el grupo manifestante.
21. El CLR a través del personal Analista Liquidador, después de haber verificado el video y/o los registros de los equipos de control y registro vehicular, dictamina los eventos registrados como eludidos, el dictamen contemplará la cantidad de vehículos eludidos, así como el importe del daño patrimonial y será integrado en el acta de hechos elaborada por la persona Administradora de la Plaza de Cobro enviándola a la Subgerencia de Operación, lo cual será soporte fundamental para la elaboración del dictamen contable.
22. La persona titular de la Subgerencia de Operación, deberá enviar el acta de hechos a la persona titular de la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, con la finalidad de que se encargue de realizar las acciones legales conducentes.

Amenaza de Bomba en Plaza de Cobro

23. Si el personal de una Plaza de Cobro tiene conocimiento o recibe información respecto a la existencia de una bomba o cualquier artefacto explosivo, dentro o fuera de las instalaciones deberá, notificar de manera inmediata a las autoridades competentes para confirmar lo reportado.
24. Es importante, en todo momento, informar la incidencia a la Subgerencia de Operación y efectuar por parte de las personas servidoras públicas del Organismo, las gestiones necesarias para hacer frente ante dicha eventualidad
25. Es indispensable resguardar la integridad de las personas usuarias y del personal operativo, de ser necesario, el cruce de vehículos por los carriles de la Plaza de Cobro será interrumpida, resguardando los valores que se encuentren en las instalaciones.

26. En caso de confirmarse la existencia de un artefacto sospechoso, el mismo, deberá ser retirado por personal capacitado de las instancias competentes.
27. Una vez que las autoridades de protección civil determinen la viabilidad para continuar con la reactivación del cruce de vehículos por una Plaza de Cobro, se reactivara la operación del carril por parte del personal Cajero Receptor de manera normal.
28. El personal Administrador de la Plaza de Cobro elaborará el Acta de Hechos correspondiente y la enviará oportunamente a la Subgerencia de Operación, quien, a su vez, deberá compartir dicha información a la Dirección de Operación para su conocimiento, y de considerarlo pertinente a la persona titular de la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, con la finalidad de que se encargue de realizar las acciones legales conducentes.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Encargado de Turno	1.	Recibe la información del bloqueo comunicado por las personas usuarias, solicitándoles la mayor cantidad de datos posible tales como ubicación, puntos de referencia, kilómetro, poblado, etc. para obtener información de la probable incidencia.	Llamada, de forma verbal
Personal Encargado de Turno	2.	Informa de manera inmediata la incidencia al personal Administrador de la Plaza de Cobro.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Notifica de inmediato la situación a la Subgerencia de Operación y CRL a través del Boletín Informativo, con la finalidad de activar las unidades de emergencia y apoyos, en caso de ser necesarios.	Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero (Anexo 9) Llamada telefónica, correo electrónico
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	4.	Recorre el tramo carretero para verificar los daños o afectaciones que, en su caso, haya sufrido la infraestructura.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	5.	Notifica a las personas usuarias de la situación, a través del personal Cajero Receptor, y se coordina con las autoridades correspondientes, para que las personas usuarias eviten el tránsito por la zona afectada.	De forma verbal
Personal Encargado de Turno	6.	Brinda a las personas usuarias las posibles rutas alternas que pueden tomar.	
Personal Encargado de Turno	7.	Anota en su bitácora de incidencias el mayor número de datos posibles según el tipo de bloqueo (social, siniestro o natural).	Bitácora
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	8.	Coordina los servicios de atención inmediata tanto internos como externos.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	9.	Documenta el hecho mediante la información recabada, toma de video y/o fotografías; siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en el lugar del incidente.	Fotografías y/o video
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Elabora un acta de hechos terminada la contingencia, donde se señalen y describan lo sucedido.	Acta de Hechos
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	11.	Envía el acta de hechos, así como la documentación soporte a la Subgerencia de Operación con copia a la Subgerencia Jurídica y Subgerencia Técnica de la Unidad Regional, así como a la compañía de Seguros.	Oficio, correo electrónico
		Termina procedimiento	

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

LLAMADA, DE
FORMA VERBAL

RECIBE LA INFORMACIÓN DEL BLOQUEO COMUNICADO POR LAS PERSONAS USUARIAS, SOLICITÁNDOLES LA MAYOR CANTIDAD DE DATOS POSIBLE TALES COMO UBICACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIA, KILÓMETRO, POBLADO, ETC. PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA PROBABLE INCIDENCIA.

1

INFORMA DE MANERA INMEDIATA LA INCIDENCIA AL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO.

2

FORMATO DE BOLETÍN
INFORMATIVO POR TOMA DE
PLAZA DE COBRO O TRAMO
CARRETERO
(ANEXO 9)

LLAMADA TELEFÓNICA, CORREO
ELECTRÓNICO

NOTIFICA DE INMEDIATO LA SITUACIÓN A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y CRL A TRAVÉS DEL BOLETÍN INFORMATIVO, CON LA FINALIDAD DE ACTIVAR LAS UNIDADES DE EMERGENCIA Y APOYOS, EN CASO DE SER NECESARIOS.

3

RECORRE EL TRAMO CARRETERO PARA VERIFICAR LOS DAÑOS O AFECTACIONES QUE, EN SU CASO, HAYA SUFRIDO LA INFRAESTRUCTURA.

4

DE FORMA
VERBAL

NOTIFICA A LAS PERSONAS USUARIAS DE LA SITUACIÓN, A TRAVÉS DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR, Y SE COORDINA CON LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES, PARA QUE LAS PERSONAS USUARIAS EVITEN EL TRÁNSITO POR LA ZONA AFECTADA.

5

BRINDA A LAS PERSONAS USUARIAS LAS POSIBLES RUTAS ALTERNAS QUE PUEDEN TOMAR.

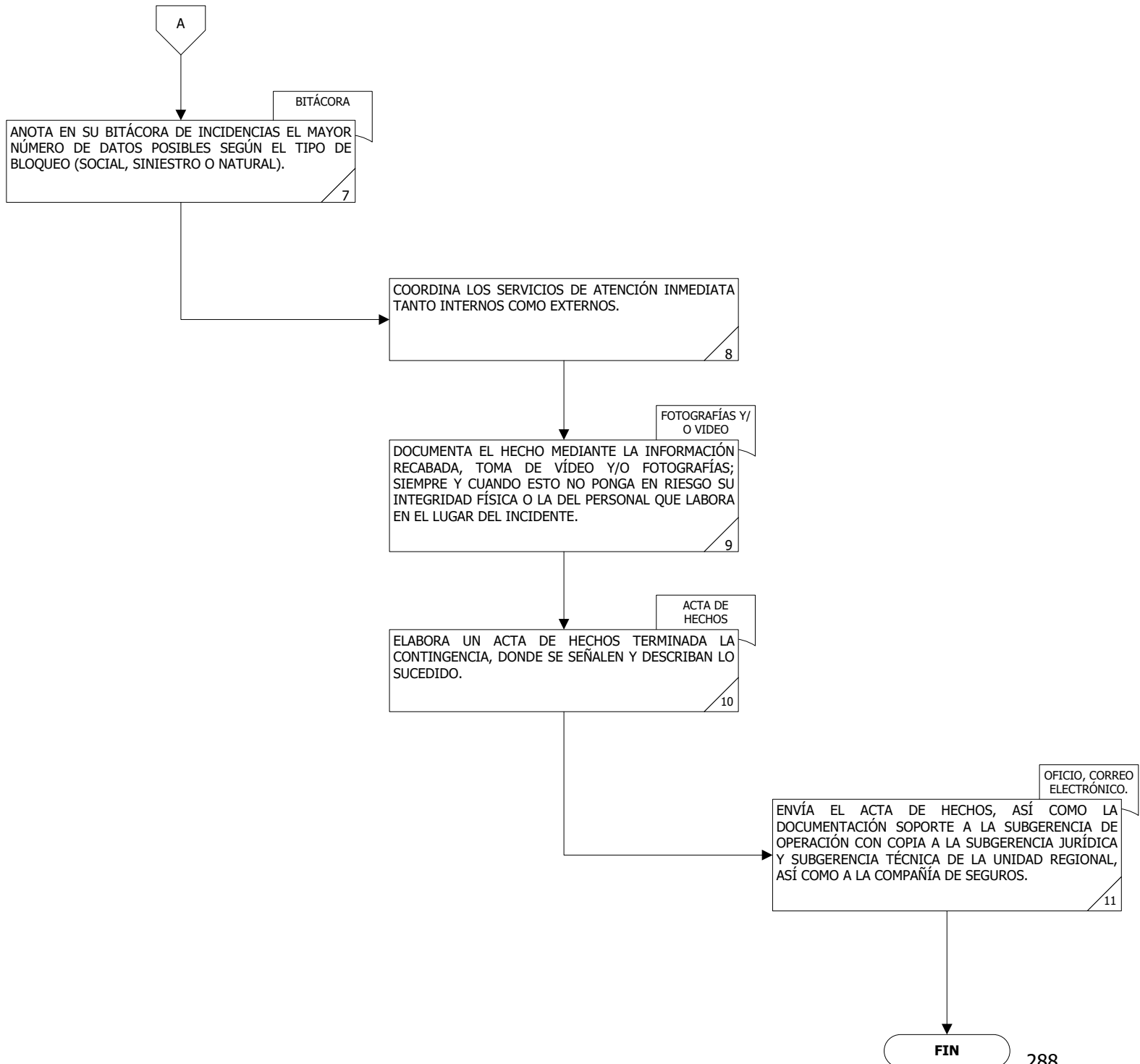
6

A

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	1.	Identifica si se presentan grupos o existen indicios de la toma de la Plaza de Cobro de acuerdo con información al respecto, notifica la situación de inmediato a la Subgerencia de Operación y autoridad correspondiente (Guardia Nacional o Policía Estatal o Municipal, en caso aplicable), la que actuará como primer respondiente; debiendo requisitar el "Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero".	Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero (Anexo 9)
	2.	Realiza acciones para salvaguardar la integridad del personal que labora en la Plaza de Cobro. Solo en caso de que el grupo de manifestantes arribe a la Plaza de Cobro realizando amenazas o intimidación y ejerciendo violencia física o moral se ordenará de inmediato al personal que se resguarde, privilegiando en todo momento su integridad y seguridad. El personal que haya sido sujeto de amenazas o intimidación como resultado del arribo de los manifestantes a la Plaza de Cobro, deberá dar aviso a la persona Administradora de la Plaza de Cobro o personal Encargado de Turno.	Registro en Bitácora
Personal Encargado de Turno	3.	Coordina con el personal a su cargo para realizar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> – Solicitar el resguardo de las instalaciones al personal de seguridad asignado. – Retirar y resguardar el efectivo y los rollos de comprobantes de pago de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> a) Separar en bolsas de valores el efectivo y rollo de comprobantes de pago por carril. b) Etiquetar, cerrar y asegurar con machimbre, securisello, marbetes, etc. c) Concentrar en la bóveda de la Plaza de Cobro. – Reducir la operación mediante el cierre de carriles. – Evacuar al personal que labora en la Plaza de Cobro, en caso de ser necesario. – Colocar de inmediato en un lugar seguro (bóveda) todos los valores de la Plaza de Cobro (Dotación de fondo de cambio, efectivo recaudado, etc.). 	Registro en Bitácora
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	4.	Investiga la mayor información posible respecto al evento (número de personas, grupo social que representa, líderes, motivos, demandas, peticiones, etc.).	Evidencia documental y/o fotográfica
Personal Encargado de Turno	5.	Realiza el procedimiento de retiro parcial, al menos cada dos horas, con la finalidad de tener la menor cantidad de efectivo en los carriles, cuando se permita el cobro. En caso de que no se permita el mismo, se deberá ordenar se retire de la cabina de cobro el monto total respecto al fondo de cambio e ingresos recaudados.	Registro en Bitácora Formato de Incidencias (Anexo 2)
	6.	Cierra con llave la sala de operación, no permitiendo el acceso a ésta a ninguna persona ajena a la Plaza de Cobro.	

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	7.	Mantiene en estado de alerta al personal Cajero Receptor que esté operando un carril en ese momento.	Vía Interfón o Verbal
		<p>¿Los manifestantes permiten el cobro por parte del personal Cajero Receptor?</p> <p>Sí</p> <p>8. Gira instrucciones para que el personal Cajero Receptor desarrolle su turno con normalidad, notificando a la Subgerencia de Operación.</p> <p>Termina Procedimiento</p> <p>No</p> <p>9. Realiza las acciones establecidas de acuerdo a las actividades 2 al 7.</p>	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	10.	Monitorea constantemente el funcionamiento de los Equipos de Control de Tránsito, anotando en la bitácora correspondiente, todas las anomalías que se presenten en su funcionamiento.	Registro en Bitácora
	11.	Instruye, en caso de que los manifestantes muevan u obstruyan la visibilidad de las cámaras de carriles, que el personal Cajero Receptor realice el aforo visomanual respecto al cruce de vehículos en cada carril, utilizando como base el Formato de Aforo Visomanual.	Formato de Aforo Visomanual (Anexo 3)
	12.	Recolecta las imágenes y videos de los hechos, siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Plaza de Cobro, debiendo recabar imágenes y videos del evento, procurando tomar ángulos que identifiquen a los manifestantes, media filiación, consignas, los medios de transporte en los que arriban a la Plazas de Cobro y cualquier otro dato que ayude a la identificación de los responsables.	Evidencia documental, fotográfica o videográfica
	13.	Colabora con la autoridad y entabla comunicación con la policía o cuerpo de seguridad que actúe como primer respondiente, para aportar todos los datos enunciados anteriormente, circunstancias de tiempo, modo y lugar, media filiación y señas particulares de individuos, así como los datos que identifiquen los medios de transporte por el que arribaron los miembros del grupo de manifestantes. Esto con la finalidad de que coincidan los datos e información que se plasmarán en el Acta de Hechos y el Informe Policial Homologado, evitando así, inconsistencias que perjudiquen la integración de la denuncia.	Acta de Hechos Evidencia documental, fotográfica o videográfica Dispositivo de almacenamiento Cadena de custodia
		Los archivos recabados deberán ser entregados a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional en algún dispositivo de almacenamiento (Disco, DVD, USB) y serán acompañados por un documento denominado cadena de custodia.	Dispositivo de almacenamiento Cadena de custodia

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	14.	Instruye, una vez que las personas ajenas a la Plaza de Cobro se hayan retirado y existan así las condiciones necesarias para ello, que la operación de la Plaza de Cobro se restablezca, retomando el cobro de peaje, posterior al evento de Toma de Plaza de Cobro.	Vía Interfón o Verbal
	15.	Reporta de inmediato a la Subgerencia de Operación y a la Gerencia del Centro Nacional de Control, que el evento de toma de Plaza de Cobro ha concluido.	
	16.	Solicita al personal Técnico en Mantenimiento un dictamen técnico donde se plasme el daño que sufrieron los Equipos de Control de Tránsito y los sistemas de vídeo grabación, en caso de existir, lo anterior, para anexarlo al acta de hechos correspondiente.	Dictamen Técnico
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	17.	Elabora el Acta de Hechos respecto al evento de toma de Plaza de Cobro, el cual es el documento clave para presentar las denuncias correspondientes ante la Fiscalía General de la República; y representa la oportunidad de narrar a las autoridades el evento de Toma de Plaza, por lo que su redacción deberá ser lo más explicativa, clara y precisa posible, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar del evento. Dicho documento será acompañado de la evidencia obtenida durante el evento.	Acta de Hechos Documentación Soporte
	18.	Entrega el Acta de Hechos, así como la documentación soporte a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional dentro de los primeros cinco días hábiles posteriores al evento de Toma de Plaza de Cobro.	Oficio o correo electrónico
Subgerencia de Operación	19.	Recibe la información remitida por el personal Administrador de la Plaza de Cobro, verificando que los documentos entregados estén debidamente requisitados, firmados y que se acompañen con los elementos de convicción referidos en el Acta de Hechos (fotografías o videos con su respectiva cadena de custodia, copia del Informe Policial Homologado, etc.).	Acta de Hechos Documentación Soporte. Evidencia documental Dispositivo de almacenamiento, Cadena de custodia
	20.	Solicita, con la finalidad de allegarse de mayor cantidad de elementos de prueba respecto al evento de Toma de Plaza de Cobro, al Centro de Liquidación Regional (CLR) lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> El Acta Informativa elaborada por la persona Analista Liquidador Dictamen de Liquidación de Turno/Carriles original, que es la consolidación de la recaudación y registro de los cruces en la Plaza de Cobro, por un periodo de 8 horas. Dictamen de Liquidación de día/caseta original de 5 semanas anteriores a la toma, que es la consolidación de la recaudación y registro de los cruces en la Plaza de Cobro, integrando los tres turnos del día. La documentación con la que se constate y se acredite que el Equipo de Aforo Permanente (sistemas interconectados que detectan el cruce vehicular ininterrumpido a través de sensores de piso y diversos componentes) funcionan correctamente y que los datos que arroja de los sensores de piso y sus componentes relacionados con el cruce de 	Oficio o correo electrónico Dictamen Evidencia documental, fotográfica o videográfica,

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno		vehículos, son correctos. Esto con la finalidad de acreditar que realmente los vehículos señalados en los aforos realizaron el cruce sin el pago del peaje correspondiente.	
	21.	Requiere a la Subgerencia de Administración, la expedición de dictámenes contables y estadísticos, emitidos necesariamente por perito en la materia, que tiendan a cuantificar el monto de las cuotas eludidas y daño económico sufrido tras el evento de Toma de Plaza de Cobro.	Oficio, correo electrónico. Dictamen
	22.	Turna, a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, a más tardar dentro de los primeros diez días hábiles siguientes al evento de Toma de Plaza de Cobro, los documentos que se mencionan en los puntos 17 al 21, integrando los mismos con la finalidad de aportar elementos que permita acreditar los hechos ocurridos, lo anterior, para la formalización de las denuncias correspondientes.	Oficio, correo electrónico.
	23.	Otorga, en coordinación con el personal Administrador de la Plaza de Cobro, el seguimiento a la denuncia correspondiente.	
	24.	Participa ante las autoridades correspondientes, cuando así se le requiera, hasta la conclusión del asunto.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

INICIO

FORMATO DE BOLETÍN INFORMATIVO POR TOMA DE PLAZA DE COBRO O TRAMO CARRETERO (ANEXO 9)

IDENTIFICA SI SE PRESENTAN GRUPOS O EXISTEN INDICIOS DE LA TOMA DE LA PLAZA DE COBRO DE ACUERDO CON INFORMACIÓN AL RESPECTO, NOTIFICA LA SITUACIÓN DE INMEDIATO A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y AUTORIDAD CORRESPONDIENTE (GUARDIA NACIONAL O POLICÍA ESTATAL O MUNICIPAL, EN CASO APLICABLE), LA QUE ACTUARÁ COMO PRIMER RESPONDIENTE; DEBIENDO REQUISITAR EL "FORMATO DE BOLETÍN INFORMATIVO POR TOMA DE PLAZA DE COBRO O TRAMO CARRETERO".

1

REGISTRO EN BITÁCORA

REALIZA ACCIONES PARA SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA PLAZA DE COBRO. SOLO EN CASO DE QUE EL GRUPO DE MANIFESTANTES ARRIBE A LA PLAZA DE COBRO REALIZANDO AMENAZAS O INTIMIDACIÓN Y EJERCIENDO VIOLENCIA FÍSICA O MORAL SE ORDENARÁ DE INMEDIATO AL PERSONAL QUE SE RESGUARDE, PRIVILEGIANDO EN TODO MOMENTO SU INTEGRIDAD Y SEGURIDAD. EL PERSONAL QUE HAYA SIDO SUJETO DE AMENAZAS O INTIMIDACIÓN COMO RESULTADO DEL ARRIBO DE LOS MANIFESTANTES A LA PLAZA DE COBRO, DEBERÁ DAR AVISO A LA PERSONA ADMINISTRADORA DE LA PLAZA DE COBRO O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO.

2

REGISTRO EN BITÁCORA

COORDINA CON EL PERSONAL A SU CARGO PARA REALIZAR LAS SIGUIENTES ACCIONES:

- SOLICITAR EL RESGUARDO DE LAS INSTALACIONES AL PERSONAL DE SEGURIDAD ASIGNADO.
- RETIRAR Y RESGUARDAR EL EFECTIVO Y LOS ROLLOS DE COMPROBANTES DE PAGO DE LA SIGUIENTE MANERA:
 - A) SEPARAR EN BOLSAS DE VALORES EL EFECTIVO Y ROLLO DE COMPROBANTES DE PAGO POR CARRIL.
 - B) ETIQUETAR, CERRAR Y ASEGURAR CON MACHIMBRE, SEGURISELLO, MARBETES, ETC.
 - C) CONCENTRAR EN LA BÓVEDA DE LA PLAZA DE COBRO.

- REDUCIR LA OPERACIÓN MEDIANTE EL CIERRE DE CARRILES.
- EVACUAR AL PERSONAL QUE LABORA EN LA PLAZA DE COBRO, EN CASO DE SER NECESARIO.
- COLOCAR DE INMEDIATO EN UN LUGAR SEGURO (BÓVEDA) TODOS LOS VALORES DE LA PLAZA DE COBRO (DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO, EFECTIVO RECAUDADO, ETC.).

3

EVIDENCIA DOCUMENTAL Y/O FOTOGRÁFICA

INVESTIGA LA MAYOR INFORMACIÓN POSIBLE RESPECTO AL EVENTO (NÚMERO DE PERSONAS, GRUPO SOCIAL QUE REPRESENTA, LÍDERES, MOTIVOS, DEMANDAS, PETICIONES, ETC.).

4

REGISTRO EN BITÁCORA

FORMATO DE INCIDENCIAS (ANEXO 2)

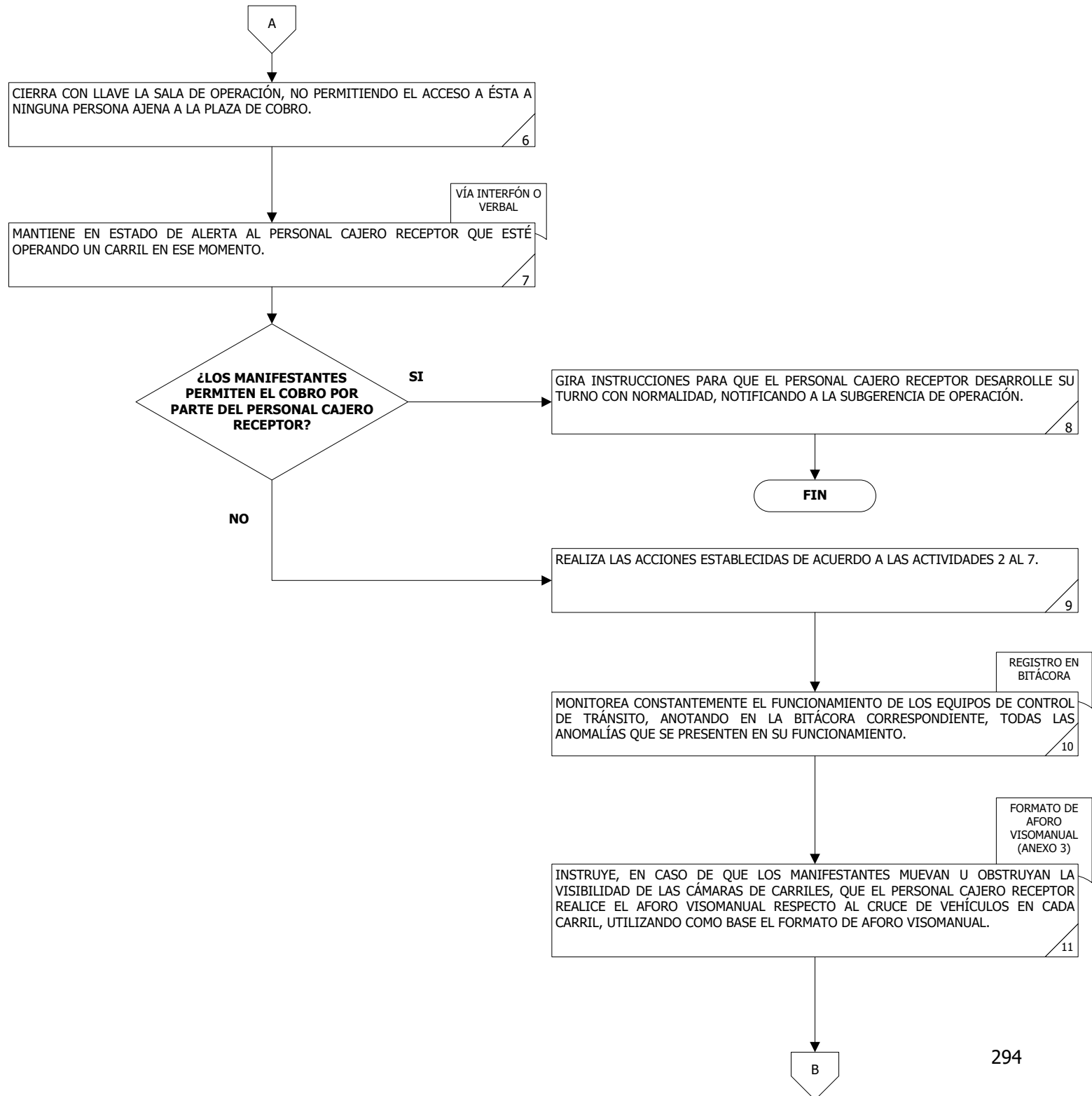
REALIZA EL PROCEDIMIENTO DE RETIRO PARCIAL, AL MENOS CADA DOS HORAS, CON LA FINALIDAD DE TENER LA MENOR CANTIDAD DE EFECTIVO EN LOS CARRILES, CUANDO SE PERMITA EL COBRO. EN CASO DE QUE NO SE PERMITA EL MISMO, SE DEBERÁ ORDENAR SE RETIRE DE LA CABINA DE COBRO EL MONTO TOTAL RESPECTO AL FONDO DE CAMBIO E INGRESOS RECAUDADOS.

5

A

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

B

EVIDENCIA DOCUMENTAL,
FOTOGRAFICA O VIDEOGRAFICA

RECOLECTA LAS IMÁGENES Y VIDEOS DE LOS HECHOS, SIEMPRE Y CUANDO ESTO NO PONGA EN RIESGO SU INTEGRIDAD FÍSICA O LA DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA PLAZA DE COBRO, DEBIENDO RECABAR IMÁGENES Y VIDEOS DEL EVENTO, PROCURANDO TOMAR ÁNGULOS QUE IDENTIFIQUEN A LOS MANIFESTANTES, MEDIA FILIACIÓN, CONSIGNAS, LOS MEDIOS DE TRANSPORTE EN LOS QUE ARRIBAN A LA PLAZAS DE COBRO Y CUALQUIER OTRO DATO QUE AYUDE A LA IDENTIFICACIÓN DE LOS RESPONSABLES.

12

ACTA DE HECHOS
EVIDENCIA DOCUMENTAL,
FOTOGRAFICA O VIDEOGRAFICA
DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO
CADENA DE CUSTODIA

DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO
CADENA DE CUSTODIA

COLABORA CON LA AUTORIDAD Y ENTABLA COMUNICACIÓN CON LA POLICÍA O CUERPO DE SEGURIDAD QUE ACTÚE COMO PRIMER RESPONDIENTE, PARA APORTAR TODOS LOS DATOS ENUNCIADOS ANTERIORMENTE, CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR, MEDIA FILIACIÓN Y SEÑAS PARTICULARES DE INDIVIDUOS, ASÍ COMO LOS DATOS QUE IDENTIFIQUEN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE POR EL QUE ARRIBARON LOS MIEMBROS DEL GRUPO DE MANIFESTANTES. ESTO CON LA FINALIDAD DE QUE COINCIDAN LOS DATOS E INFORMACIÓN QUE SE PLASMARÁN EN EL ACTA DE HECHOS Y EL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO, EVITANDO ASÍ, INCONSISTENCIAS QUE PERJUDIQUEN LA INTEGRACIÓN DE LA DENUNCIA.

LOS ARCHIVOS RECABADOS DEBERÁN SER ENTREGADOS A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL EN ALGÚN DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO (DISCO, DVD, USB) Y SERÁN ACOMPAÑADOS POR UN DOCUMENTO DENOMINADO CADENA DE CUSTODIA.

13

VÍA INTERFÓN O
VERBAL

INSTRUYE, UNA VEZ QUE LAS PERSONAS AJENAS A LA PLAZA DE COBRO SE HAYAN RETIRADO Y EXISTAN ASÍ LAS CONDICIONES NECESARIAS PARA ELLO, QUE LA OPERACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO SE RESTABLEZCA, RETOMANDO EL COBRO DE PEAJE, POSTERIOR AL EVENTO DE TOMA DE PLAZA DE COBRO.

14

REPORTA DE INMEDIATO A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN Y A LA GERENCIA DEL CENTRO NACIONAL DE CONTROL, QUE EL EVENTO DE TOMA DE PLAZA DE COBRO HA CONCLUIDO.

15

DICTAMEN
TÉCNICO

SOLICITA AL PERSONAL TÉCNICO EN MANTENIMIENTO UN DICTAMEN TÉCNICO DONDE SE PLASME EL DAÑO QUE SUFRIERON LOS EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO Y LOS SISTEMAS DE VÍDEO GRABACIÓN, EN CASO DE EXISTIR, LO ANTERIOR, PARA ANEXARLO AL ACTA DE HECHOS CORRESPONDIENTE.

16

ACTA DE HECHOS
DOCUMENTACIÓN
SOPORTE

ELABORA EL ACTA DE HECHOS RESPECTO AL EVENTO DE TOMA DE PLAZA DE COBRO, EL CUAL ES EL DOCUMENTO CLAVE PARA PRESENTAR LAS DENUNCIAS CORRESPONDIENTES ANTE LA FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA; Y REPRESENTA LA OPORTUNIDAD DE NARRAR A LAS AUTORIDADES EL EVENTO DE TOMA DE PLAZA, POR LO QUE SU REDACCIÓN DEBERÁ SER LO MÁS EXPLICATIVA, CLARA Y PRECISA POSIBLE, ESPECIFICANDO CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR DEL EVENTO. DICHO DOCUMENTO SERÁ ACOMPAÑADO DE LA EVIDENCIA OBTENIDA DURANTE EL EVENTO.

17

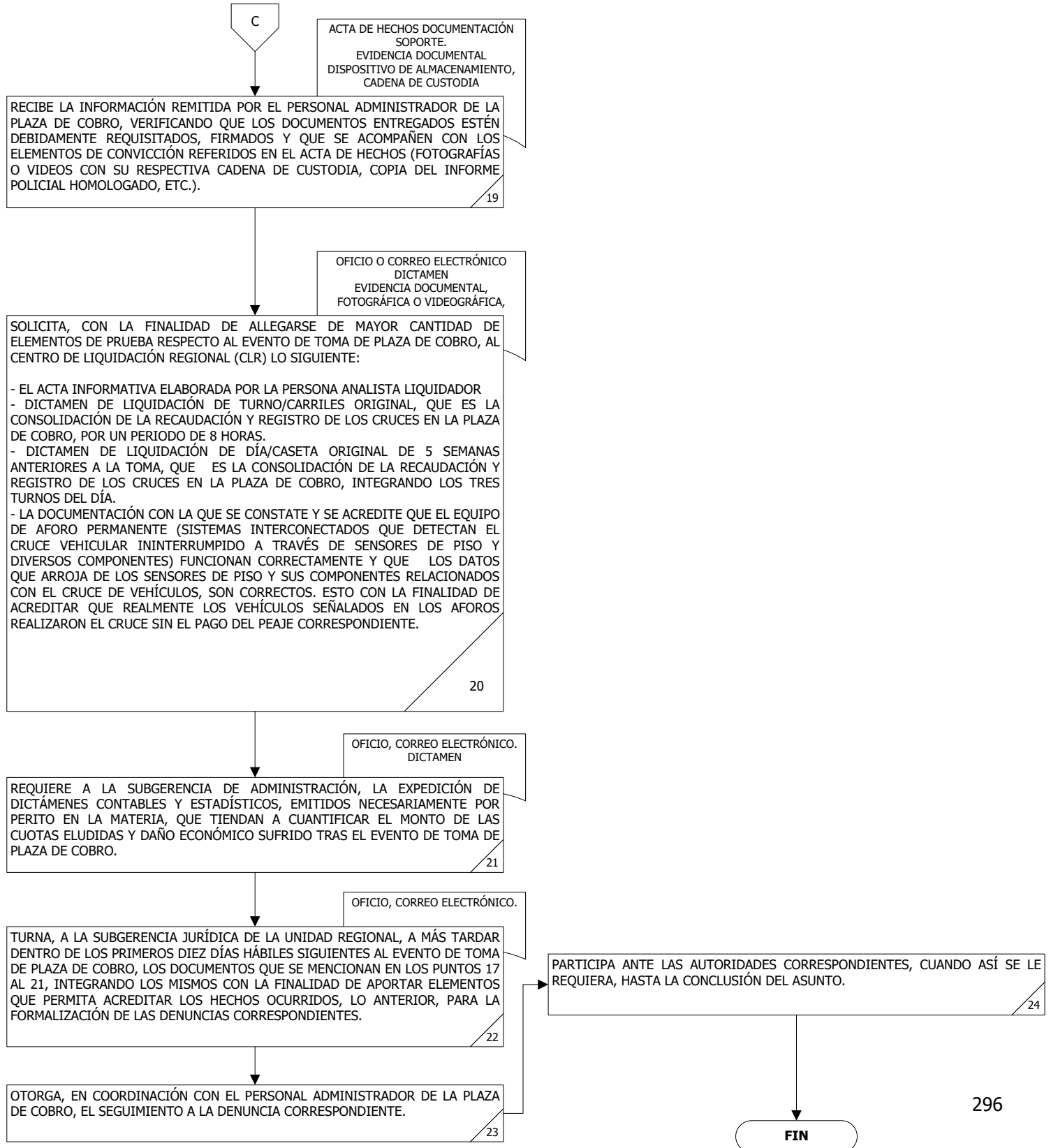
ENTREGA EL ACTA DE HECHOS, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL DENTRO DE LOS PRIMEROS CINCO DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL EVENTO DE TOMA DE PLAZA DE COBRO.

18

C

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN

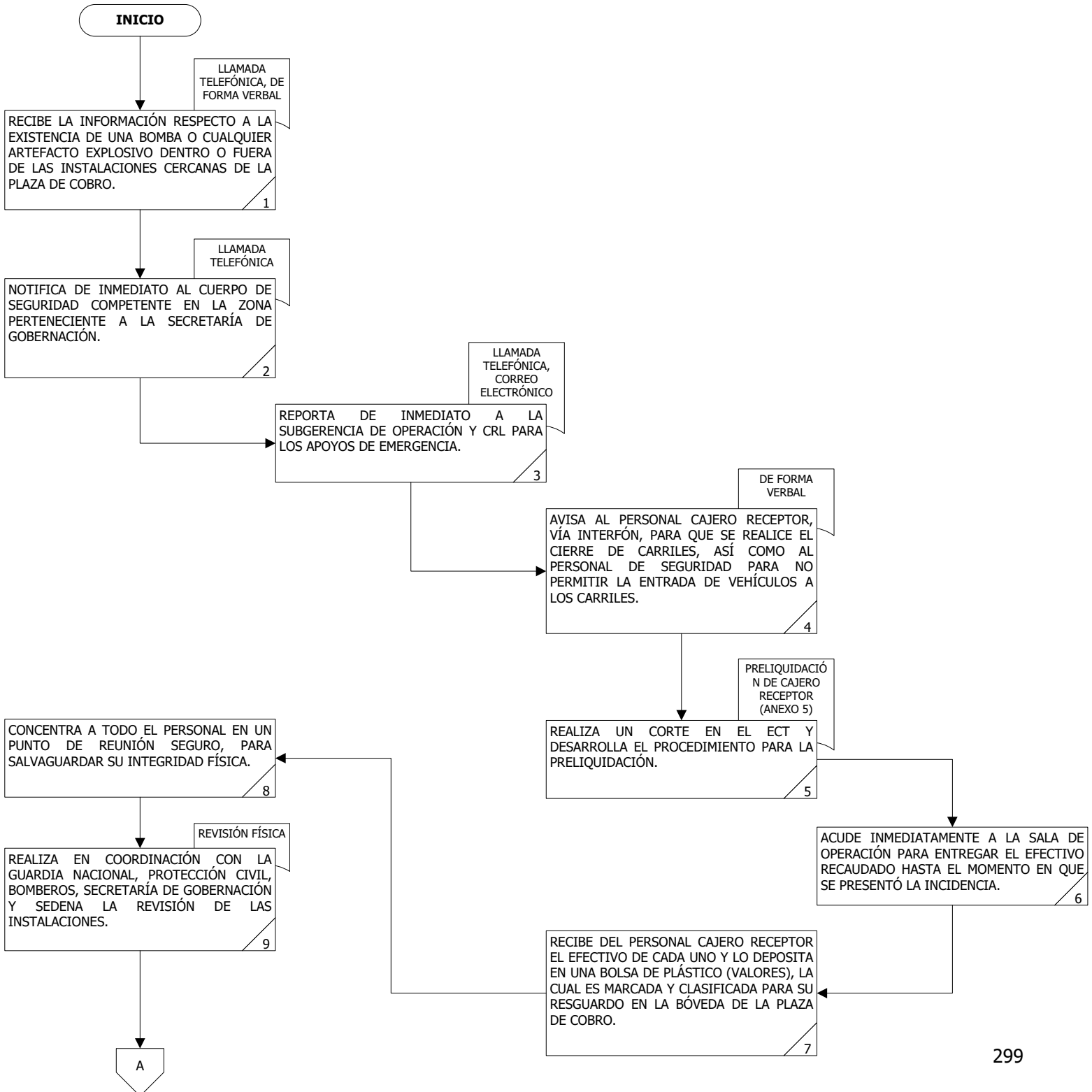
**PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO**



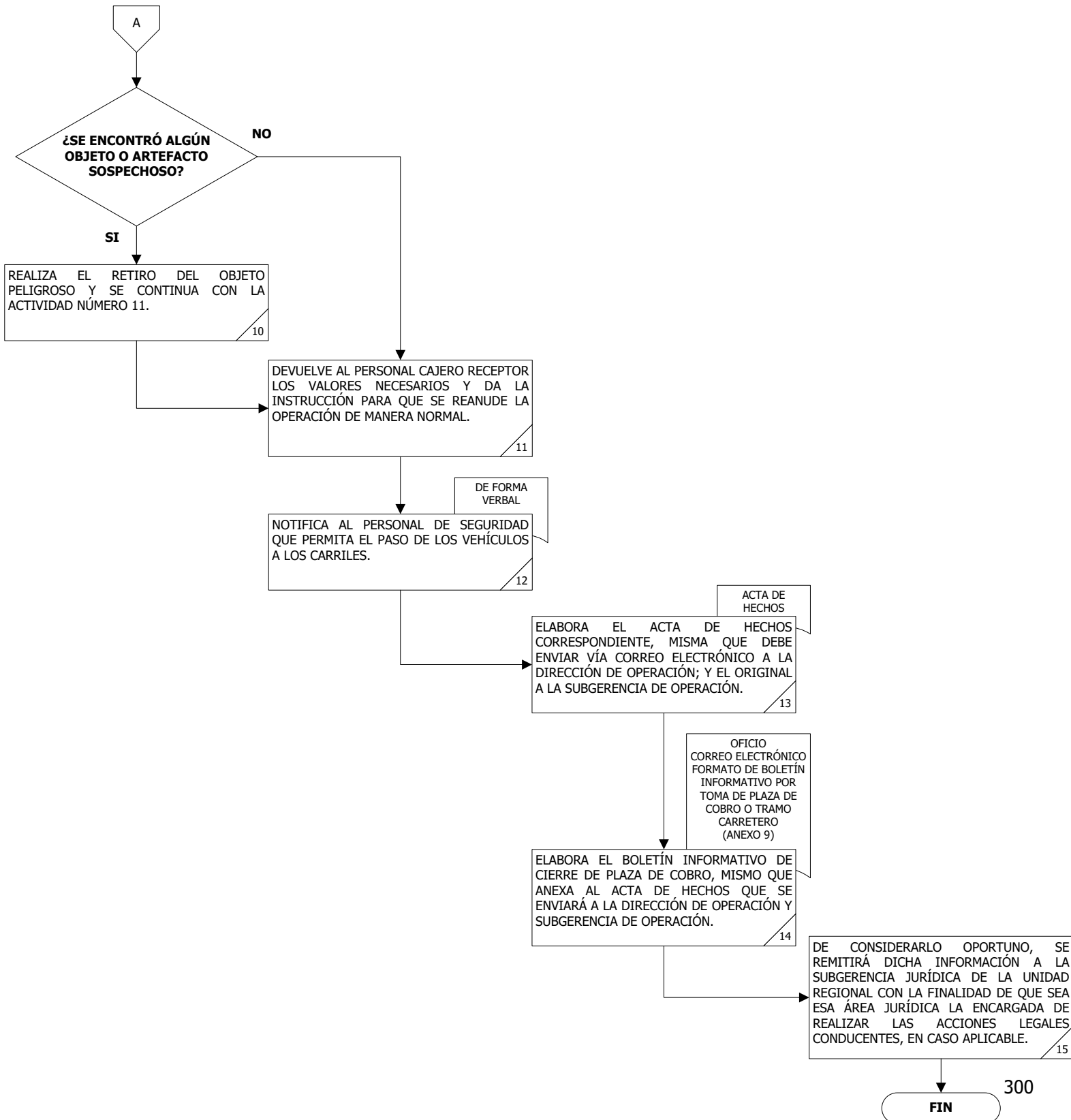
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	1.	Recibe la información respecto a la existencia de una bomba o cualquier artefacto explosivo dentro o fuera de las instalaciones cercanas de la Plaza de Cobro.	Llamada telefónica, de forma verbal
	2.	Notifica de inmediato al cuerpo de seguridad competente en la zona perteneciente a la Secretaría de Gobernación.	Llamada telefónica
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Reporta de inmediato a la Subgerencia de Operación y CRL para los apoyos de emergencia.	Llamada telefónica, correo electrónico
Personal Encargado de Turno	4.	Avisa al personal Cajero Receptor, vía interfón, para que se realice el cierre de carriles, así como al personal de seguridad para no permitir la entrada de vehículos a los carriles.	De forma verbal
	5.	Realiza un corte en el ECT y desarrolla el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN.	Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Cajero Receptor	6.	Acude inmediatamente a la sala de operación para entregar el efectivo recaudado hasta el momento en que se presentó la incidencia.	
Personal Encargado de Turno	7.	Recibe del personal Cajero Receptor el efectivo de cada uno y lo deposita en una bolsa de plástico (valores), la cual es marcada y clasificada para su resguardo en la bóveda de la Plaza de Cobro.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno	8.	Concentra a todo el personal en un punto de reunión seguro, para salvaguardar su integridad física.	
	9.	Realiza en coordinación con la Guardia Nacional, Protección Civil, Bomberos, Secretaría de Gobernación y SEDENA la revisión de las instalaciones.	Revisión física
Protección Civil y/o SEDENA		¿Se encontró algún objeto o artefacto sospechoso?	
		Sí	
Personal Encargado de Turno	10.	Realiza el retiro del objeto peligroso y se continua con la actividad número 11.	
		No	
Personal Encargado de Turno	11.	Devuelve al personal Cajero Receptor los valores necesarios y da la instrucción para que se reanude la operación de manera normal.	
	12.	Notifica al personal de seguridad que permita el paso de los vehículos a los carriles.	De forma verbal
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Elabora el acta de hechos correspondiente, misma que debe enviar vía correo electrónico a la Dirección de Operación; y el original a la Subgerencia de Operación.	Acta de Hechos

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerente de Operación	14.	Elabora el boletín informativo de cierre de Plaza de Cobro, mismo que anexa al Acta de Hechos que se enviará a la Dirección de Operación y Subgerencia de Operación.	Oficio Correo electrónico Formato de Boletín Informativo por Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero (Anexo 9)
	15.	De considerarlo oportuno, se remitirá dicha información a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional con la finalidad de que sea esa área jurídica la encargada de realizar las acciones legales conducentes, en caso aplicable.	
		Termina procedimiento	

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL CAJERO RECEPTOR
---	---	-----------------------------	--------------------------



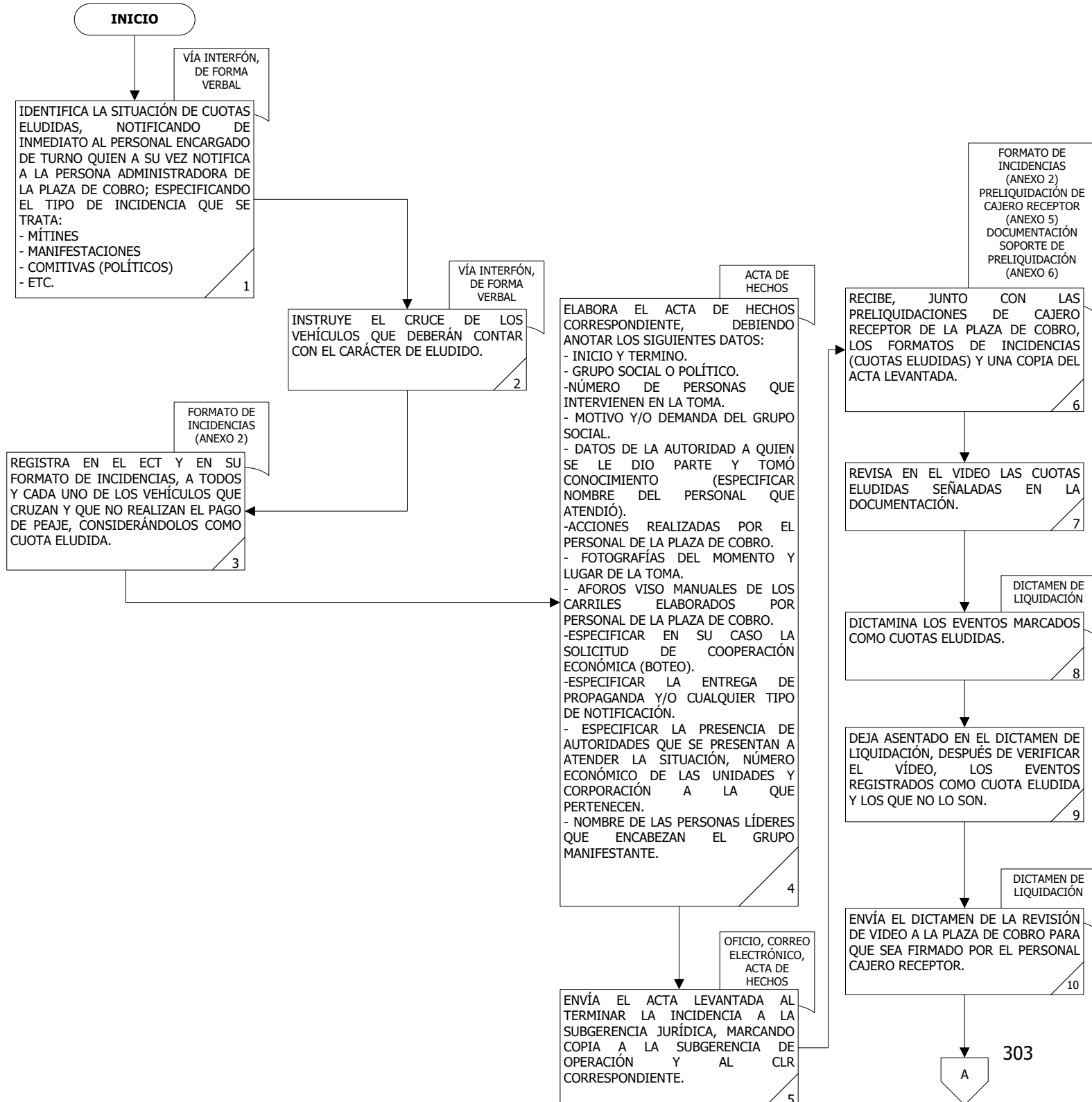
PROTECCIÓN CIVIL Y/O SEDENA	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENTE DE OPERACIÓN
-----------------------------	-----------------------------	---	-------------------------



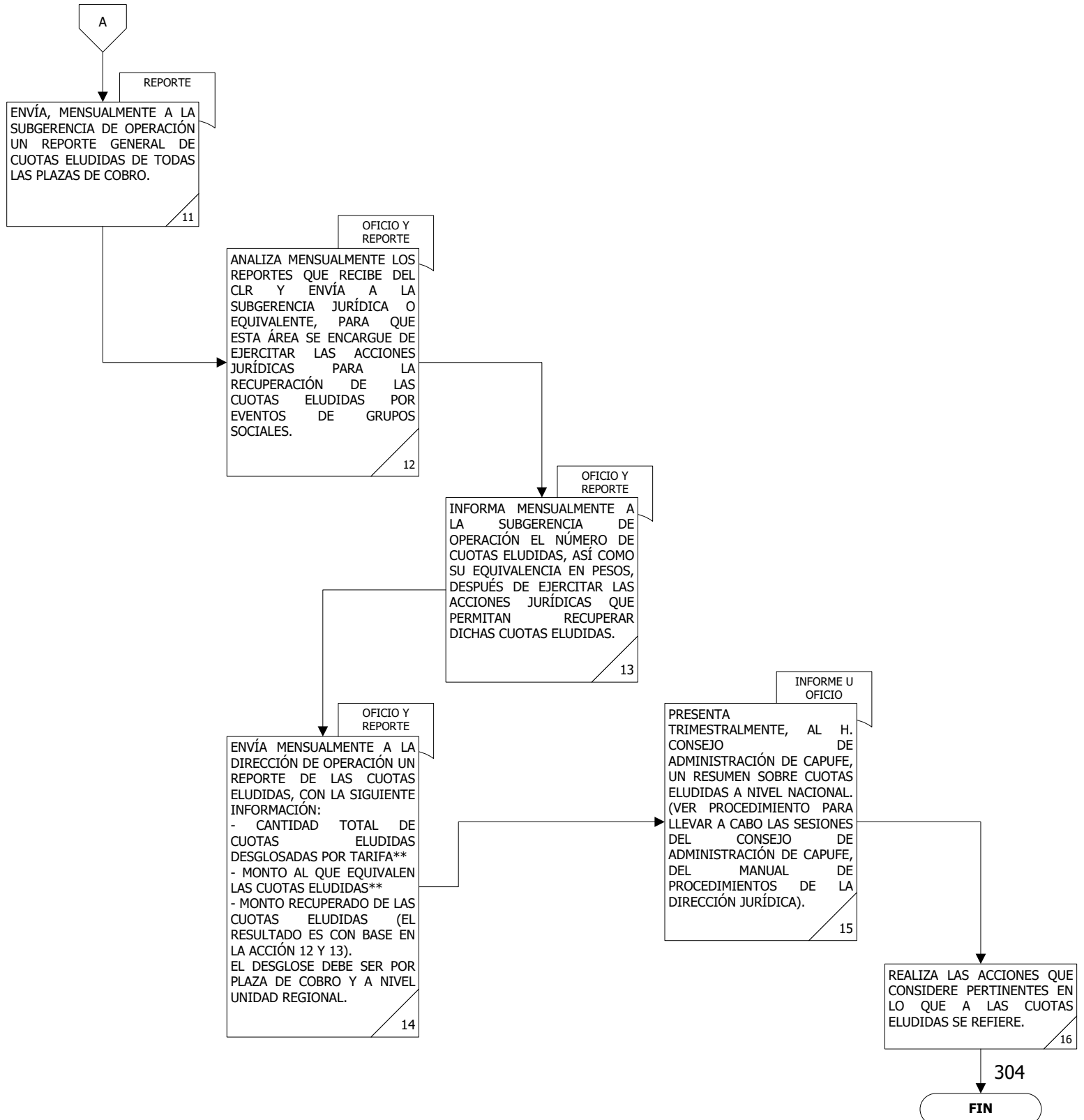
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	1.	Identifica la situación de cuotas eludidas, notificando de inmediato al personal Encargado de Turno quien a su vez notifica a la persona Administradora de la Plaza de Cobro; especificando el tipo de incidencia que se trata: <ul style="list-style-type: none"> - Mítines - Manifestaciones - Comitivas (políticos) - Etc. 	Vía Interfón, de forma verbal
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o personal Encargado de Turno	2.	Instruye el cruce de los vehículos que deberán contar con el carácter de eludido.	Vía Interfón, de forma verbal
Personal Cajero Receptor	3.	Registra en el ECT y en su formato de incidencias, a todos y cada uno de los vehículos que cruzan y que no realizan el pago de peaje, considerándolos como cuota eludida.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	4.	Elabora el acta de hechos correspondiente, debiendo anotar los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Inicio y Termino. - Grupo social o político. - Número de personas que intervienen en la toma. - Motivo y/o demanda del grupo social. - Datos de la autoridad a quien se le dio parte y tomó conocimiento (especificar nombre del personal que atendió). - Acciones realizadas por el personal de la Plaza de Cobro. - Fotografías del momento y lugar de la toma. - Aforos viso manuales de los carriles elaborados por personal de la Plaza de Cobro. - Especificar en su caso la solicitud de cooperación económica (boteo). - Especificar la entrega de propaganda y/o cualquier tipo de notificación. - Especificar la presencia de autoridades que se presentan a atender la situación, número económico de las unidades y corporación a la que pertenecen. - Nombre de las personas líderes que encabezan el grupo manifestante. 	Acta de Hechos
	5.	Envía el acta levantada al terminar la incidencia a la Subgerencia Jurídica, marcando copia a la Subgerencia de Operación y al CLR correspondiente.	Oficio, correo electrónico, Acta de Hechos
Analista de Operación (CLR)	6.	Recibe, junto con las preliquidaciones de Cajero Receptor de la Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas) y una copia del acta levantada.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5) Documentación Soporte de Preliquidación (Anexo 6)

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Analista de Operación	7.	Revisa en el video las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	Dictamen de Liquidación
	8.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
	9.	Deja asentado en el Dictamen de Liquidación, después de verificar el vídeo, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	
	10.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Personal Cajero Receptor.	Dictamen de Liquidación
Subgerencia de Operación	11.	Envía, mensualmente a la Subgerencia de Operación un reporte general de cuotas eludidas de todas las Plazas de Cobro.	Reporte
Subgerencia Jurídica	12.	Analiza mensualmente los reportes que recibe del CLR y envía a la Subgerencia Jurídica o equivalente, para que esta área se encargue de ejercitar las acciones jurídicas para la recuperación de las cuotas eludidas por eventos de grupos sociales.	Oficio y reporte
Subgerencia de Operación	13.	Informa mensualmente a la Subgerencia de Operación el número de cuotas eludidas, así como su equivalencia en pesos, después de ejercitar las acciones jurídicas que permitan recuperar dichas cuotas eludidas.	Oficio y reporte
Dirección de Operación	14.	Envía mensualmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** - Monto al que equivalen las cuotas eludidas** - Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 12 y 13). <p>El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Unidad Regional.</p>	Oficio y reporte
	15.	Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE, un resumen sobre cuotas eludidas a nivel nacional. (Ver Procedimiento para llevar a cabo las sesiones del Consejo de Administración de CAPUFE, del Manual de Procedimientos de la Dirección Jurídica).	Informe u oficio
Consejo de Administración de CAPUFE	16.	Realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere.	
Termina procedimiento			

PERSONAL CAJERO RECEPTOR	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO Y/O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	ANALISTA DE OPERACIÓN (CLR)
--------------------------	---	---	-----------------------------



PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	SUBGERENCIA JURÍDICA	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAPUFE
---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	-------------------------------	--



PROCEDIMIENTO PARA VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

OBJETIVO

Establecer el mecanismo de control y de funcionamiento que deberá observar el personal operativo en el proceso de identificación y control de los vehículos autorizados que no pagan peaje, que les permita a las Dependencias, Instituciones y personal de CAPUFE cruzar por las Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo.

PROCEDIMIENTO PARA VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

POLÍTICAS

Otorgamiento de las Tarjetas Electrónicas

1. Para el manejo y control adecuado de los cruces por las Plazas de Cobro del Organismo, se otorgarán tarjetas electrónicas para ser utilizadas en vehículos oficiales de CAPUFE, el FNI o externos que cumplan con las disposiciones del presente Manual y de la Clausula 23 del Contrato Colectivo de Trabajo.
2. El otorgamiento de tarjetas electrónicas se realizará en estricto apego a lo siguiente:

Clasificación y condiciones

- A.** En el caso de los Vehículos para la Operación y Conservación (VOC), el personal operador deberá sujetarse a las siguientes condiciones:
- a)** Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos oficiales cuyo uso esté ligado directamente con la operación y conservación, tanto de Oficinas Centrales como de Unidades Regionales de CAPUFE.
 - b)** El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a la jurisdicción de cada Unidad Regional de CAPUFE.
 - c)** En caso de requerir el uso de las tarjetas electrónicas en días inhábiles, deberá solicitarlo indispensablemente con 48 horas de anticipación, mediante oficio dirigido a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, justificando las razones para que se mantenga activada.
 - d)** Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular de manera permanente.
 - e)** Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas en los días, horarios y sedes que se les requiera, conforme a las necesidades de operación y conservación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE PLAZAS DE COBRO

- f)** Deberá contar con la validación mensual de los cruces por parte de las áreas correspondientes del personal Operador.
- g)** Las altas y bajas serán revisadas por el Fondo en el caso de las Plazas de Cobro pertenecientes a la Red Concesionada.

Como única excepción, se considerarán dentro de este grupo aquellos vehículos propiedad del personal de CAPUFE que labora en Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Centros Locales de Control, Campamentos de Conservación y que para trasladarse de su domicilio a su centro de trabajo requieran cruzar por alguna Plaza de Cobro de las autopistas y puentes de CAPUFE y del Fideicomiso, siempre y cuando en dichos centros de trabajo no exista el servicio de traslado de personal por parte de CAPUFE. En este caso, CAPUFE deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

- a)** Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos propiedad del personal citado.
- b)** El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a las Plazas de Cobro ubicadas en el trayecto.
- c)** Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular.
- d)** Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas únicamente en los días y horarios de trabajo autorizado por CAPUFE.
- e)** La validez de estas tarjetas será por el periodo máximo de un año, después del cual deberá efectuarse un refrendo previa autorización y revisión por parte de CAPUFE y del Fiduciario.
- f)** Deberán contar con la validación mensual de los cruces por parte de la persona responsable de la Unidad Regional, según corresponda.

B. Para las instancias externas que cuenten con Vehículos al Servicio de la Comunidad, que solicitan el peaje exento por las Plazas de Cobro que opera y administra CAPUFE, no será necesario la asignación de tarjetas electrónicas, sin embargo, deberán sujetarse a las siguientes condiciones:

- a) Se otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes de CAPUFE y del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
- b) El personal de las Plazas de Cobro deberá registrarlo VSC.
- c) No habrá restricción por clase tarifaria.
- d) Los vehículos deberán estar plenamente identificados con los logotipos y rótulos de la Dependencia a la que están adscritos.

En situaciones de emergencia, para el caso de la Red Concesionada se deberán de aplicar las "Reglas para la atención de emergencias operativas en las autopistas de la Red FONADIN", y para el caso de Red Propia lo establecido en la disposición interna que regula la Operación de las Plazas de Cobro.

C. Para considerarse un VELP, CAPUFE deberá contemplar lo siguiente:

- a) Contar con la validación mensual de los cruces por parte de las dependencias responsables de los VELP.
- b) Otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes de CAPUFE y del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
- c) Revisará conjuntamente con el Fiduciario, por lo menos cada 3 meses, las altas y bajas de los VELP.

Control de las Tarjetas

- 3. Las dependencias, Instituciones o personas interesadas que requieran el otorgamiento de una tarjeta electrónica deberán solicitarlo mediante escrito dirigido a la Dirección de Operación, quien analizará y depurará las solicitudes para ponerlas a consideración de CAPUFE y del Comité Técnico del Fideicomiso en los plazos y tiempos que este último determine.
- 4. Las personas titulares de las Direcciones de Área o Unidades Regionales que tengan a cargo unidades oficiales nuevas de CAPUFE y que no cuenten con tarjeta adherible, deberán enviar un oficio de solicitud a la Dirección de Operación indicando: área a la que pertenece, funciones de

trabajo y en su caso la unidad vehicular que se sustituye por la cual requiere hacer uso de la tarjeta, número económico y placas de la unidad asignada.

5. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago mantener depurado diariamente el padrón de tarjetas electrónicas adheribles a vehículos oficiales que no pagan peaje y mantenerlo actualizado al menos dos veces al año, así como notificar al personal administrador de servicio, los números de tarjetas adheridas a vehículos considerados como VOC, y las tarjetas IAVE asignadas a los VELP, para su activación o invalidación según proceda, indicándole que son libres de pago de acuerdo a las redes que opera y pertenecen a CAPUFE o al FNI.
6. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago entregará las tarjetas electrónicas solicitadas en Oficinas Centrales a las unidades vehiculares autorizadas, previa elaboración del "Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica" debiendo suscribirlo a la Dirección de Operación o a la persona que éste, previamente faculte mediante oficio.
7. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago es la responsable de notificar al personal administrador del servicio la cancelación de tarjetas electrónicas, cuando se reporten como dañadas, extraviadas o cualquier otra situación, para evitar el mal uso.
8. Las personas servidoras públicas que tengan bajo su resguardo una tarjeta electrónica en un VOC que no pague peaje, deberá asentar su nombre y firmar de conformidad el recibo de asignación, comprometiéndose a respetar lo establecido en el presente Manual, así como las condiciones para uso de la tarjeta.
9. En caso de que se cruce por una Plaza de Cobro por primera vez y la tarjeta electrónica no funcione, la persona servidora pública resguardante deberá de avisar de inmediato por oficio a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, quien la sustituirá sin ningún costo.

10. En el supuesto anterior, si la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago verifica que se cruzó en más ocasiones antes del reporte sin presentar la tarjeta ningún problema, la persona servidora pública resguardante tendrá que cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.
11. Cuando el ECT, del sistema IAVE registre alguna tarjeta electrónica como inválida, la persona resguardante deberá cubrir la tarifa en efectivo y notificará la situación a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y/o Subgerencia de Operación de la Unidad Regional según corresponda para identificar la causa.
12. En caso de que las tarjetas asignadas a vehículos oficiales categoría T1 utilizados por personal del Organismo sean registradas como inválidas, el personal Cajero Receptor cobrará el cruce, y solo en los carriles donde se realice el aforo manual por falla del sistema IAVE o Plazas de Cobro debido a que no se cuente con sistema de Telepeaje, deberán registrar el cruce como VSC.
13. Cuando la tarjeta electrónica no reciba señales del equipo IAVE, la persona servidora pública resguardante solicitará mediante oficio a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la revisión de la tarjeta electrónica, para que realice el dictamen correspondiente y en caso de que determine que el mal funcionamiento de la tarjeta es por causas ajenas a la persona servidora pública resguardante, sustituirá la tarjeta sin generar algún costo.
14. El personal de oficinas centrales que tenga asignada una tarjeta electrónica y la reporte como dañada o desprendida deberá cubrir el importe de reposición, que determine la Dirección de Operación, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).
15. En caso de mal funcionamiento, robo o extravío de la tarjeta, que sea responsabilidad de la persona servidora pública resguardante, a más tardar el siguiente día hábil del suceso, deberá reportarlo mediante oficio dirigido a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, quien determinará si se repone la tarjeta sin costo según la causa.

16. En caso de informes de mal uso de la tarjeta electrónica, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago notificará al área jurídica y administrativa, para la aplicación del procedimiento correspondiente.
17. En caso de ruptura de parabrisas del vehículo oficial al que se le adhirió la tarjeta electrónica, la persona servidora pública resguardante podrá despegarla, y deberá entregarla a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la sustitución, presentando el recibo que ampare el pago de deducible emitido por la Compañía Aseguradora o el documento que ampare el cambio de parabrisas y firmará el nuevo resguardo.

En caso de no presentar dicha documentación, la persona servidora pública resguardante deberá cubrir el costo de la tarjeta correspondiente.

18. La persona servidora pública de este Descentralizado, que tenga asignada una tarjeta electrónica a un VOC y lo reporte como robado o siniestrado, deberá notificarlo mediante oficio dirigido a la Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la baja de la tarjeta electrónica, proporcionando copia del acta levantada ante el Ministerio Público y reporte ante la Compañía de Seguros, documentación que se integrará al expediente de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, en caso de que le sea asignado nuevamente un VOC deberá realizar el trámite para una nueva asignación de tarjeta.
19. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago revisará semestralmente los VOC asignados a Oficinas Centrales y cuando lo determine revisará aleatoriamente cualquier vehículo, asimismo solicitará a las Unidades Regionales realizar la revisión semestral correspondiente, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento y pegado de la tarjeta electrónica, remitiendo a esa Gerencia, copia del informe.
20. Es responsabilidad de la Gerencia de Administración del Capital Humano y/o áreas administrativas en las Unidades Regionales, notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago,

cuando alguna persona deje de prestar sus servicios en CAPUFE y tenga asignada una tarjeta electrónica.

21. Cuando una persona servidora pública tenga asignado un VOC con tarjeta electrónica y deje de prestar sus servicios en CAPUFE, deberá entregar el vehículo con la tarjeta adherida a la Subgerencia de Transportes, o en su caso, a la Subgerencia de Operación y áreas administrativas de las Unidades Regionales, quienes enviarán el resguardo de entrega del VOC a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, a fin de que le solicite a la persona servidora pública la validación de los cruces que haya efectuado hasta la fecha y hora de la entrega de la unidad, para los efectos conducentes, la cancelación temporal y posterior reasignación de la tarjeta y poder extenderle el finiquito de liberación de la tarjeta.
22. En caso de cambio o traslado de un vehículo oficial resguardado en oficinas centrales a alguna Unidad Regional o viceversa, la persona servidora pública resguardante deberá entregar a la Subgerencia de Transportes, el vehículo con la tarjeta adherida correspondiente, una vez realizado el trámite la Subgerencia de Transportes entregará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el resguardo del vehículo para desactivar o reasignar la tarjeta según corresponda.
23. Cuando un vehículo al que se le adhirió la tarjeta electrónica cause baja definitiva por fin de vida útil o pérdida total por accidente, la Subgerencia de Transportes o Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, de ser el caso, informará lo acontecido a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, a fin de que realice el trámite de baja definitiva respecto a la tarjeta, con la Administradora del Servicio. Si las condiciones de la tarjeta lo permiten, la misma deberá ser devuelta a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o en caso contrario entregar copia del acta de hechos levantada.
24. El pago por reposición de tarjeta en Oficinas Centrales y Unidades Regionales, podrá efectuarse en efectivo o mediante descuento vía nómina. En Oficinas Centrales la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago solicitará mediante oficio a la Subgerencia de Ingresos la aceptación por

cobro de reposición de tarjeta dañada o desprendida. En el caso de las Unidades Regionales, la Subgerencia de Operación, enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el depósito bancario a la cuenta de CAPUFE que ampara el pago por la reposición de una tarjeta, para que esta última, envíe lo correspondiente a la Subgerencia de Ingresos, con la finalidad de solicitar la elaboración y remisión de la factura, al área que corresponda.

25. En ningún caso y bajo ningún motivo la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago podrá activar tarjetas IAVE para vehículos de nueva adquisición que no hayan sido previamente autorizados por las Unidades Administrativas competentes, de acuerdo a la red operada correspondiente. Salvo cuando se dé simultáneamente la baja y el alta para una unidad nueva con la autorización inicial de CAPUFE y del Comité Técnico del FNI, y sin que ello modifique el padrón autorizado.

Otorgamiento del Pase Libre de Pago de Peaje como Excepción a Personal que Labora en Plazas de Cobro, Campamentos, CLR, CLC y CRL

26. La exención de pago es válida sólo para un vehículo por persona con tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes), quienes por razones de la circunscripción de su residencia podrán hacer uso del pase libre de pago de peaje por Plazas de Cobro a su centro de trabajo y viceversa. El cruce exento para Plazas de Cobro del FNI operadas por el Organismo estará sujeto a la autorización de los miembros del Comité Técnico del Fideicomiso y para Plazas de Cobro de la red propia se sujetará a lo dispuesto por CAPUFE.
27. Las Subgerencias de Operación en Unidades Regionales, designarán una persona responsable para el control y administración del padrón, quién actualizará en el PCO los movimientos de alta, baja, cambio de adscripción, modificación de datos personales, vehiculares y cualquier otro.
28. El personal que requiera el pase libre de pago de peaje deberán solicitarlo ante la persona responsable del control y administración del padrón en las oficinas de la Subgerencia de Operación correspondiente, presentando la siguiente documentación:

- a) Solicitud en original (anexo 16).
 - b) Copia del comprobante de domicilio (servicio telefónico, suministro de energía eléctrica, agua, predial).
 - c) Copia de Credencial Institucional vigente expedida por el Organismo.
 - d) Copia del último recibo de nómina.
 - e) Copia de factura, carta factura o documento del vehículo que utilizará.
29. El expediente que se genere será individual, una vez integrado, la persona responsable del control y administración del padrón contará con cinco días hábiles para realizar la revisión, posteriormente la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional dará el visto bueno a aquellos que cumplan con los requisitos y disposiciones establecidas en el presente.
30. La Gerencia de Administración del Capital Humano enviará mensualmente a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, la relación de los movimientos de altas, bajas, cambios de adscripción, licencias temporales, comisiones y cualquier otra aplicable a fin de hacer la validación automática a través del PCO.
31. Cuando haya nuevas solicitudes la Subgerencia de Operación, conjuntamente con la persona responsable del control y administración del padrón, notificará por oficio a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, a fin de que gestione la autorización inicial de CAPUFE o del Comité Técnico del FNI, según corresponda.
32. En caso de que las Plazas de Cobro se encuentren distantes de las oficinas de Unidades Regionales, la persona Administradora de la Plaza de Cobro, recabará del personal solicitante la documentación requerida y la enviará por cualquier medio a la Subgerencia de Operación y/o persona responsable para el control y administración del padrón, para su registro en el PCO.
33. Para el correcto registro de datos dentro del PCO, personal de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, proporcionará capacitación y asesoría a la persona responsable del control y administración del padrón en Unidades Regionales.

34. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago vigilará el registro y control de la información del personal, realizado por la persona responsable del padrón, de conformidad a lo establecido en el presente manual, realizando revisiones mensuales y aleatorias de acuerdo al programa de trabajo establecido. En caso de encontrar irregularidades, dicha Gerencia gestionará la cancelación de la tarjeta electrónica informando dicha incidencia a la Subgerencia de Operación, esta última, notificará la baja al personal que cuenta con este beneficio y solicitará la devolución de la tarjeta para su posterior envío a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.
35. Las personas servidoras públicas que cuenten con el pase libre asentarán su nombre y firmarán el "Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica" emitido por el PCO al momento en que el responsable del empadronamiento la adhiera al parabrisas del vehículo registrado, la cual solo podrá colocarse únicamente por dicha persona.
36. El otorgamiento de las tarjetas electrónicas tendrá una vigencia máxima de un año, al concluir este periodo, la Subgerencia de Operación, deberá remitir a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el padrón actualizado para su refrendo y autorización por el FNI o CAPUFE, según la red operada.
37. La Subgerencia de Operación dará de baja del padrón del PCO al personal registrado que ya no preste sus servicios al Organismo, dentro de un plazo máximo de 24 horas, posteriores a la notificación de la baja, debiendo comunicar vía correo electrónico a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y posteriormente vía oficio, para la cancelación inmediata de la tarjeta.
38. Los cruces de Pase Libre de Pago de Peaje realizados por las personas servidoras públicas, se llevarán a cabo mediante el uso de una tarjeta electrónica de adhesión, para lo cual cada Subgerencia de Operación solicitará mediante oficio a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, la cantidad de tarjetas electrónicas que requiera.
39. En caso de cambio de vehículo, en sustitución del registrado, la persona servidora pública, deberá de presentar la documentación requerida a la persona responsable del control y administración

del padrón, a fin de que se realicen las modificaciones a su registro inicial, debiendo pagar el costo de la nueva tarjeta.

Otorgamiento de Tarjetas en Unidades Regionales

40. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará a la Subgerencia de Operación, según corresponda, las tarjetas electrónicas adheribles a los parabrisas de vehículos oficiales que no pagan peaje, solicitadas para el personal adscrito a sus áreas de acuerdo a los numerales a) y b) del Otorgamiento, Control y Funcionamiento de los presentes lineamientos, quedando bajo su responsabilidad el control estricto y el pegado de la calcomanía en el parabrisas del vehículo, así como la elaboración del "Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica", enviando el original a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para el control del padrón.
41. Es responsabilidad de las Subgerencias de Operación en Unidades Regionales, suscribir los cambios de resguardo de tarjetas ya asignadas en caso de movimientos de personal.
42. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará a cada Unidad Regional un stock de cinco tarjetas electrónicas adheribles desactivadas, para que en caso de reposición sea inmediato el trámite, una vez adherida al parabrisas del vehículo oficial enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la solicitud para que sea activada.

Otorgamiento de Tarjetas a VELP

43. La Dirección General y/o la Dirección de Operación, son las únicas facultadas para recibir las solicitudes de las Entidades que integran el Gabinete de Seguridad Nacional, Secretaría de la Defensa Nacional, Presidencia de la República, Secretaría de Marina Armada de México y Fiscalía General de la República, para el otorgamiento de tarjetas electrónicas a ser utilizadas en vehículos considerados como libres de pago de peaje.
44. Las Entidades que integran el Gabinete de Seguridad Nacional que requieran una tarjeta electrónica para un VELP, deberán solicitarlo mediante escrito dirigido a la Dirección General, a fin de someterlo a consideración del Comité Técnico del Fideicomiso o Red CAPUFE según

corresponda, para su posible autorización y en caso ser procedente se remitirá a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, para su trámite y asignación correspondiente.

45. En el oficio de petición deberá indicarse: el porqué de la solicitud, nombre y puesto de la persona a la que se le asignará la tarjeta electrónica, documento que deberá estar firmado por la Dirección del área, o persona de mayor jerarquía en la Dependencia, Organismo, Entidad, o cualquier otra ajena a CAPUFE.
46. En caso de resultar procedente la autorización, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago elaborará el "Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica", anexando la documentación soporte que ampare su autorización y deberá entregar las tarjetas para vehículos considerados como VELP a la persona servidora pública resguardante que de preferencia deberá ser quien realizó la solicitud, y en caso de ser posible, dichas tarjetas deberán ser adheridas por personal de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, reservándose CAPUFE el derecho de cancelar y solicitar su devolución, a través de esta Gerencia.
47. Para el caso de mal uso, extravío o daño de la tarjeta de los VELP, la persona servidora pública resguardante externa deberá reportar a más tardar en el siguiente día hábil del suceso mediante escrito dirigido a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.

Procedimiento para Validar y Justificar los Cruces Realizados por los Diversos Grupos de Vehículos que No Pagan Peaje

48. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, enviará los diez primeros días hábiles del mes a cada Dirección de Área y Unidades Regionales, el formato que contiene el concentrado de aforos detectados por el sistema de telepeaje, con la relación detallada de los cruces efectuados considerados como VOC, Pase Libre de Pago de Peaje como Excepción a Personal que Labora en Plazas de Cobro, Campamentos, CLR, CLC y CRL y VELP por cada persona servidora pública.

49. La persona titular de cada Dirección y Unidad Regional, deberá de corroborar que los cruces realizados fueron derivados a comisiones de trabajo o en su caso cualquier otro asunto relacionado que cada área justifique.
50. Los soportes documentales que acrediten y justifiquen los cruces, se deberán de conservar durante un plazo de cinco años en los archivos de cada unidad administrativa según corresponda, para que en caso de que sean requeridos por despachos de auditores o entes fiscalizadores, sean los responsables de entregar en tiempo y forma la documentación que soliciten, debiendo de responder y atender cualquier observación o recomendación que emitan.
51. Dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción del formato y relación detallada, se deberá devolver a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, el concentrado y detallado debidamente firmado por cada persona titular de Dirección de Área o Unidad Regional según corresponda.
52. Para el caso de los vehículos del personal que labora en Plazas de Cobro, CLR, Campamentos de Conservación, CLC y CRL, se deberá contar con la validación de la Gerencia de la Unidad Regional y en Oficinas Centrales, la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional.
53. Para el caso de los VELP asignados a las distintas dependencias o entidades, la persona servidora pública que firma los recibos de asignación deberá de revisar y validar los cruces en el formato y relación detallada de cruces enviados por la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, y posteriormente regresárselo debidamente firmado.

Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC)

54. El personal Cajero Receptor permitirá únicamente el paso a vehículos sin pagar su cuota, a los considerados como VSC.

55. Todo VSC plenamente identificado puede hacer uso de los caminos y puentes que opera este Organismo, sin restricción de horario y fecha.

a) A continuación, se muestra el listado con los VSC autorizados por el Organismo:

Ambulancias	Cruz Roja, Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud, DIF, PEMEX, ERUM, Protección Civil, CAPUFE o subrogadas por éste.
SEMEFO	Servicio Médico Forense plenamente identificable.
Bomberos	Sin importar la localidad a la que pertenezca.
Guardia Nacional	Solo vehículos oficiales.
Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC)	Únicamente patrullas.
Policía Estatal	Únicamente patrullas.
Policía Local	Únicamente patrullas.
Fuerzas Armadas Nacionales	Solo vehículos oficiales de la Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa.
Ángeles Verdes	<p>Vehículos de apoyo en carreteras de la Secretaría de Turismo.</p> <p>Nota: La persona usuaria del vehículo transportado y/o remolcado en este tipo de grúas, deberá cubrir invariablemente el importe de peaje que corresponda.</p>

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE PLAZAS DE COBRO

CAPUFE	Unidades de Señalamiento Dinámico, de Emergencia, Maquinarias, Grúas y todo vehículo superior a T1 plenamente identificable. Nota: La persona usuaria del vehículo transportado y/o remolcado en las grúas, deberá cubrir invariablemente, el importe de peaje que corresponda.
Transporte de personas migrantes y en tránsito	Aquellos vehículos debidamente acreditados, por el Instituto Nacional de Migración, para tal efecto.
Transporte de personas privadas de la libertad en el Sistema Penitenciario Federal y Estatal	Aquellos vehículos debidamente acreditados, por la autoridad correspondiente, para tal efecto.
CONAFOR	Comisión Nacional Forestal. Vehículos de apoyo y de emergencia a incendios.
PROTECCIÓN CIVIL	Vehículos operativos oficiales que de manera permanente prestan servicios de protección civil a la población en general.

56. Los vehículos que no se encuentran dentro del listado mencionado en el inciso a) deberán forzosamente cubrir su cuota por concepto de peaje.
57. La Dirección General del Organismo, así como la Dirección de Operación, son responsables de determinar qué otros vehículos serán considerados como VSC.
58. En el supuesto de que se presenten situaciones extraordinarias (huracanes, inundaciones, ayuda alimenticia, etc.) se podrá solicitar mediante oficio o escrito dirigido a la Dirección de Operación, la autorización de exención del pago de peaje, justificando debidamente las razones de la petición y en caso de que la persona titular de dicha Dirección la autorice deberá notificarlo a los concesionarios e instancias correspondientes.

59. Es facultad exclusiva de la Dirección de Operación supervisar el cumplimiento de los procedimientos para la exención del pago de peaje.
60. Los vehículos propiedad del Organismo T1 (que no sean identificados como ambulancias o Unidades de Señalamiento Dinámico) y que no porten tarjeta IAVE, deberán cubrir la cuota correspondiente por concepto de peaje sin excepción de cargo o comisión del personal que conduzca dicho vehículo.
61. El personal Cajero Receptor deberán contar con el formato de incidencias (recuadro VSC), en el cual asentarán los siguientes datos:
- a)** Hora del cruce.
 - b)** Tarifa del vehículo.
 - c)** Tipo de vehículo.
 - d)** Número económico.
 - e)** Dependencia.
 - f)** Observaciones (en caso necesario).
62. El formato de incidencias debe ser anexado (con letra legible) en la preliquidación y firmado por el personal Cajero Receptor, con el fin de que no le sea cobrado el evento.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Personal Cajero Receptor	REGISTRO DE VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)		
	1.	Identifica visualmente al vehículo como un VSC y lo registra en el ECT como VSC.	
Personal Encargado de Turno	2.	Registra y firma en el formato de incidencias el VSC con letra legible, indicando el mayor número de datos posibles del evento como: tarifa, dependencia, número económico, hora, marca, color y modelo.	Formato de Incidencias (Anexo 2)
		Nota: El formato de incidencias debe ser anexado en la preliquidación y firmado por el personal Cajero Receptor con el fin de que no le sean cobrados los eventos.	
Personal Analista de Operación	3.	Realiza el PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN al finalizar el turno y solicita al personal Cajero Receptor su formato de incidencias para integrarlo en su preliquidación, para su inmediato envío al CLR.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
	4.	Recibe la información correspondiente a la preliquidación de turnos, incluyendo la documentación soporte generada por tal motivo, en el que se reportó los eventos como VSC.	Formato de Incidencias (Anexo 2) Preliquidación de Cajero Receptor (Anexo 5)
Personal Analista Liquidador	5.	Revisa en el vídeo los VSC señalados en la documentación proporcionada para la liquidación de turnos y dictamina los eventos marcados como VSC.	
	6.	Deja asentado en el Dictamen de Liquidación, después de verificar el video, los eventos registrados como VSC.	Dictamen de Liquidación
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	7.	Envía el Dictamen de Liquidación de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el personal Cajero Receptor y personal Encargado de Turno.	
	8.	Turna una copia del Dictamen Liquidación a la Subgerencia de Operación, en caso de irregularidades en el registro de VSC, así como el Acta de Hechos.	Oficio y/o Correo electrónico Dictamen de Liquidación Acta de Hechos
Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional	9.	Recaba los elementos necesarios para atender la incidencia presentada, realizando las investigaciones y/o gestiones pertinentes, con la finalidad de informar a la Subgerencia Jurídica dicha irregularidad, con el fin de que se emita la dictaminación correspondiente.	
	10.	Informa la determinación correspondiente y en su caso, la aplicación de medidas disciplinarias.	Oficio y/o Correo electrónico Determinación
	Termina procedimiento		

PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN

**REGISTRO DE VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA
COMUNIDAD (VSC)**

INICIO

IDENTIFICA VISUALMENTE AL VEHÍCULO COMO UN VSC Y LO REGISTRA EN EL ECT COMO VSC.

1

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

REGISTRA Y FIRMA EN EL FORMATO DE INCIDENCIAS EL VSC CON LETRA LEGIBLE, INDICANDO EL MAYOR NÚMERO DE DATOS POSIBLES DEL EVENTO COMO: TARIFA, DEPENDENCIA, NÚMERO ECONÓMICO, HORA, MARCA, COLOR Y MODELO.

NOTA: EL FORMATO DE INCIDENCIAS DEBE SER ANEXADO EN LA PRELIQUIDACIÓN Y FIRMADO POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR CON EL FIN DE QUE NO LE SEAN COBRADOS LOS EVENTOS.

2

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

REALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LA PRELIQUIDACIÓN AL FINALIZAR EL TURNO Y SOLICITA AL PERSONAL CAJERO RECEPTOR SU FORMATO DE INCIDENCIAS PARA INTEGRARLO EN SU PRELIQUIDACIÓN, PARA SU INMEDIATO ENVÍO AL CLR.

3

FORMATO DE
INCIDENCIAS
(ANEXO 2)

PRELIQUIDACIÓN DE
CAJERO RECEPTOR
(ANEXO 5)

RECIBE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LA PRELIQUIDACIÓN DE TURNOS, INCLUYENDO LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE GENERADA POR TAL MOTIVO, EN EL QUE SE REPORTÓ LOS EVENTOS COMO VSC.

4

A

PERSONAL ANALISTA LIQUIDADADOR

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL

SUBGERENCIA JURÍDICA DE LA UNIDAD REGIONAL

A

REVISAR EN EL VÍDEO LOS VSC SEÑALADOS EN LA DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA PARA LA LIQUIDACIÓN DE TURNOS Y DICTAMINAR LOS EVENTOS MARCADOS COMO VSC.

5

DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN

DEJAR ASENTADO EN EL DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN, DESPUÉS DE VERIFICAR EL VIDEO, LOS EVENTOS REGISTRADOS COMO VSC.

6

ENVÍAR EL DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN DE LA REVISIÓN DE VIDEO A LA PLAZA DE COBRO PARA QUE SEA FIRMADO POR EL PERSONAL CAJERO RECEPTOR Y PERSONAL ENCARGADO DE TURNO.

7

OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO
DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN
ACTA DE HECHOS

TURNAR UNA COPIA DEL DICTAMEN DE LIQUIDACIÓN A LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN, EN CASO DE IRREGULARIDADES EN EL REGISTRO DE VSC, ASÍ COMO EL ACTA DE HECHOS.

8

RECABAR LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA ATENDER LA INCIDENCIA PRESENTADA, REALIZANDO LAS INVESTIGACIONES Y/O GESTIONES PERTINENTES, CON LA FINALIDAD DE INFORMAR A LA SUBGERENCIA JURÍDICA DICHA IRREGULARIDAD, CON EL FIN DE QUE SE EMITA LA DICTAMINACIÓN CORRESPONDIENTE.

9

OFICIO Y/O CORREO ELECTRÓNICO
DETERMINACIÓN

INFORMAR LA DETERMINACIÓN CORRESPONDIENTE Y EN SU CASO, LA APLICACIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS.

10

FIN

324

PROCEDIMIENTO PARA EL AFORO MANUAL DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO

OBJETIVO

Establecer las reglas de operación que permita al personal que labora en las Plazas de Cobro brindar un mejor servicio y satisfacción a las personas usuarias de los caminos y puentes por este Organismo para el levantamiento de aforo manual, las causas, así como la autorización por las cuales se debe llevar a cabo.

PROCEDIMIENTO PARA EL AFORO MANUAL DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO

POLÍTICAS

Causas del Aforo Manual de Telepeaje

1. El personal Cajero Receptor, registrará el Aforo Manual en las situaciones extraordinarias cuando existan fallas en los Equipos de Telepeaje que no permitan la correcta detección de las tarjetas o cuando por causas de fuerza mayor se desvíe el tránsito vehicular a un carril que no esté equipado con el Sistema de Telepeaje y/o Medios Electrónicos de Pago.
2. Se consideran situaciones extraordinarias las siguientes:
 - A.** Cuando la Plaza de Cobro o carril sufrió un acontecimiento de caso fortuito o fuerza mayor y no tiene manera de operar automáticamente, enunciativa más no limitativamente, falta de corriente eléctrica, daño a los equipos o infraestructura de la Plaza y el personal operativo de la misma cumplió con la política de apertura de carriles con falla, realizando el Acta correspondiente.
 - B.** Cuando por exceso de aforo, el vehículo que porte la tarjeta no sea leída y éste no pueda efectuar maniobras para hacer intentos de lectura.
 - C.** Cuando los Equipos de Control de Tránsito a nivel Plaza de Cobro rechazan en forma masiva las tarjetas presentadas, la persona Administradora de la Plaza de Cobro o Encargada de Turno registrará en forma inmediata la falla en el Módulo de Seguimiento de Fallas a Equipos de Control de Tránsito, adicionalmente la notificará vía correo electrónico, al proveedor que corresponda con copia a las Gerencias de Sistemas Electrónicos de Pago y de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.
 - D.** Cuando los carriles equipados con IAVE estén cerrados ya sea por remodelación, reubicación o por bloqueo que impida el cruce por el mismo.
3. De acuerdo a la disponibilidad de carriles en la Plaza, se deberán atender las siguientes consideraciones previas:

- A.** Cuando CAPUFE esté realizando o vaya a realizar adecuaciones en el carril, y que, en consecuencia, no se permita utilizar el Sistema de Telepeaje y Medios Electrónicos de Pago, la persona Administradora de la Plaza de Cobro y/o persona Encargada de Turno, tendrá que realizar el Acta correspondiente por el cierre de carril. Asimismo, CAPUFE deberá notificar con la debida anticipación al proveedor del servicio, con la finalidad de que se tomen las medidas preventivas correspondientes.
- B.** En Plazas de Cobro con más de un carril por cuerpo con Sistema de Telepeaje y Medios Electrónicos de Pago, la persona Encargada de Turno y/o persona Administradora de la Plaza de Cobro deberá considerar como la primera opción el desvío de vehículos hacia carriles alternos según lo permita el aforo.

Autorización

- 4. La autorización del levantamiento de aforo manual es para las personas usuarias portadoras de una tarjeta IAVE (rígida o calcomanía) con excepción de las personas usuarias que transiten en vehículos que no tienen identificada una razón social y/o sean clase tarifaria 1 (no se autorizará aforo manual para vehículos T01).
- 5. La persona Administradora de la Plaza de Cobro y/o persona Encargada de Turno en ausencia del primero, será responsable de la autorización del Aforo Manual con base en las causas estipuladas en este documento, por lo que, en su caso, deberá elaborar invariablemente el Acta correspondiente donde se justifique el motivo.
- 6. En caso de que el número de la tarjeta IAVE no sea legible o no esté marcado en la misma, la persona usuaria, deberá cubrir el importe de peaje en efectivo. Para el Tramo Chamapa-Lechería, se cubrirá el recorrido máximo. Solo se permitirá el paso cuando no se cuente con el número de tarjeta a las personas usuarias afiliadas a la Cámara Nacional de Autotransporte de Pasajeros y Turismo (CANAPAT) y al Servicio Panamericano de Protección S.A. de C.V. (SERPAPROSA), siempre y cuando estos proporcionen invariablemente los datos marcados en los incisos b), c) y h) del punto 7 DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL del presente documento.

Levantamiento de Datos en Carril

7. Es responsabilidad del personal Cajero Receptor, asentar en el formato de aforo manual establecido con letra legible, los datos que correspondan a las personas usuarias que cruzan por su carril, como son:
 - A.** Número de tarjeta IAVE incluyendo el mnemónico (prefijo alfanumérico)
 - B.** Placas
 - C.** Número Económico
 - D.** Número de Ejes
 - E.** Hora
 - F.** Carril
 - G.** Fecha y
 - H.** Razón Social del Transportista.

8. La persona que designe el personal Administrador de la Plaza de Cobro, para el levantamiento de datos en carril o el personal Cajero Receptor, por ningún motivo tendrá contacto físico con la persona usuaria, solo en caso de que el número de la tarjeta a verificar no sea legible, podrá acercarse al vehículo, a fin de verificar el número grabado en la misma.

Clasificación en ECT en Carril

9. Después de haberse recabado los datos en el formato establecido en la Normatividad correspondiente, el registro de los cruces IAVE autorizados por Aforo Manual deberá efectuarse mediante el uso de la tecla IAVE en la consola del equipo, lo anterior, en las Plazas de Cobro con Equipos de Control de Tránsito que cuenten con dicha función.

10. En las Plazas de Cobro con Equipos de Control de Tránsito que no cuenten con la función mencionada en el párrafo anterior, el registro de cruces de Aforo Manual IAVE será con la tecla VSC, posterior al llenado de los datos en el formato de Aforo Manual.

11. Para este último caso, en el proceso de dictaminación, el personal analista liquidador, previa revisión de estos cruces deberá reclasificarlos a la forma de pago IAVE.

Envío a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para su Facturación

12. Los registros de cruces levantados por Aforo Manual en carriles, deberán ser incorporados por la persona Administradora de la Plaza de Cobro o Encargada de Turno en formato PDF y Excel a la carpeta "*Transferir*", en un plazo máximo para su envío de 24 (veinticuatro) horas posteriores al cierre del turno.
13. La persona Administradora de la Plaza de Cobro, es responsable del registro y captura en Excel, así como de la transferencia de los cruces aforados, sin embargo; podrá delegar esta actividad a otra persona, sin menoscabo de su responsabilidad.

Dictaminación del Aforo Manual de Telepeaje

14. Los aforos manuales deberán incluirse en la dictaminación de medios electrónicos de pago en CLR's, para su incorporación, por parte de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, en archivos de facturación.
15. Todo el aforo manual dictaminado como Telepeaje (IAVE) que no se reporte a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago en los plazos establecidos en el presente documento, formará parte del aforo e ingreso definitivo y no podrá recuperarse su pago. En tal virtud, la persona Administradora de la Plaza de Cobro o persona responsable de su transferencia, que incurrió en la omisión, deberá cubrir el importe omitido. Para ese fin, la Subgerencia de Operación o el personal que ésta designe deberán solicitar a la Gerencia de Evaluación y Seguimiento o a la Gerencia de Tesorería, según sea el caso, el número de cuenta correspondiente.

NOTAS:

1. No se podrá autorizar aforo manual en Plazas de Cobro que operen en la modalidad de peaje cerrado (Tramo Chamapa – Lechería), hasta en tanto no se definan en su totalidad los convenios de interoperabilidad con los otros operadores de telepeaje.
2. Las reglas aquí descritas pueden sufrir cambios en función de los acuerdos que se deriven de los convenios de interoperabilidad, en cuyo caso se hará del conocimiento del personal operativo para su correcta aplicación.

Aforo Manual de Peaje por Emergencia Operativa

16. El Aforo Manual se registrará en situaciones extraordinarias cuando la Plaza de Cobro este operando sin Equipos de Control de Tránsito, cuando no se cuente con boletos de emergencia y ante una emergencia operativa por la que se declare paso libre de peaje.
17. Se aplicará, únicamente con el objeto de registrar el aforo por clasificación vehicular.
18. Se consideran situaciones extraordinarias las siguientes:
 - A.** La Plaza de Cobro que este autorizada a dar paso libre ante una emergencia operativa
 - B.** Cuando CAPUFE, inicie operación de Plazas de Cobro sin equipamiento de peaje.
 - C.** Cuando la Plaza de Cobro haya agotado los boletos de emergencia y no cuente con más recursos para control del peaje.

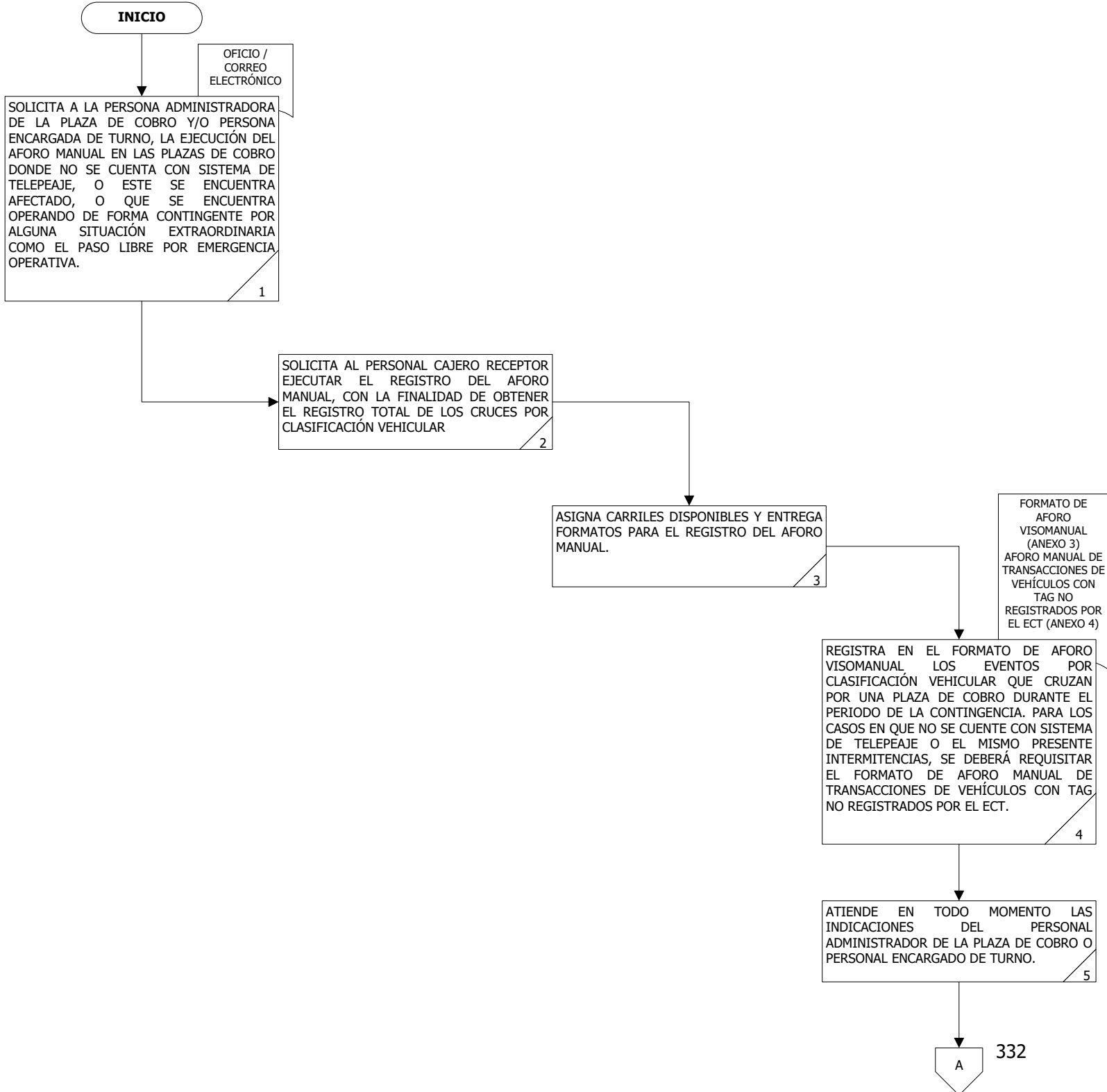
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación	1.	Solicita a la persona Administradora de la Plaza de Cobro y/o persona Encargada de Turno, la ejecución del aforo manual en las Plazas de Cobro donde no se cuenta con Sistema de Telepeaje, o este se encuentra afectado, o que se encuentra operando de forma contingente por alguna situación extraordinaria como el paso libre por emergencia operativa.	Oficio / correo electrónico
Personal Administrador de la Plaza de Cobro o Personal Encargado de Turno	2.	Solicita al personal Cajero Receptor ejecutar el registro del aforo manual, con la finalidad de obtener el registro total de los cruces por clasificación vehicular.	
Personal Encargado de Turno	3.	Asigna carriles disponibles y entrega formatos para el registro del aforo manual.	
Personal Cajero Receptor	4.	Registra en el Formato de Aforo Visomanual los eventos por clasificación vehicular que cruzan por una Plaza de Cobro durante el periodo de la contingencia. Para los casos en que no se cuente con Sistema de Telepeaje o el mismo presente intermitencias, se deberá requisitar el Formato de Aforo Manual de Transacciones de Vehículos con Tag no Registrados por el ECT.	Formato de Aforo Visomanual (Anexo 3) Aforo Manual de Transacciones de Vehículos con Tag no Registrados por el ECT (Anexo 4)
	5.	Atiende en todo momento las indicaciones del personal Administrador de la Plaza de Cobro o personal Encargado de Turno.	
		¿La contingencia continua?	
		Sí	
	6.	Continúa con el registro respecto a los cruces de vehículos conforme a lo descrito en la actividad número 4.	
		No	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o Personal Encargado de Turno.	7.	Restablece la operación de la Plaza de Cobro, en la medida posible.	
	8.	Termina el protocolo de emergencia operativa.	
	9.	Elabora Acta de Hechos donde se determine: hora de inicio, hora de término, número de aforo e ingreso clasificado por tarifa, motivo por el cual se llevó a cabo este procedimiento, dictamen técnico (en caso de ser necesario).	Acta de Hechos
	10.	Envía los formatos requisitados y Actas de Hechos al CLR para incorporarlos al registro de aforo y obtener el Dictamen de Liquidación correspondiente.	Acta de Hechos Formato de Aforo Visomanual (Anexo 3) Aforo Manual de Transacciones de Vehículos con Tag no Registrados por el ECT (Anexo 4) Dictamen de Liquidación
		Termina procedimiento	

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN,
UNIDAD REGIONAL

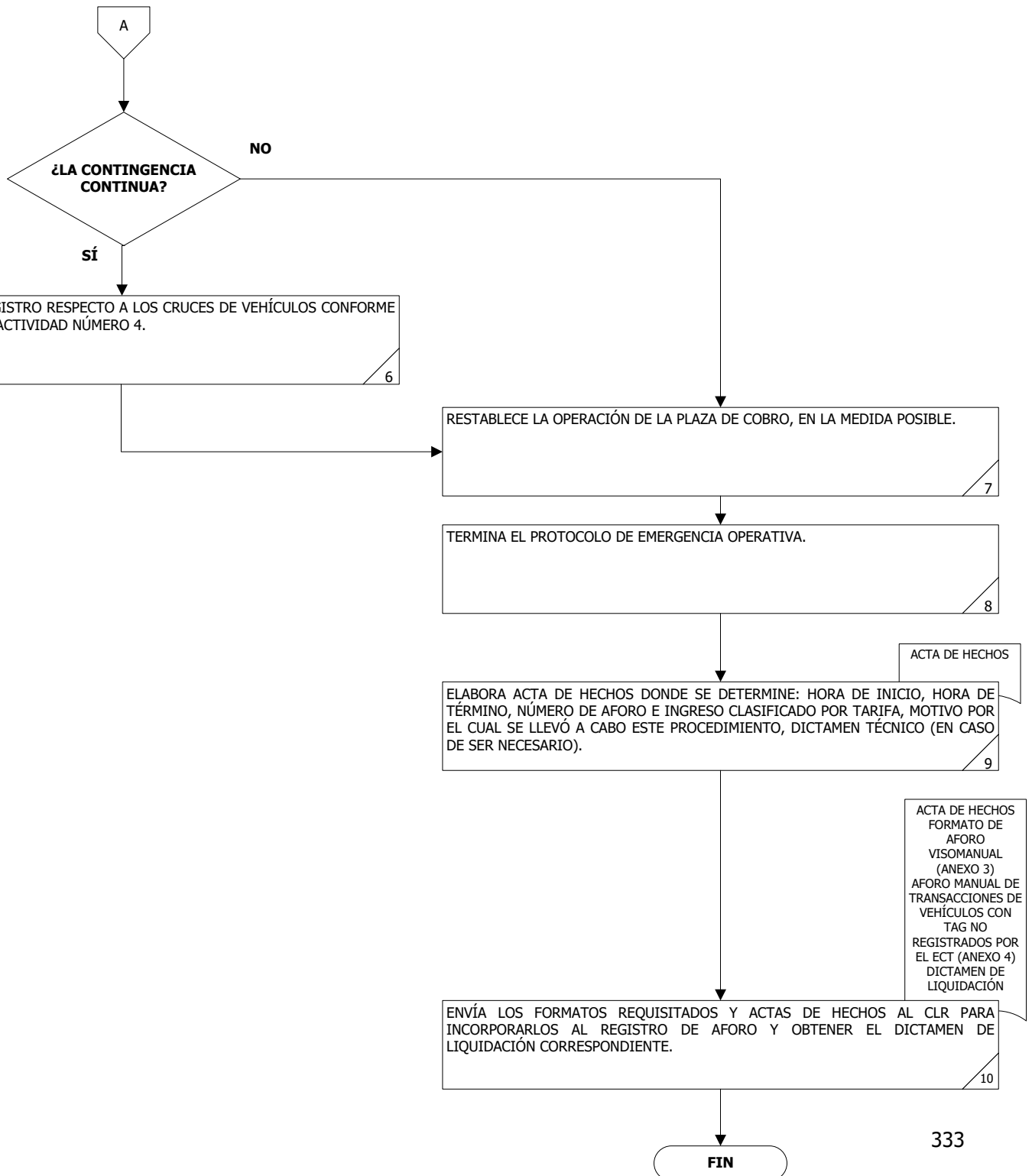
FECHA: NOVIEMBRE 2025

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	PERSONAL CAJERO RECEPTOR
--------------------------	---	-----------------------------	--------------------------



PERSONAL CAJERO RECEPTOR

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO



PROCEDIMIENTO DE LOS SEGUROS

OBJETIVO

Establecer los procedimientos que regulan el servicio de seguro del usuario que se otorga a las personas usuarias que transitan por los caminos y puentes que administra y opera CAPUFE, así como los seguros de obra civil terminada y bienes patrimoniales, a fin de que las personas servidoras públicas relacionados en estas actividades, difundan, administren, operen y supervisen adecuadamente las condiciones y aplicación de las pólizas de seguro, en el ámbito de su responsabilidad y competencia.

PROCEDIMIENTO DE LOS SEGUROS

POLÍTICAS

1. La Dirección de Operación a través de la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, será la responsable de difundir y operar las pólizas de seguro del usuario; y por medio de la Gerencia de Seguros se supervisará su cumplimiento de acuerdo a lo establecido en sus condiciones.
2. La Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación y la Gerencia de Seguros, son responsables de realizar las siguientes actividades:

Difusión

3. Difundir las condiciones de la póliza de seguro del usuario vigentes, a través de los diferentes medios de comunicación, a las personas usuarias, así como al personal operativo en las Unidades Regionales y Plazas de Cobro.
4. La Gerencia de Seguros, es responsable de difundir las condiciones de la póliza de bienes patrimoniales vigentes a través de los diferentes medios de comunicación, al personal responsable del seguimiento de los siniestros en las Unidades Regionales, así como de supervisar su cumplimiento de acuerdo a lo establecido en sus condiciones.
5. Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación, la Subgerencia Técnica y la Subgerencia de Administración según corresponda al inicio de cada año, solicitar al área administrativa de la Gerencia de Seguros, el número de las pólizas de bienes patrimoniales y la póliza del seguro del usuario, así como la de obra civil terminada y los teléfonos para reportar siniestros, los cuales deberán notificarlos según corresponda a cada procedimiento de la póliza que se trate.

6. La Gerencia de Seguros, será la responsable de dar seguimiento con la compañía aseguradora, con el propósito de que se cumpla con los tiempos de respuesta y las condiciones establecidas en los estándares de servicio señalados en la póliza de seguro del usuario, bienes patrimoniales y obra civil terminada.
7. La Dirección Técnica, al inicio de cualquier obra de mantenimiento en tramos carreteros y puentes operados por CAPUFE, informará a las Unidades Regionales y Subgerencias de Operación, a efecto de que éstas difundan al personal Administrador de las Plazas de Cobro y a la Gerencia de Seguros, la siguiente información:
 - A. Datos de la persona representante legal y/o el residente de obra de las empresas que realicen trabajos de mantenimiento en los tramos carreteros y/o puentes operados por CAPUFE.
 - B. Datos de la persona residente, supervisor(a) de obra por parte de CAPUFE, Póliza de responsabilidad civil de la empresa constructora.
 - C. Fecha de inicio y término de obra, y
 - D. Ubicación de los trabajos (kilómetro inicial y final, indicando cuerpo).

Administración de las Pólizas

8. La Gerencia de Seguros, a través de su estructura deberá:
 - A. Analizar y supervisar el comportamiento de la siniestralidad de las pólizas del seguro del usuario, bienes patrimoniales y obra civil terminada.
 - B. Realizar la integración de los bienes del Organismo, para la determinación de las coberturas y sumas aseguradas, diseñando el programa de aseguramiento respectivo.
 - C. Coordinar los procesos de licitación para la contratación de las pólizas.
 - D. Supervisar que las Unidades Regionales brinden un servicio de calidad a las personas usuarias; así como dar el seguimiento a los siniestros con daños al camino amparados por la póliza del seguro del usuario.
 - E. Orientar a las personas usuarias y personal del Organismo, sobre la aplicación y los alcances de la póliza de seguro del usuario, bienes patrimoniales y obra civil terminada.

- F.** Coordinar con el área de Dirección de Planeación, Evaluación y Desarrollo Institucional y Subdirección de Planeación y Evaluación, la integración del aforo real mensual, para los ajustes al pago de primas que en su caso se contemplen.
 - G.** Atender y dar seguimiento a las reclamaciones de siniestros extemporáneos del seguro del usuario que, en su caso, le sean solicitadas, independientemente de las que sean dirigidas a las Unidades Regionales, por lo que, tendrá también la facultad de supervisar y otorgar el seguimiento necesario a dichas reclamaciones.
 - H.** A través de la Subgerencia de Seguros Institucionales, verificar los informes mensuales de los siniestros ocurridos con daños a las vías generales de comunicación, que le proporcionan mensualmente las Subgerencias de Operación, cotejando la información con el reporte de siniestralidad de la aseguradora, solicitando, en su caso, las aclaraciones pertinentes.
9. Las Subgerencias de Operación, a través de su estructura, deberán dar seguimiento hasta su conclusión a todo siniestro del que tengan conocimiento, así como los que sean garantizados por la aseguradora del seguro del usuario, con daños a las vías generales de comunicación; en caso de siniestros que afecten la póliza de bienes patrimoniales, los responsables del seguimiento y conclusión son las personas Titulares de las Subgerencias de Administración, para los siniestros que se afecte la póliza de Obra Civil será la Subgerencia Técnica de cada Regional quien dará seguimiento hasta su conclusión

Operación de la Póliza del Seguro del Usuario

10. El personal Administrador de la Plaza de Cobro que tenga conocimiento de un siniestro, ya sea que la persona usuaria lo comunique directamente, a través de terceros, por medio del servicio de atención telefónica 074, o cualquier otro medio de comunicación, recabará el número de siniestro y será la responsable de reportarlo de inmediato a la aseguradora para la oportuna atención.
11. El personal Administrador de la Plaza de Cobro o en ausencia de este, quien lo cubra en sus funciones, será responsable de acudir al lugar del siniestro y verificar si existen daños en las vías generales de comunicación; en caso afirmativo, deberá informarlo inmediatamente a la

Subgerencia de Operación para que lo reporte a la Subgerencia Técnica, y ésta evalúe y cuantifique en un plazo no mayor a 24 horas a partir de su notificación, los daños ocasionados por el siniestro.

12. En caso de que el reporte de siniestro sea recibido a través del 074, el personal operador deberá reportarlo inmediatamente al personal Administrador de la Plaza de Cobro según le corresponda, a fin de que este active el siniestro ante el centro de atención telefónica de la aseguradora.
13. En caso que existan daños a las vías generales de comunicación y no sea posible aplicar la póliza de seguro del usuario y la persona usuaria responsable se encuentre presente, el personal Administrador de la Plaza de Cobro, deberá solicitar el apoyo de la Guardia Nacional con la finalidad de garantizar los daños generados o poner a disposición la unidad de la persona responsable.
14. En caso que existan daños al camino y el siniestro sea declinado por la o el Ajustador, el personal Administrador de la Plaza de Cobro lo hará del conocimiento de la Subgerencia de Operación, para que ésta lo turne al área jurídica de cada Unidad Regional, a efecto de que se presente la denuncia y/o querrela contra quien resulte responsable y ésta dé el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.
15. Será responsabilidad de las Subgerencias Jurídicas de cada Unidad Regional, presentar el informe mensual a la Subgerencia de Seguros Institucionales, el estatus de las denuncias y/o querellas de los siniestros con daños a las vías generales de comunicación de acuerdo al formato enviado por la misma.
16. Cuando la persona usuaria responsable del siniestro se haya retirado del lugar de los hechos o no aplique el seguro del usuario y/o existan daños a la infraestructura carretera, será responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o persona Encargada de Turno, realizar el reporte a la aseguradora de la póliza que se trate e informarlo a la persona responsable de la Subgerencia de Operación y/o Administración de la Unidad Regional.

17. En caso de daños ocasionados a las personas usuarias derivados de las actividades propias del Organismo (por barredoras, desbrozadoras, pintura, etc.) será responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro y/o de la persona Encargada de Turno, realizar el reporte a la aseguradora de la póliza de seguro e informarlo a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional para su atención y seguimiento, hasta su conclusión.
18. En caso de que se haya consignado el vehículo responsable del siniestro, es responsabilidad del área jurídica de la Unidad Regional, una vez recibido el volante o garantía de indemnización o reparación de los daños ocasionados por el siniestro por parte de la aseguradora a cargo del seguro del usuario o el pago de éstos hecho directamente por la persona usuaria o terceros (póliza de seguro particular), elaborar carta perdón por tal concepto, así como de realizar la ratificación del mismo ante las autoridades competentes.

Es importante señalar que en los casos en que la aseguradora garantice los daños a CAPUFE, sin el pago del deducible o garantía de póliza particular de la persona que resulte responsable, a petición de ésta, CAPUFE proporcionará el apoyo para la retención o no otorgamiento del perdón correspondiente, hasta en tanto no se haga la indemnización o reparación correspondiente.

19. En caso que el siniestro ocurra en un tramo en reparación, el personal Administrador de la Plaza de Cobro, además de reportarlo a la aseguradora a cargo del seguro del usuario, deberá hacerlo del conocimiento de la Subgerencia Técnica de la Unidad Regional, así como al residente de obra de la empresa constructora, para que éste último, reporte el siniestro a la aseguradora con la que tenga contratada su póliza de responsabilidad civil, y en su caso, concurra con la póliza del seguro del usuario.
20. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, recabará copia del reporte de accidente de la Guardia Nacional y en su caso, garantía de pago de los daños emitida por la aseguradora a cargo del seguro de la persona usuaria y cuando corresponda, documentación emitida por autoridades que hayan intervenido, así como la generada por las unidades de apoyo como grúa, ambulancia, entre otros.

21. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, entregará a la persona usuaria copia del reporte de accidente de CAPUFE.
22. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, proporcionará diariamente a la Subgerencia de Operación la documentación recabada y/o generada en la atención del siniestro que se requiera, con la finalidad de dar el seguimiento y la conclusión de los siniestros con daños a las vías generales de comunicación.
23. Será responsabilidad de la Subgerencia de Operación elaborar y enviar a la Subgerencia de Seguros Institucionales, el informe mensual con los siniestros ocurridos, dentro de los primeros diez días naturales del mes siguiente que se reporte, de acuerdo al formato que le sea proporcionado por esta última.
24. El personal Administrador de la Plaza de Cobro, en siniestros ocasionados a las personas usuarias por causa imputable a la autopista o puente, deberá hacerlo del conocimiento inmediatamente a la Subgerencia de Operación, así como a la Superintendencia de Conservación para la atención inmediata sobre las causas que lo ocasionaron.
25. La Subgerencia Técnica en coordinación con la Subgerencia de Operación, deberán aplicar de acuerdo a su competencia y de manera inmediata, las acciones correspondientes para evitar la ocurrencia continua de siniestros.
26. La Gerencia de Seguros, a través del personal a su cargo, será el área responsable de supervisar la aplicación y el cumplimiento de lo establecido en la Póliza de Seguro del Usuario, en cuanto a la atención oportuna de las y los ajustadores en caso de siniestros ocurridos a personas usuarias que transitan por los tramos y puentes operados y administrados por el Organismo.

Pago de Indemnizaciones de Infraestructura

27. Se conviene que, en caso de daños a la infraestructura, deberá repararse preferentemente o indemnizarse en dinero directamente depositado a las cuentas establecidas para tal fin, a elección de CAPUFE, previo el visto bueno que otorgará por escrito o vía correo electrónico la Gerencia de la Unidad Regional en coordinación con la Subgerencia de Seguros Institucionales.
28. La reparación de los daños deberá iniciar a más tardar 72 horas posteriores a la notificación de cuantificación de daños hecha por el área responsable y máximo 30 días naturales para la conclusión de la reparación y entrega de finiquitos.
29. En periodos de operativos pueden ser suspendidas dichas reparaciones, las cuales serán notificadas por escrito por cada Unidad Regional a la Subgerencia de Seguros Institucionales.
30. Para la reparación de daños:
 - A.** La o el ajustador entregará la orden de admisión original al personal Administrador de la Plaza de Cobro, indicando los daños amparados, kilometro y cuerpo, indicando que los daños están pendientes por cuantificar o verificar con el área técnica de cada tramo.
 - B.** El personal Administrador de la Plaza de Cobro notifica al campamento para que, dentro de las 24 horas posteriores, sean cuantificados los daños y se presente el dictamen técnico.
 - C.** Una vez generado el Dictamen Técnico correspondiente, será proporcionado al personal Administrador de la Plaza de Cobro para su posterior envío a la o el responsable del seguro del usuario en cada Unidad Regional, respecto a la cuantificación del daño.
 - D.** Una vez asignados los siniestros deberán dar inicio a más tardar 72 horas posteriores a la asignación con la cuantificación.
 - E.** La aseguradora tendrá 30 días naturales para reparar y presentar los finiquitos a la Subgerencia Técnica de la Unidad Regional.
 - F.** La Subgerencia Técnica deberá corroborar y validar la reparación para que en un término no mayor a 72 horas firme y entregue los finiquitos.

Reclamo del Seguro en Tránsito

31. La persona usuaria que sufra un siniestro, deberá presentar a la o el Ajustador de la Aseguradora, en el lugar de los hechos o de manera posterior en coordinación con el personal encargado del Seguro del Usuario adscrito a la Subgerencia de Operación, la siguiente documentación:

I. En caso de contar con ellos, para las indemnizaciones de siniestros:

- A.** Copia del parte del accidente de la Guardia Nacional, en caso de que exista.
- B.** Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público.
- C.** Reporte de la caseta y/o nota informativa.

II. Para reclamaciones que afecten la cobertura de gastos médicos:

- A.** Orden de atención médica expedida por la o el ajustador.
- B.** Certificado o reporte médico de lesiones.
- C.** Comprobantes fiscales digitales y recibos de gastos médicos (deben reunir requisitos fiscales y estar a nombre de la aseguradora para recuperar el IVA).
- D.** En su caso, copia de la póliza de otro seguro que ampare el mismo riesgo.

III. Para reclamaciones que afecten la cobertura de gastos funerarios:

- A.** Copia certificada de acta de defunción.
- B.** Copia simple de reporte de accidente de la Guardia Nacional (en su caso).
- C.** Copia simple de reporte de caseta.
- D.** Copia certificada de actuaciones del Ministerio Público (en su caso).
- E.** Original de comprobantes fiscales digitales erogadas.

El trámite será realizado por un Deudo Directo del fallecido.

IV. Para reclamaciones que afecten los bienes:

- A.** Orden de atención, reparación y/o indemnización expedida por la o el ajustador.
- B.** Documento que acredite la propiedad del bien dañado.

- C.** Factura del servicio de grúa (en caso de que el servicio no sea proporcionado por parte del seguro contratado y deberá reunir los requisitos fiscales necesarios).
- D.** En su caso, copia de la póliza del otro seguro que ampare el mismo riesgo.

Para casos en que aplique la indemnización por la carga que transporten los vehículos, se deberá presentar factura de origen y carta porte, cuando lo requiera la aseguradora.

Reclamo del Seguro Siniestro Extemporáneo

- 32. Si la persona usuaria el día en que le ocurrió el siniestro no reportó a CAPUFE el accidente, podrá iniciar el trámite, por medio del número 074 (atención telefónica) o directamente en las Subgerencias de Operación y en la Subgerencia de Seguros Institucionales en Oficinas Centrales.
- 33. La persona Titular de la Subgerencia de Seguros Institucionales es el responsable de canalizar a las Subgerencias de Operación de cada Unidad Regional las reclamaciones extemporáneas de siniestros comunicados por la o el usuario a través de las instancias receptoras de la reclamación.
- 34. El servicio 074 proporcionará a la persona usuaria la información del área responsable para la atención y orientación respecto a siniestros extemporáneos.
- 35. Las Unidades Regionales o Subgerencias de Operación y la Subgerencia de Seguros Institucionales, según sea el caso, son los responsables de verificar que los reportes extemporáneos de siniestros, seguimiento, aclaraciones o inconformidades, cuenten con los siguientes datos para su atención:
 - Nombre, dirección y teléfono de la persona usuaria afectada.
 - Fecha, hora y lugar aproximado del Siniestro.
 - Descripción de los hechos.
 - Datos del vehículo siniestrado (marca, modelo, color y número placas).
 - Licencia de conducir.
 - Correo Electrónico.

Y en su caso:

- Comprobante de pago de la caseta.
- Póliza de seguro particular.
- Carpeta de investigación por parte de la Fiscalía.
- Reporte de accidente de la Guardia Nacional.
- Copia simple de facturas por reparaciones, grúas o gastos de defunción.
- Fotografías de los daños.
- Número de Siniestro asignado por la aseguradora a cargo del seguro del usuario.

En el caso que no contar con la información, deberán establecer contacto con la persona usuaria o área solicitante para su complemento.

36. Las Subgerencias de Operación de cada Unidad Regional, deberá solicitar a la Subgerencia Técnica y/o a las áreas involucradas, la documentación que permita integrar el soporte de la reclamación de las personas usuarias que servirá para que pueda efectuarse la determinación del siniestro por parte de la aseguradora; según sea el caso, deberán solicitar de manera enunciativa mas no limitativa, los siguientes documentos:

I. Al personal Administrador de la Plaza de Cobro:

- A.** Reporte de accidente de la Plaza de Cobro.
- B.** Reporte de Ambulancia, en su caso.
- C.** Reporte de accidente de la Guardia Nacional, en su caso.
- D.** Reporte de grúa.

II. A la Subgerencia Técnica (a más tardar 24 horas después de la solicitud):

- A.** Reporte de Mantenimiento y/o Bitácoras de Conservación.
- B.** Bitácoras de Obra o Nota informativa (Contratista y/o Subgerencia Técnica).

37. Las Subgerencias de Operación, son las responsables de recibir la documentación de las Plazas de Cobro, de la Subgerencia Técnica (área de Conservación) y/o autoridades competentes, así como

de turnarla a la Aseguradora, o en su caso a la Subgerencia de Seguros Institucionales, para su análisis y dictamen de la aseguradora, el cual deberá ser emitido apegado a las condiciones generales y/o especiales de la póliza de seguro del usuario vigente al momento del siniestro.

38. La aseguradora informará directamente a la persona usuaria la procedencia o declinación del siniestro, mediante escrito (carta notificación) respectivo fundado y motivado, marcando copia del mismo para conocimiento al personal Administrador de la Plaza de Cobro, Subgerencias de Operación y/o la Subgerencia de Seguros Institucionales, según sea el caso.
39. No podrá ser causa de rechazo el reportar en forma extemporánea los siniestros o la no presentación del reporte de accidente, dependiendo de las circunstancias específicas de cada caso.

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona Usuaría	1.	Informa de inmediato de la ocurrencia del siniestro, por sí mismo o a través de terceros, al servicio de atención telefónica 074 y/o autoridad competente que haya tomado conocimiento del accidente, a la Plaza de Cobro más próxima al lugar de los hechos.	Reporte de Accidente
Personal Cajero Receptor, Personal Operador 074	2.	Informa de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro o personal Encargado de Turno, el siniestro ocurrido.	
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Recibe información de donde ocurrió el siniestro, marca a cabina de la aseguradora y en su caso, apoya en la prestación del servicio para auxiliar a la persona usuaria con grúas, unidades de rescate, ambulancias, etc., asimismo, elabora el reporte de accidente y solicita la intervención de la persona ajustadora más cercana, para brindar la atención oportuna en el lugar del accidente, con la finalidad de verificar las causas que provocaron el accidente, determina la existencia de los daños al camino o ante las autoridades que hayan tomado conocimiento del accidente con base en el acta respectiva.	
	4.	Notifica del siniestro a la Superintendencia Técnica de la Unidad Regional para que acudan al lugar del accidente y verifiquen los daños.	
	5.	Verifica y reporta la existencia de daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE.	Reporte y/o Dictamen Técnico de daños
Subgerencia Técnica de la Unidad Regional	6.	Confirma en el lugar del siniestro, de acuerdo a los hechos, la aceptación de los daños al camino o el rechazo de los mismos.	
Persona Ajustadora	7.	Cuantifica y evalúa los daños que presenta la autopista y reporta al personal Administrador de la Plaza de Cobro para su conocimiento.	
	8.	Entrega, en caso que aplique el seguro, los pases médicos para la atención inmediata de las personas usuarias lesionadas.	Pase Médico
	9.	Proporciona en término de 24 hrs la notificación del siniestro a la persona Administradora de la Plaza de Cobro, y recibe el reporte de siniestro por parte de CAPUFE.	Carta notificación y reporte de siniestro
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Recaba copia del reporte de accidente, documentación emitida por autoridades competentes que intervinieron, así como de la garantía de pago de los daños emitida por la aseguradora.	
Persona Usuaría	11.	Solicita a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, la carta perdón por los daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE, según corresponda.	Solicitud
Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional	12.	Recibe petición de la persona usuaria y, una vez recibido el volante de reparación de los daños por parte de la aseguradora o pago de los mismos, elabora carta perdón por los daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE, asimismo, realiza la ratificación del perdón ante las autoridades competentes.	Carta Perdón

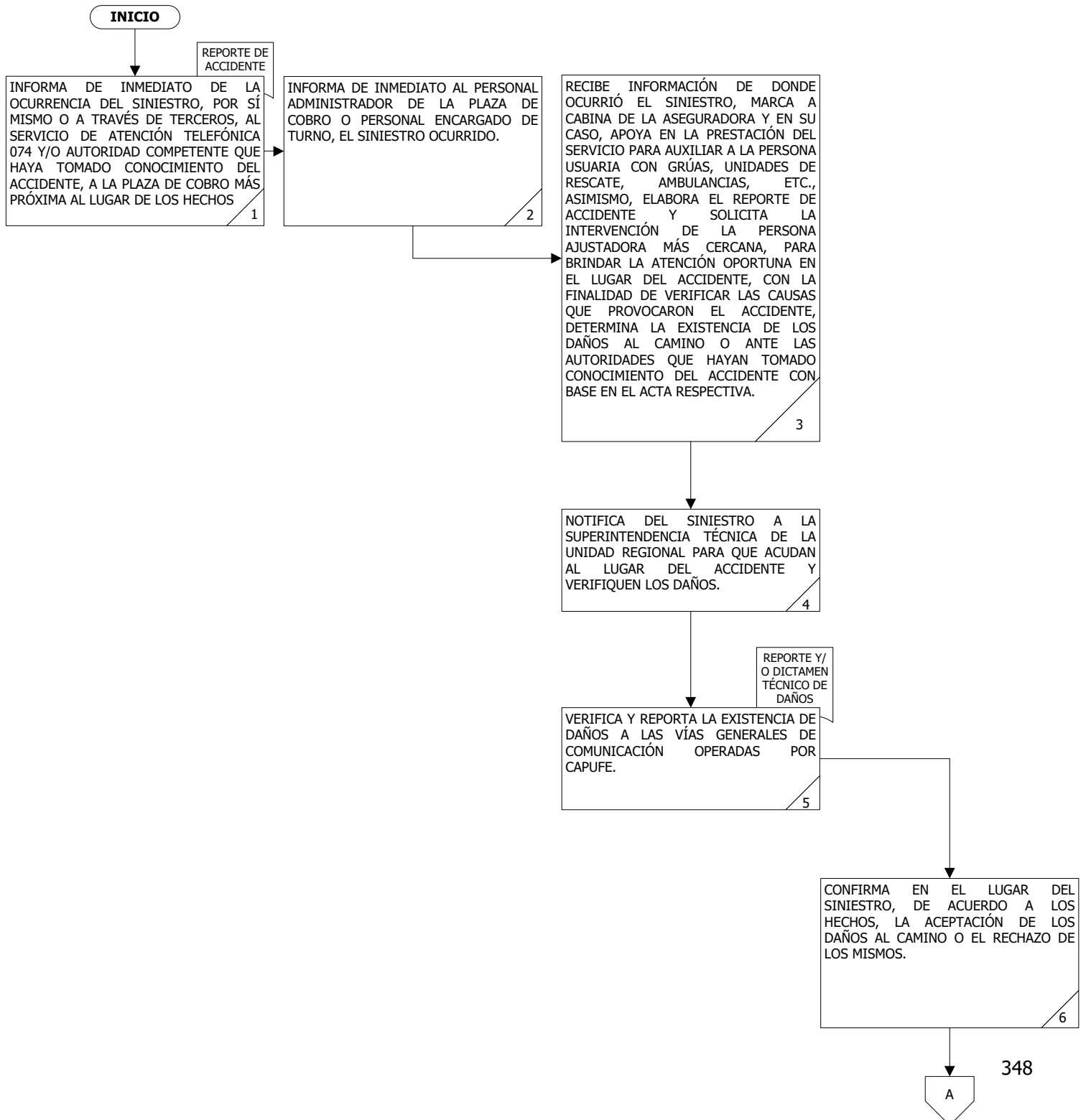
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación	13.	Entrega a la persona usuaria copia del reporte de accidente.	Reporte de Accidente
	14.	Proporciona diariamente a la Subgerencia de Operación la documentación que se requiera para la conclusión del siniestro.	Documentación
	15.	Recibe del personal Administrador de la Plaza de Cobro, los reportes de siniestros con daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE.	Reporte
	16.	Da seguimiento a los siniestros con daños al camino, para su reparación, o indemnización, de acuerdo al tabulador vigente que CAPUFE.	Reporte y Oficio
	17.	Remite a la aseguradora la solicitud de los siniestros a reparación y/o a pago	Reporte de Siniestralidad
Compañía Aseguradora	18.	Asigna a reparación los daños al camino.	
Unidad Regional	19.	Elabora informe mensual con los siniestros ocurridos, mencionando el status en el que se encuentra cada uno, copia del oficio de entrega de la documentación, que aparezca la fecha de recibido de la compañía aseguradora de acuerdo a formato enviado por la Gerencia de Seguros.	Bases y Póliza Vigente
Subgerencia de Seguros Institucionales, Unidad Regional, Compañía Aseguradora	20.	Verifica los datos e informes mensuales que emiten las Unidades Regionales de acuerdo con el reporte de siniestralidad proporcionado por la compañía aseguradora, solicitando en su caso aclaraciones tanto a la aseguradora como a las Unidades Regionales.	
		<p>Nota: La Compañía Aseguradora, se obliga a cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los estándares de servicio determinados en las Bases de Licitación.</p> <p>Termina procedimiento</p>	

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN,
UNIDAD REGIONAL, SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES

FECHA: NOVIEMBRE 2025

PERSONA USUARIA	PERSONAL CAJERO RECEPTOR, PERSONAL OPERADOR 074	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	SUBGERENCIA TÉCNICA DE LA UNIDAD REGIONAL
-----------------	--	--	--

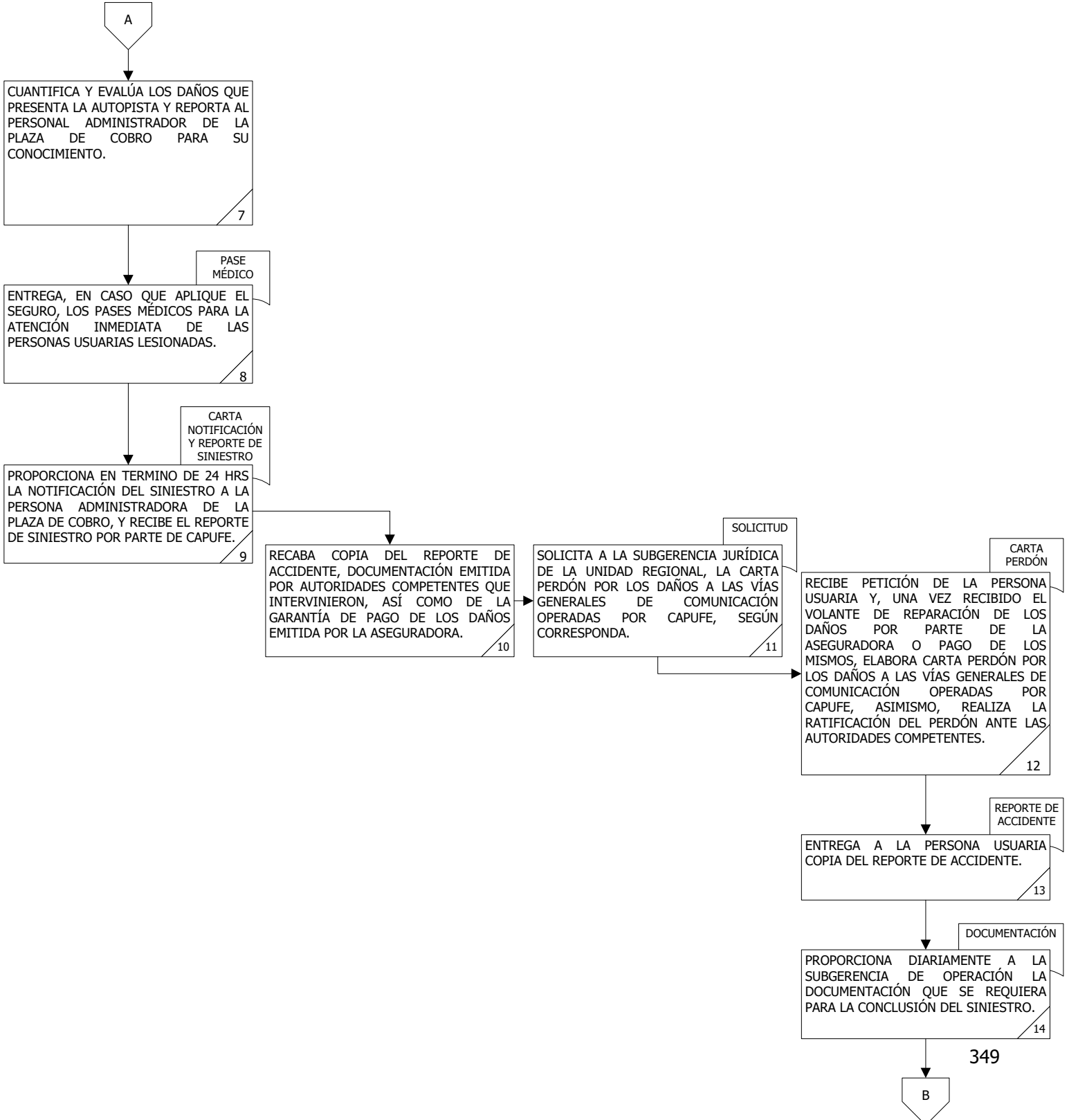


UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN,
UNIDAD REGIONAL, SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES

FECHA: NOVIEMBRE 2025

PERSONA AJUSTADORA	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	PERSONA USUARIA	SUBGERENCIA JURÍDICA DE LA UNIDAD REGIONAL
--------------------	---	-----------------	--

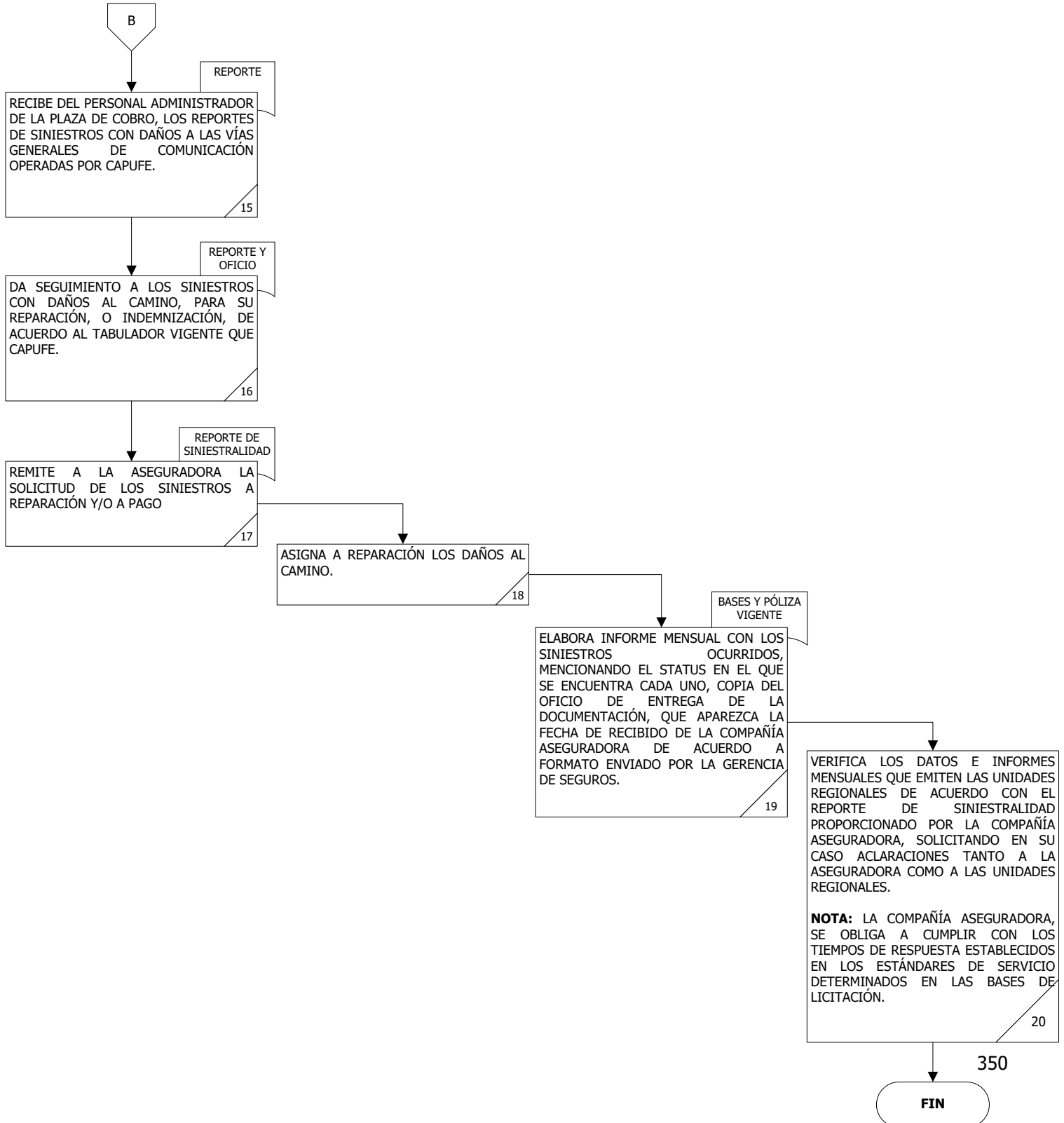


UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN, UNIDAD REGIONAL, SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES

FECHA: NOVIEMBRE 2025

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	COMPAÑÍA ASEGURADORA	UNIDAD REGIONAL	SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES, UNIDADES REGIONALES, COMPAÑÍA ASEGURADORA
---------------------------------	-----------------------------	------------------------	--



ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Persona Usuaria	1.	Realiza reporte extemporáneo en la Unidad Regional y/o en la Subgerencia de Seguros Institucionales, si el día que ocurrió el siniestro no reportó el accidente por causas ajenas o personales en la Plaza de Cobro más cercana al lugar donde ocurrió el siniestro, teniendo la opción de realizarlo vía correo electrónico.	Reporte Extemporáneo a través de las instancias receptoras de la reclamación
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	2.	Recibe, a través del personal responsable del Seguro del Usuario en cada Unidad Regional, la reclamación extemporánea de siniestro no reportado en su momento, así como de las solicitudes de inconformidad o reconsideración al dictamen emitido por la aseguradora.	Reporte Extemporáneo a través de las instancias receptoras de la reclamación
Subgerencia de Seguros Institucionales, Unidad Regional	3.	Atiende todos los reportes extemporáneos de siniestros y las solicitudes de inconformidad que las personas usuarias presenten en sus oficinas, para su atención y seguimiento.	Reporte Extemporáneo de Siniestros y solicitudes de inconformidad
	4.	Solicita el soporte de bitácoras al área de mantenimiento para acreditar el dicho de las personas usuarias y lo envía a la aseguradora.	
	5.	Verifica que las solicitudes de seguimiento, aclaración o inconformidades, cuenten con los siguientes datos para su seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de la persona usuaria. - Dirección y teléfono de la persona usuaria. - Fecha del Siniestro. - Lugar exacto del siniestro. - Declaración de cómo ocurrieron los hechos. - Descripción de la Unidad. - Comprobante de pago de la Plaza de Cobro o captura de pantalla que acredite el pago realizado a través de Medios Electrónicos. - Póliza de seguros propia. - Licencia de conducir. <p>¿Dispone de toda la información para la ubicación del siniestro?</p> <p>No</p>	
	6.	Contacta a la persona usuaria o área solicitante para que se complemente la información requerida.	
		<p>Sí</p>	
Subgerencia de Seguros Institucionales	7.	Solicita a la Unidad Regional correspondiente o Subgerencias de Operación los siguientes reportes para soportar lo dicho en su declaración por la persona usuaria afectada: <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de accidente de la Plaza de Cobro. - Reporte de Ambulancia (en su caso). - Reporte de Grúa (en caso de contar con el mismo). - Reporte de Mantenimiento y Conservación. - Informe de accidente de la Guardia Nacional (en su caso). 	Reporte

ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Operación de la Unidad Regional	8.	Proporciona a la mayor brevedad posible la documentación que soporte lo dicho por la persona usuaria, para continuar con el trámite.	Reporte Documentación Soporte
Subgerencia de Seguros Institucionales, Unidades Regionales	9.	Recibe el reporte solicitado y lo turna a la Aseguradora para su análisis y atención, para que determine lo correspondiente al caso.	
		¿Es determinada la Imprudencia del Siniestro por parte de la Aseguradora?	
		Sí	
	10.	Solicita a la Aseguradora reconsidere el dictamen que confirma los hechos declarados por la persona usuaria con relación a las causas que provocaron el accidente, tomando en cuenta las condiciones particulares de la póliza contratada.	
		No	
	11.	Informa a la persona usuaria la procedencia del siniestro, mediante escrito respectivo, marcando copia de conocimiento a la Subgerencia de Operación y/o la Subgerencia de Seguros Institucionales.	
		Termina procedimiento	

PERSONA USUARIA

**SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA
UNIDAD REGIONAL**

**SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES,
UNIDAD REGIONAL**

INICIO

REPORTE
EXTEMPORÁNEO A
TRAVÉS DE LAS
INSTANCIAS
RECEPTORAS DE LA
RECLAMACIÓN
CIO

REALIZA REPORTE EXTEMPORÁNEO EN LA UNIDAD REGIONAL Y/O EN LA SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES, SI EL DÍA QUE OCURRIÓ EL SINIESTRO NO REPORTÓ EL ACCIDENTE POR CAUSAS AJENAS O PERSONALES EN LA PLAZA DE COBRO MÁS CERCANA AL LUGAR DONDE OCURRIÓ EL SINIESTRO, TENIENDO LA OPCIÓN DE REALIZARLO VÍA CORREO ELECTRÓNICO.

1

REPORTE
EXTEMPORÁNEO A
TRAVÉS DE LAS
INSTANCIAS
RECEPTORAS DE LA
RECLAMACIÓN
CIO

RECIBE, A TRAVÉS DEL PERSONAL RESPONSABLE DEL SEGURO DEL USUARIO EN CADA UNIDAD REGIONAL, LA RECLAMACIÓN EXTEMPORÁNEA DE SINIESTRO NO REPORTADO EN SU MOMENTO, ASÍ COMO DE LAS SOLICITUDES DE INCONFORMIDAD O RECONSIDERACIÓN AL DICTAMEN EMITIDO POR LA ASEGURADORA.

2

REPORTE
EXTEMPORÁNEO DE
SINIESTROS Y
SOLICITUDES DE
INCONFORMIDAD

ATIENDE TODOS LOS REPOTES EXTEMPORÁNEOS DE SINIESTROS Y LAS SOLICITUDES DE INCONFORMIDAD QUE LAS PERSONAS USUARIAS PRESENTEN EN SUS OFICINAS, PARA SU ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO.

3

SOLICITA EL SOPORTE DE BITÁCORAS AL ÁREA DE MANTENIMIENTO PARA ACREDITAR EL DICHO DE LAS PERSONAS USUARIAS Y LO ENVÍA A LA ASEGURADORA.

4

VERIFICA QUE LAS SOLICITUDES DE SEGUIMIENTO, ACLARACIÓN O INCONFORMIDADES, CUENTEN CON LOS SIGUIENTES DATOS PARA SU SEGUIMIENTO:

- NOMBRE DE LA PERSONA USUARIA.
- DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA PERSONA USUARIA.
- FECHA DEL SINIESTRO.
- LUGAR EXACTO DEL SINIESTRO.
- DECLARACIÓN DE CÓMO OCURRIERON LOS HECHOS.
- DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD.
- COMPROBANTE DE PAGO DE LA PLAZA DE COBRO O CAPTURA DE PANTALLA QUE ACREDITE EL PAGO REALIZADO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
- PÓLIZA DE SEGUROS PROPIA.
- LICENCIA DE CONDUCIR.

5

**¿DISPONE DE TODA LA INFORMACIÓN
PARA LA UBICACIÓN DEL SINIESTRO?**

NO

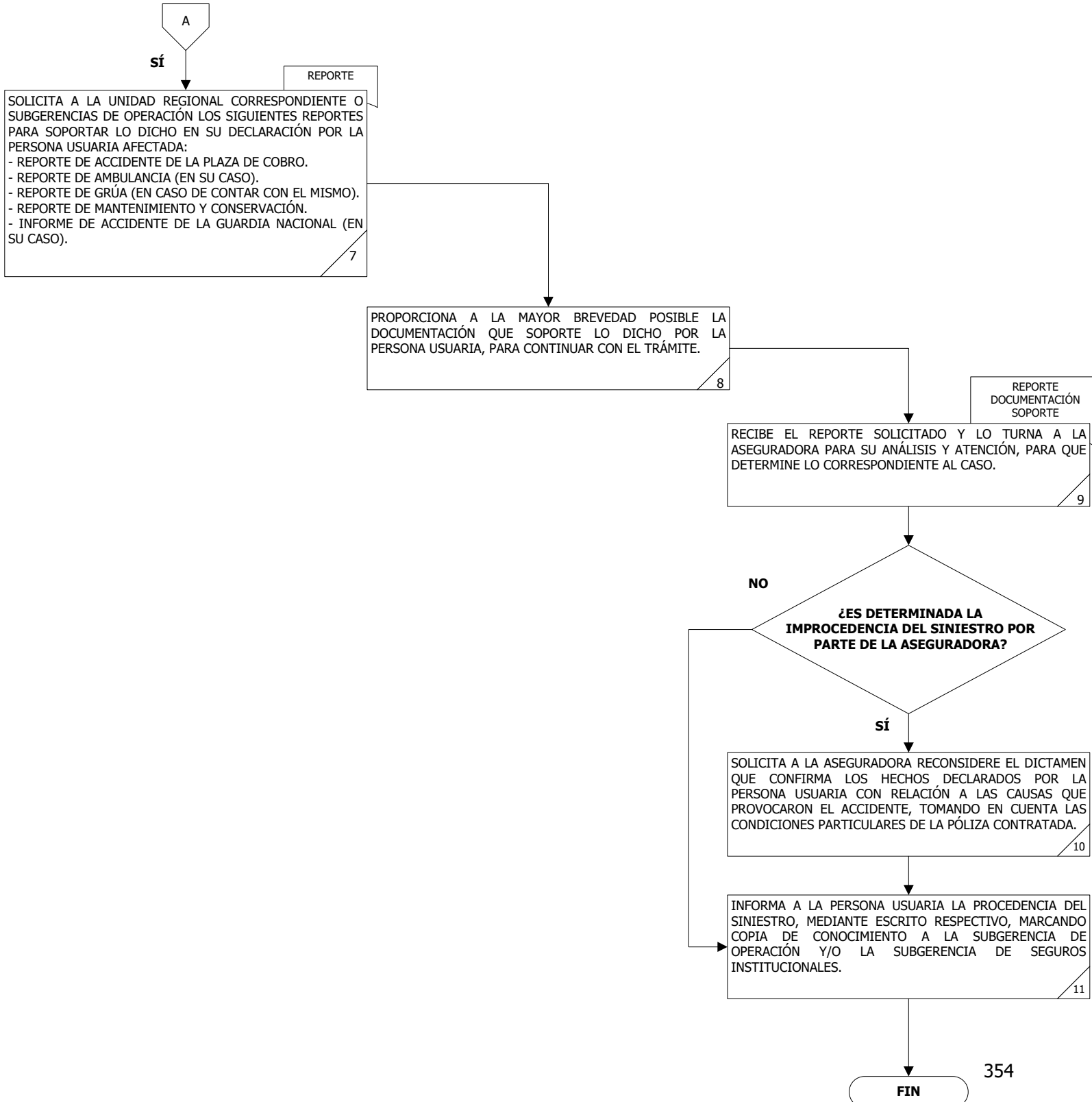
CONTACTA A LA PERSONA USUARIA O ÁREA SOLICITANTE PARA QUE SE COMPLEMENTE LA INFORMACIÓN REQUERIDA.

6

353

A

SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES	SUBGERENCIA DE OPERACIÓN DE LA UNIDAD REGIONAL	SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES, UNIDAD REGIONAL
---	---	--



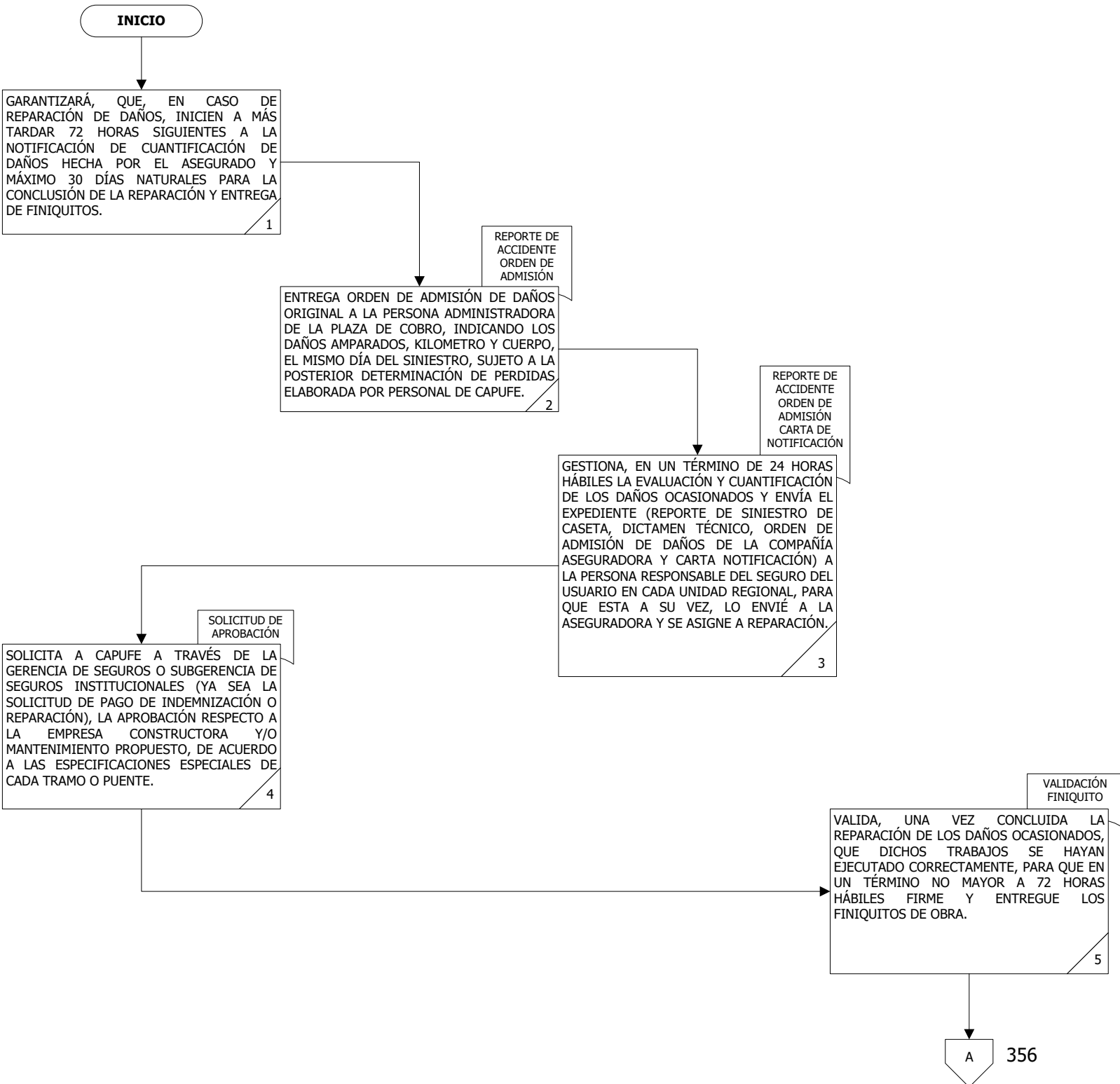
ÁREA RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Compañía Aseguradora	1.	Garantizará, que, en caso de reparación de daños, inicien a más tardar 72 horas siguientes a la notificación de cuantificación de daños hecha por el asegurado y máximo 30 días naturales para la conclusión de la reparación y entrega de finiquitos.	
Personal Ajustador	2.	Entrega orden de admisión de daños original a la persona Administradora de la Plaza de Cobro, indicando los daños amparados, kilometro y cuerpo, el mismo día del siniestro, sujeto a la posterior determinación de perdidas elaborada por personal de CAPUFE.	Reporte de Accidente Orden de Admisión
Personal Administrador de la Plaza de Cobro o Personal Encargado de Turno	3.	Gestiona, en un término de 24 horas hábiles la evaluación y cuantificación de los daños ocasionados y envía el expediente (reporte de siniestro de caseta, dictamen técnico, orden de admisión de daños de la compañía aseguradora y carta notificación) a la persona responsable del Seguro del Usuario en cada Unidad Regional, para que esta a su vez, lo envíe a la aseguradora y se asigne a reparación.	Reporte de Accidente Orden de Admisión Carta de Notificación
Compañía Aseguradora	4.	Solicita a CAPUFE a través de la Gerencia de Seguros o Subgerencia de Seguros Institucionales (ya sea la solicitud de pago de indemnización o reparación), la aprobación respecto a la Empresa constructora y/o mantenimiento propuesto, de acuerdo a las especificaciones especiales de cada Tramo o Puente.	Solicitud de aprobación
Subgerencia Técnica de la Unidad Regional	5.	Valida, una vez concluida la reparación de los daños ocasionados, que dichos trabajos se hayan ejecutado correctamente, para que en un término no mayor a 72 horas hábiles firme y entregue los finiquitos de obra.	Validación Finiquito
Personal Administrador de la Plaza de Cobro	6.	Informa a la Subgerencia de Operación, en caso de que existan daños al camino y el siniestro sea declinado por el personal ajustador, para que dicho asunto se turne a la Subgerencia Jurídica a efecto de que se presente la denuncia y/o querella contra quien resulte responsable y se dé el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.	Notificación de declinación de siniestro
Unidad Regional	7.	Elabora el informe mensual con los siniestros ocurridos, mencionando el status en el que se encuentra cada uno, anexando copia del oficio de entrega de la documentación que aparezca la fecha de recibido de la compañía aseguradora.	Reporte y Oficio
Subgerencia de Seguros Institucionales	8.	Verifica los datos e informes mensuales que emiten las Unidades Regionales, de acuerdo con el reporte de siniestralidad proporcionado por la Compañía Aseguradora, solicitando en su caso aclaraciones tanto a esta última como a las Unidades Regionales.	Reporte
Compañía Aseguradora	9.	Cumple con los tiempos de respuesta establecidos en los estándares de servicio establecidos en las Bases de Licitación.	Bases y Póliza Vigente
		Termina procedimiento	

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN, UNIDAD REGIONAL, SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES

FECHA: NOVIEMBRE 2025

COMPAÑÍA ASEGURADORA	PERSONAL AJUSTADOR	PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO O PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	SUBGERENCIA TÉCNICA DE LA UNIDAD REGIONAL
----------------------	--------------------	---	---

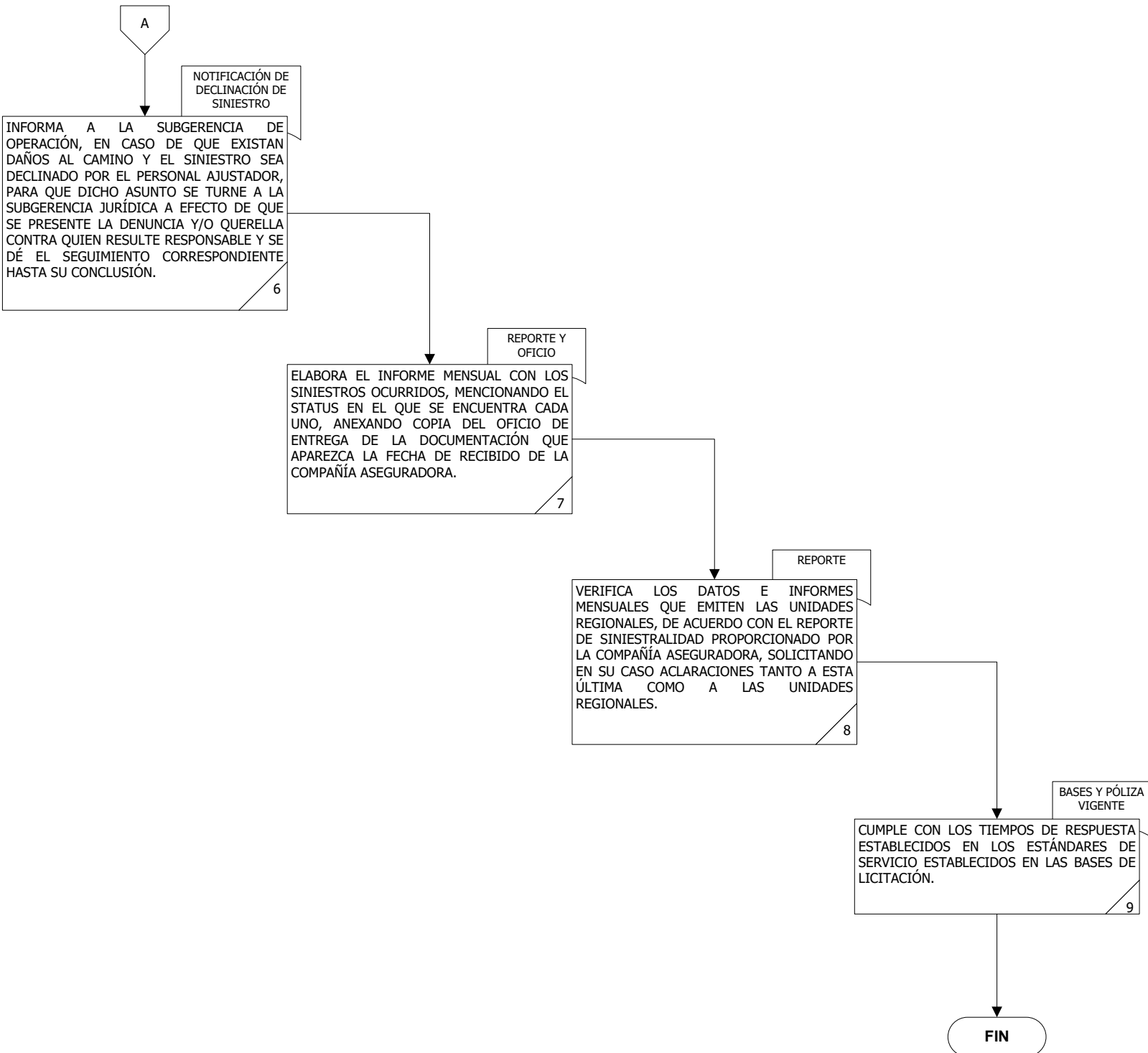


UNIDAD ADMINISTRATIVA:

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONSERVACIÓN, UNIDAD REGIONAL, SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES

FECHA: NOVIEMBRE 2025

PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	UNIDAD REGIONAL	SUBGERENCIA DE SEGUROS INSTITUCIONALES	COMPAÑÍA ASEGURADORA
---	-----------------	--	----------------------





**RECIBO DE DOTACIÓN DE FONDO DE CAMBIO,
RETIROS PARCIALES E INGRESOS POR TURNO CARRIL**

1 Número y Nombre de Plaza de Cobro				Número de Folio: 2	
3 Fecha		4 Carril		5 Turno	
Fondo de Cambio		Hora		M.N.	
Entrega		6		7	
Recuperación		11		12	
Retiros Parciales		Hora		M.N.	
Retiro 1		16		17	
Retiro 2					
Retiro 3					
Retiro 4					
Retiro 5					
Sub Totales		\$ 21		\$ 22	
23 Nombre y Firma de la persona Encargada de Turno				24 Nombre y Firma de la persona Cajero Receptor	
Fin del Turno					
		M.N.		USD	
Sub Totales		25		26	
23 Nombre y Firma de la persona Encargada de Turno				24 Nombre y Firma de la persona Cajero Receptor	
		M.N.		USD	
Ingreso Total		\$ 27		\$ 28	

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NÚMERO Y NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO, SEGÚN CORRESPONDA.	16	HORA DE CADA RETIRO
2	FOLIO QUE LE ASIGNE EL ENCARGADO(A) DE TURNO	17	CANTIDAD DE RETIRO EN PESOS
3	REGISTRA LA FECHA	18	CANTIDAD DE RETIRO EN DÓLARES
4	NÚMERO DE CARRIL	19	NOMBRE Y FIRMA DE CAJERO RECEPTOR
5	NÚMERO DE TURNO	20	NOMBRE Y FIRMA DE ENCARGADO DE TURNO
6	HORA DE LA ENTREGA	21	SUB TOTALES EN PESOS
7	CANTIDAD EN PESOS	22	SUB TOTALES EN DÓLARES
8	CANTIDAD EN DÓLARES	23	ANOTAR NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA ENCARGADA DE TURNO
9	NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO	24	ANOTAR NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA CAJERO RECEPTOR
10	NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR	25	SUB TOTALES FIN DE TURNO EN PESOS
11	HORA DE RECUPERACIÓN DE FONDO	26	SUB TOTALES FIN DE TURNO EN DÓLARES
12	CANTIDAD EN PESOS	27	INGRESO TOTAL EN PESOS
13	CANTIDAD EN DÓLARES	28	INGRESO TOTAL EN DÓLARES
14	NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR		
15	NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO		

FORMATO DE INCIDENCIAS



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

FORMATO DE INCIDENCIAS PARA USO DEL CAJERO RECEPTOR EN CARRIL

		1	
		NOMBRE Y NÚMERO DE PLAZA DE COBRO	
FECHA:	3	2	
		NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR	
TURNO:	4		
NUM. CARRIL:	5		
FOLIO INICIAL SECUENCIAL	FOLIO FINAL SECUENCIAL		
6	8		

9

NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

7

FOLIO INICIAL DE ROLLO

10
FOLIO FINAL DE ROLLO

FOLIO INICIAL DE ROLLO			FOLIO FINAL DE ROLLO					
FOLIO	HORA	VSC	C.E.	TARIFA	NÚM. PLACAS/ECO.	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES	MONTO ARROJADO C.E.
11	12	13	14	15	16	17	18	19
TOTAL								20

21

FIRMA DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR

22

FIRMA DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

23

FIRMA DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

Personal Cajero Receptor que cubre momentáneamente a otro en el proceso de cobro de peaje durante un turno es responsable de la operación de este turno carril:

Nombre: 24 No. De Empleado(a) 25
De 26 a 26
hrs.



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	PLAZA DE COBRO	16	NÚMERO DE PLACAS/ECONÓMICO
2	NOMBRE Y FIRMA DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR	17	DEPENDENCIA
3	FECHA	18	OBSERVACIONES
4	TURNO	19	MONTO ARROJADO C.E.
5	NÚMERO DE CARRIL	20	TOTAL
6	FOLIO INICIAL SECUENCIAL	21	FIRMA DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR
7	FOLIO INICIAL DEL ROLLO	22	FIRMA DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
8	FOLIO FINAL SECUENCIAL	23	FIRMA DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
9	NOMBRE DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	24	NOMBRE DEL CAJERO RECEPTOR
10	FOLIO FINAL DEL ROLLO	25	NO. DE EMPLEADO DEL CAJERO RECEPTOR
11	FOLIO	26	HORA
12	HORA		
13	NUMERO DE VSC		
14	C.E.		
15	TARIFA		



FORMATO AFORO VISOMANUAL

PLAZA DE COBRO.	TURNO	CARRIL	HORA		FECHA DE OPERACIÓN
1	2	3	INICIAL	FINAL	
			4	5	6
NOMBRE DEL C-R QUE OPERÓ EL CARRIL:			7		
NOMBRE DEL A. L. QUE VERIFICÓ EL CARRIL:			8		
TARIFA	EVENTOS AFORADOS		VSC	C.E	TOTAL
T01 A	9		10	11	12
MOTOS	9		10	11	12
T02 BUS	9		10	11	12
T03 BUS	9		10	11	12
T02 C	9		10	11	12
T03 C	9		10	11	12
T04 C	9		10	11	12
T05 C	9		10	11	12
T06 C	9		10	11	12
T07 C	9		10	11	12
T08 C	9		10	11	12
T09 C	9		10	11	12
E.E.L.	9		10	11	12
E.E.P.	9		10	11	12
			TOTALES	13	14
NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA LIQUIDADOR QUE AFORÓ:			FECHA DEL AFORO		
16			VISO MANUAL		
OBSERVACIONES:			18		
17					



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NÚMERO Y NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO.	10	NÚMERO DE V.S.C QUE CRUZARON POR CLASIFICACIÓN
2	TURNO A LABORAR	11	NÚMERO DE C.E. QUE CRUZARON POR CLASIFICACIÓN
3	NÚMERO DEL CARRIL	12	NÚMEROS TOTALES POR CLASIFICACIÓN
4	HORA INICIAL	13	NÚMERO TOTAL DE V.S.C
5	HORA FINAL	14	NÚMERO TOTAL DE C.E.
6	FECHA DE OPERACIÓN	15	NÚMERO TOTAL DE EVENTOS
7	NOMBRE DEL CAJERO RECEPTOR	16	NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA LIQUIDADOR
8	NOMBRE DEL ANALISTA LIQUIDADOR	17	OBSERVACIONES
9	NÚMERO DE EVENTOS QUE CRUZARON POR CLASIFICACIÓN	18	FECHA EN QUE SE AFORÓ



AFORO MANUAL DE TRANSACCIONES DE VEHÍCULOS CON TAG NO REGISTRADOS POR EL ECT

Nombre 1

Puesto 2

Plaza de Cobro 3

Fecha 4

Turno 5

Carril 6

Causas de la falla: 7

No	Numero				HORA	Razón o Denominación Social
	Tarjeta	Placas	Económico	Ejes		
8	9	10	11	12	13	14

Personal Cajero Receptor

Personal Encargado
de Turno

Personal Administrador
de la Plaza de Cobro

15

Nombre y Firma

16

Nombre y Firma

17

Nombre y Firma

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NOMBRE DEL CAJERO RECEPTOR	11	NÚMERO ECONÓMICO
2	PUESTO QUE DESEMPEÑA	12	NÚMERO DE EJES
3	PLAZA DE COBRO	13	HORA
4	FECHA	14	RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL
5	TURNO	15	NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR
6	CARRIL	16	NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO
7	CAUSAS DE LA FALLA	17	NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
8	NÚMERO DE FALLA		
9	NÚMERO DE TARJETA IAVE		
10	NÚMERO DE PLACAS		



PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO – RECEPTOR (EJEMPLO)

PRELIQUIDACIÓN DE CAJERO - RECEPTOR
Tránsito Vehicular

1 Fecha de operación: 11/11/2022 6 Número de control: B0126320 7
2 No. y Nombre de la delegación: UNIDAD REGIONAL CUERNAVACA 8
3 No. y Nombre de la plaza de origen: 106 Aeropuerto Cuerpo B 9
4 Turno: 5 MATUTINO 10
5 Fecha de Generación: 11/11/2022

Hora Inicial: 06:22:06
Hora Final: 14:17:23
Carril: B01
Hora de Generación: 02:37:16 p.m.

Entregado Cajero Receptor

Concepto	Entregado		Marcado		Diferencia	
	\$	No.	\$	No.	\$	No.
Efectivo M.N.	23,381.00					
Boletos Generados por Error	0.00	1				
Vehículos Residentes Pago Inmediato	1,036.00	259				
Subtotal Marcado como Pagado	23,381.00	1,920	23,396.00	1,920	-15.00	
Boletos Residentes P.A.	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Sistemas Electrónicos IAVE	3,653.00	239	3,653.00	239		
Tarjetas Bancarias Crédito	0.00	0	0.00	0		
Tarjetas Bancarias Débito	0.00	0	0.00	0		
V.S.C	558.00	36	558.00	36		
Vehículos Residentes P.A.	0.00	0	0.00	0		
Vehículos Eludidos	2,534.00	143	2,534.00	143		
Totales	30,126.00	2,338	30,141.00	2,338	-15.00	0
Efectivo Dts.	0.00					
Boletos Generados por error	0.00	0				
Subtotal Marcado como Pagado	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Reclasificados			262.00	18		
Detecciones Erróneas			00.	0		

Diferencia Cajero-Receptor (Marcado y Entregado)

Entregado		Por Entregar		Sobrante por Depósito Entregado	
M.N. \$	D.L.S. \$	M.N. \$	D.L.S. \$	M.N. \$	D.L.S. \$
0.00	0	15.00	0	0.00	0

Boletos

Folio Inicial	Folio Final	Folio Totales	Folio Cancelados	Folio Totales
6,543,256	6,543,275	1,920	0	0

ETC

FOLIOS	EVENTOS
Initial: 1,125,657	1,337,277
Final: 1,127,376	1,339,614
Totales: 1,920	2,338
Cancelados: 1	0
Netos: 0	2,338

Cantidad a Depositar: M.N. \$: 23,381.00 Dts. \$: 0

LOS SERVIDORES PÚBLICOS FIRMANTE, ASUMEN LA RESPONSABILIDAD DE LOS FONDOS Y VALORES PATRIMONIALES DE LA FEDERACIÓN QUE LES SON CONFÍADOS, POR LO QUE SE HACEN RESPONSABLES DEL FALTANTE QUE SEA DETECTADO MEDIANTE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS POR EL ORGANISMO EN LOS INGRESOS CAPTADOS DURANTE EL TIEMPO/CAMBIO LABORANDO OBLIGANDOSE A EFECTUAR EL PAGO CORRESPONDIENTE A LA DIFERENCIA DETECTADA EN SU CONTRA DE INMEDIATO; TODA VEZ QUE DE NO CUMPLIR CON ESTE REQUISITO ACEPTA QUE TODO FALTANTE DETERMINADO EN LA ETAPA DEL PROCESO DE LIQUIDACIÓN SUBSISTIVA, SEA DESCANTO DE SU SALARIO EN LA QUINCENA INMEDIATA POSTERIOR A LA QUE OCURRA EL EVENTO ANTES DESCRITOS.

Observaciones:
1 CANCELADO T3C \$ 262.00 SOBANTE DE \$ 11.00

Enterado

46 No. de Empleado Cajero-Receptor
Nombre y Firma

47 No. de Empleado de Turno
Nombre y Firma

48 No. de Empleado Admon. Gral.
Nombre y Firma



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	FECHA DE OPERACIÓN	25	EFFECTIVO M. N. POR ENTREGAR
2	NOMBRE DE LA UNIDAD REGIONAL	26	EFFECTIVO DLLS. POR ENTREGAR
3	NOMBRE Y NÚMERO DE LA PLAZA DE COBRO	27	EFFECTIVO M. N. EN SOBRANTE POR DEPÓSITO ENTREGADO
4	TURNOS CORRESPONDIENTE	28	EFFECTIVO DLLS. EN SOBRANTE POR DEPÓSITO ENTREGADO
5	FECHA DE GENERACIÓN	29	FOLIO INICIAL DE BOLETOS
6	NÚMERO DE CONTROL	30	FOLIO FINAL DE BOLETOS
7	HORA INICIAL	31	FOLIO TOTAL DE BOLETOS
8	HORA FINAL	32	FOLIOS CANCELADOS DE BOLETOS
9	REGISTRA CARRIL	33	FOLIOS NETOS DE BOLETOS
10	HORA DE GENERACIÓN	34	FOLIO INICIAL DE BOLETOS ETC
11	EFFECTIVO M. N. ENTREGADO	35	FOLIO FINAL DE BOLETOS ETC
12	AFORO ENTREGADO	36	FOLIO TOTAL DE BOLETOS ETC
13	EFFECTIVO M. N. MARCADO	37	FOLIOS CANCELADOS DE BOLETOS ETC
14	AFORO MARCADO	38	FOLIOS NETOS DE BOLETOS ETC
15	DIFERENCIA DE EFFECTIVO M. N.	39	EVENTOS INICIALES ETC
16	DIFERENCIA EN AFORO	40	EVENTOS FINALES ETC
17	TOTAL ENTREGADO DE EFFECTIVO	41	EVENTOS TOTALES ETC
18	TOTAL ENTREGADO EN AFORO	42	EVENTOS CANCELADOS ETC
19	TOTAL MARCADO EN EFFECTIVO	43	EVENTOS NETOS ETC
20	TOTAL MARCADO EN AFORO	44	CANTIDAD EN EFFECTIVO M. N. A DEPOSITAR
21	TOTAL DIFERENCIA EN EFFECTIVO	45	CANTIDAD EN EFFECTIVO DLLS. A DEPOSITAR
22	TOTAL DIFERENCIA EN AFORO	46	NO. DE EMPLEADO, NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR
23	EFFECTIVO M. N. ENTREGADO	47	NO. DE ENCARGADO DE TURNO, NOMBRE Y FIRMA
24	EFFECTIVO DLLS. ENTREGADO	48	NO. DE EMPLEADO DEL ADMINISTRADOR GENERAL, NOMBRE Y FIRMA



DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN



CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
UNIDAD REGIONAL
SUBGERENCIA DE OPERACIÓN
DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN

UNIDAD REGIONAL	<u>1</u>	PLAZA DE COBRO	<u>2</u>	FECHA:	<u>3</u>
TURNO OPERADO	<u>4</u>				
ENCARGADO DE TURNO	<u>5</u>	NUMERO DE EMPLEADO	<u>6</u>		
ADMINISTRADOR	<u>7</u>	NUMERO DE EMPLEADO	<u>8</u>		

INGRESOS POR CUOTA ELUDIDA:	\$	9	-
INGRESOS DE PRELIQUIDACIÓN:	\$	10	-
TOTAL DEL TURNO:	\$	11	-
TOTAL DEL DÍA:	\$	12	-

Carriles Abiertos	Carriles Cerrados	Cajero Receptor	No. Empleado	No. Control de preliquidación	Importe a depositar Preliquidación	Boletos generados por error	Observaciones
13	14	15	16	17	18	19	20

	A DEPOSITAR EN TURNO	\$	21	22
	FIRMA DE LA PERSONA ENCARGADA DE TURNO	<u>23</u>		

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NOMBRE LA UNIDAD REGIONAL	14	NÚMERO DE CARRILES CERRADOS
2	NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO	15	NOMBRE DEL CAJERO RECEPTOR
3	FECHA	16	NUMERO DE EMPLEADO DE CAJERO RECEPTOR
4	TURNO OPERADO	17	NUMERO ASIGNADO AUTOMÁTICAMENTE POR EL MLC
5	NOMBRE DEL ENCARGADO DE TURNO	18	IMPORTE A DEPOSITAR
6	NUMERO DE EMPLEADO DE ENCARGADO DE TURNO	19	BOLETOS GENERADOS POR ERROR
7	NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	20	OBSERVACIONES
8	NUMERO DE EMPLEADO DE ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO	21	CANTIDAD A DEPOSITAR POR PARTE DEL CAJERO RECEPTOR CON NÚMERO
9	INGRESO POR CUOTA ELUDIDA	22	CANTIDAD A DEPOSITAR POR PARTE DEL CAJERO RECEPTOR EN LETRA
10	INGRESO DE PRELIQUIDACIÓN DEL CAJERO RECEPTOR	23	FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO
11	TOTAL DE DINERO DEL TURNO		
12	TOTAL DE DINERO DEL DÍA		
13	NÚMERO DE CARRILES ABIERTOS		



FICHA DE DEPÓSITO (Ejemplo)

4 → **BBVA Bancomer**

5 → **DEPÓSITO EMPRESARIAL**

6 → **MONEDA**
NACIONAL

NÚMERO DE CONVENIO
6 0 1 8 7

REFERENCIA
0 1 0 9 0 6 2 6 1 0 2 2 4

FECHA
27/10/2022

3 → **FOLIO DE FICHA**
100 6008554

2 → **TIPO DE DEPÓSITO**
EFECTIVO BANCOMER

1 → **IMPORTE TOTAL EFECTIVO**
\$3,650.00

BBVA-BANCOMER, INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE GRUPO FINANCIERO

COMETRA CUERNAVACA
BBVA Bancomer
DEPÓSITO EMPRESARIAL
27 OCT 2022
NUMERO PARA OTORGAR O PAPEL DE
CUBRIR LOS REQUISITOS DE ACCESO AL
SISTEMA DE CREDITACIÓN FINANCIERA
C.R. JAFFE Caza DR

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	IMPORTE TOTAL EN EFECTIVO	4	NÚMERO DE CONVENIO
2	TIPO DE DEPÓSITO	5	DEPÓSITO EMPRESARIAL
3	FOLIO DE FICHA	6	TIPO DE MONEDA



COMPROBANTE DE SERVICIO TRASLADO DE VALORES

COMPROBANTE DE SERVICIO

COMPANHIA MEXICANA DE TRASLADO DE VALORES, S.A. DE C.V.

CALLE INAHUACATONGO, No. 129 COL. LORENZO BÓTURINI
IDELEG. VENUSTIANO CARRANZA
C.P. 15820, MEXICO, D.F.
TELÉFONOS: 5764-9999 5764-9874 5764-9865 Y 5764-9800
R.F.C. MTV-760226-G73

No. 120775762

1. FECHA: _____ 2. HORARIO: _____ 3. MAT: ☐ VESP: ☐ NOC: ☐ RUTA No. _____

4. No. DE CLIENTE: _____ 5. TIPO DE SERVICIO: **5** ORDINARIO: ☐ ESPECIAL: ☐ No. SUC. CLIENTE: _____ CONSEC: _____

6. VALORES RECIBIDOS DE: _____

7. DIRECCION: _____

8. RECIBIMOS: M.N. ☐ OTRAS DIVISAS: ☐ ENVASES QUE DICE CONTENER \$: _____

9. CANTIDAD CON LETRA: _____

10. IMPORTE EFECTIVO: _____ IMPORTE DOCUMENTOS: _____ IMPORTE TOTAL: _____

11. No. ENVASES CON BILLETES: _____ No. ENVASES CON MONEDA METALICA: _____ TOTAL DE ENVASES: _____

12. ENTREGAR ENVASES A: _____

13. DIRECCION: _____

14. NUMERO DE MACHIMBRADO: _____ SELLOS: _____

15. REMITENTE: _____

16. FECHA: _____ HORA: _____

17. TRANSPORTACION VALORES: _____

18. FECHA: _____ HORA: _____

19. NOMBRE: _____ FIRMA: _____

IMPORTANTE

LA COMPANHIA MEXICANA DE TRASLADO DE VALORES, S.A. DE C.V. NO SE RESPONSABILIZA POR INCUMPLIMIENTO DE SERVICIO EN CASOS FORTUITOS O FUERZA MAYOR.

LA COMPANHIA NO ATENDERA RECLAMACION ALGUNA DESPUES DE 60 DIAS DESDE LA FECHA DE ESTE UNICO DOCUMENTO.

LOS VALORES AQUÍ DECLARADOS SE CONSIDERAN EN MONEDA NACIONAL, O EN CASO DE OTRAS DIVISAS SERA EL TIPO DE CAMBIO A VALOR MERCANTIL DE LA RECEPCION DE LOS VALORES.

NO ENTREGUE SUS VALORES SI EXISTE DUDA SOBRE LA IDENTIDAD DEL PERSONAL.

REVISION 1

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	FECHA DE RECOLECCION	11	IMPORTE TOTAL
2	HORARIO DE RECOLECCION	12	CANTIDAD DE ENVASES QUE SE ENTREGA
3	NUMERO DE COMPROBANTE DE SERVICIO	13	TOTAL DE ENVASES QUE SE ENTREGAN
4	NUMERO DE RUTA	14	RAZON SOCIAL A LA EMPRESA QUE SE REALIZA LA ENTREGA
5	TIPO DE SERVICIO	15	DIRECCION DE LA RAZON SOCIAL
6	RAZON SOCIAL DE QUIEN ENTREGA LOS VALORES	16	NUMERO DE MACHIMBRADO
7	UBICACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO	17	NUMERO DE SELLO
8	CANTIDAD DE EFECTIVO ENTREGADO EN NÚMERO	18	FECHA, HORA DE LLEGADA, NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA
9	CANTIDAD DE EFECTIVO ENTREGADO EN LETRA	19	FECHA, HORA DE SALIDA, NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE
10	IMPORTE DEL EFECTIVO		



FORMATO DE BOLETÍN INFORMATIVO POR TOMA DE PLAZA DE COBRO O TRAMO CARRETERO

NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA:	1
---	---

PROBLEMÁTICA

2

MANIFESTACIÓN	BLOQUEO	TOMA DE INSTALACIONES
----------------------	----------------	------------------------------

CIERRE DE SECTOR

3

AMBOS CUERPOS	CUERPO "A"	CUERPO "B"
----------------------	-------------------	-------------------

NOMBRE DE LA AGRUPACIÓN, PARTIDO POLÍTICO O ASOCIACIÓN QUE AFECTA LAS INSTALACIONES, NOMBRE DE LÍDERES Y NÚMERO APROXIMADO DE PARTICIPANTES.

4

DEMANDAS Y AUTORIDADES A QUIEN SE DEMANDA:

5

AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

6

HECHOS:

7

FIRMA DE QUIEN REPORTA

8

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA	5	CUÁLES SON LAS DEMANDAS Y A QUÉ AUTORIDAD SE LAS DEMANDA
2	INDICAR LA PROBLEMÁTICA SEGÚN CORRESPONDA	6	REGISTRAR AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO
3	INDICAR QUE SECTOR SE CERRÓ	7	NARRATIVA DE LOS HECHOS
4	NOMBRE DE LA AGRUPACIÓN QUE AFECTA LAS INSTALACIONES, NOMBRE DE LÍDERES Y NÚMERO APROXIMADO DE PARTICIPANTES	8	FIRMA DE LA PERSONA QUE REPORTA



ACTA DE ENTREGA - RECEPCIÓN DE ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN Y/O COMPROBANTES DE PAGO PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS

PCXXX/XXXX/XXX

EN LAS OFICINAS DE LA PLAZA COBRO ____1____ " ____2____ " DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS, SITA EN EL KM. ____3____ DE LA AUTOPISTA ____4____, SIENDO LAS ____5____ HORAS DEL DÍA ____6____ DE ____7____ DE 202____8____ SE REUNIERON EL LIC./LCDA. O ING. ____9____, ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO Y EL/LA C. ____10____, ENCARGADO DE TURNO, PARA DEJAR CONSTANCIA DE LO SIGUIENTE:

HECHOS 11

SE HACE CONSTAR QUE, SIENDO EL DÍA Y LA HORA CITADA, SE REUNEN PARA ASENTAR LA VERIFICACIÓN EN CANTIDAD Y NUMERACIÓN, ASÍ COMO LA AUTENTICIDAD Y/O ESTADO DE LOS ROLLOS TERMICOS DE COMPROBANTES DE CARRILES, DERIVADO DE LA COMPRA A LA EMPRESA ____12____, LOS CUALES COINCIDEN CON LA REMISIÓN ____13____, MISMO QUE FUERON ENTREGADOS A ESTA PLAZA DE COBRO MEDIANTE ACTA UREM/SO/ACT-____14____/XXX, CONFORME A LO SIGUIENTE:

Cantidad de Rollos	Cantidad de Folios	Folio Inicial	Folio Final
15	16	17	18

DE ACUERDO CON LOS ASPECTOS ADMINISTRATIVOS, APARTADO VERIFICACIÓN DE CANTIDADES Y ESPECIFICACIONES SE HACEN LAS SIGUIENTES PRECISIONES.

- CANTIDAD DE ROLLOS RECIBIDOS:

Total de Rollos	Folio Inicial	Folio Final	Observaciones
19	20	21	<ul style="list-style-type: none">Rollo cuenta con línea indicadora roja (FOTO DE ROLLO) 22

SE VERIFICO EN EL TOTAL DE LOS ROLLOS DE LA REMESA EL FOLIO INICIAL Y DIEZ NUMERACIONES CONSECUTIVAS, DE ACUERDO A LA ETIQUETA PEGADA EN EL LATERAL DEL ROLLO, TAMBIÉN SE REVISARON LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL COMPROBANTE Y SE APLICARON MEDIDAS DE SEGURIDAD, DETECTANDO LO SIGUIENTE:

ASPECTO	23 CUMPLE	24 NO CUMPLE
ANCHO EXTERIOR: 6.5 CMS.	X	
DIÁMETRO EXTERIOR: 18 CMS + - 5 CMS.	X	
DIÁMETRO INTERIOR: 2.5 CMS.	X	
PASO DE IMPRESIÓN (LARGO DEL BOLETO): 7.0 CMS	X	
FOLIOS: LOS PRIMEROS 10 FOLIOS DE CADA ROLLO CORRESPONDEN A LOS FOLIOS MARCADOS EN LA ETIQUETA DEL ROLLO	X	
CARRETE: PLÁSTICO	X	
DIAMETRO INTERIOR CARRETE: 2.5 CMS	X	
DIAMETRO EXTERIOR CARRETE: 2.7 - 3.0 CMS	X	



<u>EMBOBINADO:</u> CON AJUSTE AL ALMA SIN CINTA ADHESIVA U OTRO MATERIAL QUE SUJETE EL PAPEL AL ALMA	X	
<u>LINEA INDICADORA</u> DE 36 PULGADAS (91.44 CMS.) MÁS MENOS 4 PULGADAS (10.16 CMS), AL FINAL EN EL EXTREMO DERECHO DEL ROLLO, CON UN GROSOR DE 1.5 CM (MÁS MENOS .5 CMS), IMPRESA EN TINTA COLOR ROJO Y QUE SEA VISIBLE EN EL ROLLO AUN ESTANDO EMBOBINADO.	X	
<u>MARCA NEGRA</u> <u>UBICACIÓN:</u> LADO DERECHO (VIENDO EL BOLETO DESDE LA PARTE POSTERIOR) <u>LARGO:</u> 15 MM INICIANDO DESDE EL EXTREMO DERECHO DEL BOLETO (VIENDO DESDE LA PARTE POSTERIOR DEL BOLETO) <u>ALTO:</u> 5 MM <u>SEPARACIÓN ENTRE MARCAS NEGRAS:</u> 70 MM. CONFORME SE INDICA EN DISEÑO DE ARTE ANEXO 1.	X	
<u>DISEÑO DE IMAGEN</u>	X	

SIN OTRO PARTICULAR, SE DA POR CONCLUIDA LA PRESENTE, QUEDANDO DE ANTECEDENTE PARA LO QUE TENGA LUGAR, FIRMANDO AL CALCE LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON.

25

LIC./ LCDA. O ING. XXXX
PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO XXX

26

LIC./ LCDA. O ING. XXXX XXXXX XXXXXX
PERSONAL ENCARGADO DE TURNO
DE LA PLAZA DE COBRO XXX

27

FOTOS DE LOS ROLLOS CONFORME A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NÚMERO DE PLAZA DE COBRO	15	CANTIDAD DE ROLLOS
2	NOMBRE DE PLAZA DE COBRO	16	CANTIDAD DE FOLIOS
3	KILÓMETRO DONDE SE UBICA LA PLAZA DE COBRO	17	FOLIO INICIAL DE LOS ROLLOS
4	AUTOPISTA DONDE SE UBICA LA PLAZA DE COBRO	18	FOLIO FINAL DE LOS ROLLOS
5	HORA DE REUNIÓN PARA LA VERIFICACIÓN	19	TOTAL DE ROLLOS RECIBIDOS
6	DÍA DE REUNIÓN PARA LA VERIFICACIÓN	20	FOLIO INICIAL
7	MES DE REUNIÓN PARA LA VERIFICACIÓN	21	FOLIO FINAL
8	AÑO DE REUNIÓN PARA LA VERIFICACIÓN	22	OBSERVACIONES Y FOTO DEL ROLLO
9	NOMBRE DEL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO	23	MARCAR CON UNA X SI SÍ CUMPLE
10	NOMBRE DEL ENCARGADO DE TURNO	24	MARCAR CON UNA X SI NO CUMPLE
11	NARRATIVA DE HECHOS	25	NOMBRE Y FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
12	NOMBRE DE LA EMPRESA A QUIEN SE LES COMPRA LOS ROLLOS	26	NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO
13	NÚMERO DE LA REMISIÓN	27	FOTOS DE LOS ROLLOS CONFORME A LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD
14	NÚMERO DE ACTA		



**FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE AUTOIMPRESIÓN
(COMPROBANTES DE PAGO)**

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN								
1				2				
UNIDAD REGIONAL				No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO				
3				4				
No. DE TARJETA				CARRIL No.				
FECHA DEL MOVIMIENTO	HORA	ENTRADA	SALIDA	EXISTENCIA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	TOTAL DE FOLIOS	OBSERVACIONES
5	6	7	8	9	10	11	12	13

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	UNIDAD REGIONAL	8	SALIDA
2	NO. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO	9	EXISTENCIA
3	NO. DE TARJETA	10	FOLIO INICIAL
4	NO. DE CARRIL	11	FOLIO FINAL
5	FECHA DEL MOVIMIENTO	12	TOTAL DE FOLIOS
6	HORA	13	OBSERVACIONES
7	ENTRADA		



FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN				
<u>1</u> UNIDAD REGIONAL		<u>2</u> No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO		
<u>3</u> FECHA		<u>4</u> CARRIL No.		

TARIFA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	CANTIDAD	IMPORTE
T1 5	6	7	8	9
T1				
T1				
T2				
T3				
T4				
T5				
T6				
T8				
T9				
EJES LIGEROS	10	11	12	13
EJES CARGA	14	15	16	17
	TOTALES	18	19	20

<u>21</u> NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO (A) DE TURNO	<u>22</u> NOMBRE Y FIRMA CAJERO(A) RECEPTOR(A)
---	--

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	UNIDAD REGIONAL	12	EJES LIGEROS (CANTIDAD)
2	NO. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO	13	EJES LIGEROS (IMPORTE)
3	FECHA	14	EJES CARGA (FOLIO INICIAL)
4	CARRIL NO.	15	EJES CARGA (FOLIO FINAL)
5	TARIFA	16	EJES CARGA (CANTIDAD)
6	FOLIO INICIAL	17	EJES CARGA (IMPORTE)
7	FOLIO FINAL	18	TOTALES FOLIO FINAL
8	CANTIDAD	19	TOTALES CANTIDAD
9	IMPORTE	20	TOTAL IMPORTE
10	EJES LIGEROS (FOLIO INICIAL)	21	NOMBRE Y FIRMA ENCARGADO(A) DE TURNO
11	EJES LIGEROS (FOLIO FINAL)	22	NOMBRE Y FIRMA CAJERO(A) RECEPTOR(A)



**FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA EMERGENCIAS
PARA PASIMETROS Y TRICICLOS**

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN							
1				2			
UNIDAD REGIONAL				No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO			
3				4			
No. DE TARJETA				CARRIL No.			
FECHA DEL MOVIMIENTO	HORA	ENTRADA	SALIDA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	TOTAL DE FOLIOS	OBSERVACIONES
5	6	7	8	9	10	11	12

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	UNIDAD REGIONAL	7	ENTRADA
2	NO. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO	8	SALIDA
3	NO. DE TARJETA	9	FOLIO INICIAL
4	CARRIL NO.	10	FOLIO FINAL
5	FECHA DEL MOVIMIENTO	11	TOTAL DE FOLIOS
6	HORA	12	OBSERVACIONES



BITÁCORA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE PEAJE

BITÁCORA DE MANTENIMIENTO A EQUIPOS DE PEAJE									
CORRECTIVO									
<div>Abierta</div>									
NUMERO DE IDENTIFICACION									
1		2		3		4		5	
UR		PLAZA		MES		DIA		NUM. DE REP	
REPORTA:	6					FECHA Y HORA DE FALLA		7	
Nº CAJERO:	8					CARRIL:	9	TURNO:	10
MARCA:	11					TIPO:	12		
CATEGORIA FALLA:	13					GRAVEDAD:	14		
SINTOMA:	15					ID:	16		
FECHA Y HORA ATENCIÓN:		17							
Nº	18		Técnico:		19		Nº	21	
COMPONENTE DAÑADO:		20							
ACTIVIDADES:		DIAGNOSTICO: 22 Desconexión De Equipo							
<input type="checkbox"/> REVISIÓN		<input type="checkbox"/> NO REQUIERE UN CAMBIO DE REFACCIONES/ EQUIPOS							
<input type="checkbox"/> DESARMADO		<input type="checkbox"/> REPARACIÓN DE COMPONENTES							
<input type="checkbox"/> LIMPIEZA		<input type="checkbox"/> SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES							
<input type="checkbox"/> ANEXOS		<input type="checkbox"/> SE RESTABLECE OPERACIÓN MÍNIMA, REQUIERE REFACCIONAMIENTO							
		<input type="checkbox"/> SE REGENERA INFORMACIÓN FALTANTE, INCOMPLETA O INCONSISTENTE							
		<input type="checkbox"/> RELACIONADA AL SISTEMA PEAJE Y TELEPEAJE (SOFTWARE)							
		<input type="checkbox"/> OTRO							
DATOS COMPLEMENTARIOS DEL DIAGNOSTICO:									
23									
RESPONSABILIDAD									
FECHA Y HORA DE SOLUCION									
SE REALIZO SUSTITUCION DE COMPONENTES/REFACCIONES? 24 S/N SI									
E/S	MARCA	MODELO				NUMERO	NOMBRE DE LA PARTE		
E		25							
E									
E									
S									
S									
S									
SERVICIOS INTERRUPTIDOS: 26									
EQUIPOS INHABILITADOS:					FECHA Y HORA DE INTERRUPCION			FECHA Y HORA DE RESTABLECIMIENTO	
27									
FIRMAS					SELLO				
TECNICO Vo.Bo. PERSONAL CASETA									
28					29				
Nom. 0									
Pto. TECNICO					30				



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NOMBRE DE LA UNIDAD REGIONAL	16	I.D.
2	NOMBRE DE LA PLAZA DE COBRO	17	ESPECIFICAR FECHA Y HORA DE ATENCIÓN
3	NOMBRE DEL MES	18	NÚMERO
4	DÍA DE LA SEMANA	19	NOMBRE DEL TÉCNICO QUE REALIZA EL MANTENIMIENTO
5	NÚMERO DE REPORTE	20	ESPECIFICAR NOMBRE DEL COMPONENTE DAÑADO
6	NOMBRE DE QUIEN LEVANTA EL REPORTE DE LA FALLA	21	NÚMERO
7	FECHA Y HORA DE LA FALLA	22	DIAGNÓSTICO DEL TÉCNICO
8	NOMBRE DEL CAJERO QUE OPERÓ EL CARRIL	23	AGREGAR DATOS ADICIONALES Y/O COMPLEMENTARIOS AL DIAGNOSTICO
9	NÚMERO DE CARRIL	24	INFORMAR SI HUBO O NO, CAMBIO DE ALGÚN COMPONENTE
10	NÚMERO DE TURNO	25	ESPECIFICAR CARACTERÍSTICAS DEL COMPONENTE SUSTITUIDO
11	MARCA	26	INFORMAR SI SE INTERRUMPIO ALGÚN SERVICIO DURANTE LOS TRABAJOS
12	TIPO	27	ESPECIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO INTERRUMPIDO
13	CATEGORIA DE FALLA	28	FIRMA DEL TÉCNICO
14	GRAVEDAD DE LA FALLA	29	FIRMA DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO
15	SÍNTOMA	30	NOMBRE Y PUESTO DE LOS FIRMANTES



REGISTRO Y CONSULTA DE FALLAS EN EL MODULO

Link: <http://192.168.235.21:8080/> 1

ACCESO MSECT - 2022

**CAPUFE**
CAMINOS Y PUENTES FEDERALES

 Usuario


 Contraseña

2

INGRESAR

[¿Olvido su Contraseña?](#)

MSECT-2022

 Solicitudes ▾ Seguimiento Cierre Reportes ▾ Administración ▾ Sesión ▾

Apertura de Falla - Solicitud

Unidad Regional *
Selecciona... 3 ▾

Plaza de Cobro *
4 ▾

Ubicacion de la Falla *
CARRIL 5 ▾

Carril Nacional *
6 ▾

Proveedor ECT *
CONTROLES ELECTROMECANICOS 7 ▾

Categoria Componente *
SENSORES 8 ▾

Componente Dañado*
9 ▾

Síntoma de la Falla *
1 0 ▾

Modalidad de Carril *
1 1 ▾

Tipo Falla *
1 2 ▾

Tipo de Carril *
Selecciona... 1 3 ▾

No. Contrato
1 4 ▾

Usuario Crea Falla *
BERTHA NATALIA RIOS RAMIREZ

Fecha de la Falla *
2024-05-09T14:46:02-06:00

Observaciones *
1 5

Nombre del Técnico *
1 6



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	LIGA DE ACCESO AL MSECT	9	SELECCIONAR COMPONENTE DAÑADO
2	USUARIO Y CONTRASEÑA PARA ACCEDER AL MÓDULO.	10	SELECCIONAR SÍNTOMA DE LA FALLA
3	SELECCIONAR UNIDAD REGIONAL	11	SELECCIONAR MODALIDAD DE CARRIL
4	SELECCIONAR PLAZA DE COBRO	12	SELECCIONAR TIPO FALLA
5	SELECCIONAR UBICACIÓN DE LA FALLA	13	SELECCIONAR TIPO CARRIL
6	SELECCIONAR EL NÚMERO NACIONAL DEL CARRIL	14	SELECCIONAR NO. CONTRATO
7	SELECCIONAR PROVEEDOR DE ECT	15	CAPTURAR OBSERVACIONES ADICIONALES
8	SELECCIONAR CATEGORÍA COMPONENTE	16	CAPTURAR EL NOMBRE DEL TÉCNICO QUE APOYO



CITATORIO PARA EL PERSONAL

1

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

C. _____²
Centro de Trabajo o domicilio particular.
P r e s e n t e.

Para el levantamiento de un acta administrativa en su contra, con motivo de los hechos en que ha incurrido, consistentes en _____³, en fecha _____⁴ de _____⁵ de _____⁶; sírvase presentarse, con identificación oficial, a su centro de trabajo ubicado en _____⁷, el próximo día _____⁸ de _____⁹ de _____¹⁰, a las _____¹¹ horas; debiendo traer consigo las pruebas de que disponga para desvirtuar los hechos que le son atribuidos, o hacerse acompañar de los testigos(as) de descargo que vaya a proponer en el momento de la diligencia administrativa.

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

A t e n t a m e n t e
Nombre y firma de la o el jefe Inmediato

12

Superior de la o el Trabajador

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



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	LUGAR Y FECHA	7	UBICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO A PRESENTARSE
2	NOMBRE Y PUESTO DE LA PERSONA TRABAJADORA	8	DÍA A PRESENTARSE
3	MENCIONAR LOS HECHOS QUE SE LE ATRIBUYEN	9	MES A PRESENTARSE
4	DÍA DE LOS HECHOS	10	AÑO A PRESENTARSE
5	MES DE LOS HECHOS	11	HORA A PRESENTARSE
6	AÑO DE LOS HECHOS	12	NOMBRE Y FIRMA DE LA O EL JEFE INMEDIATO



**CITATORIO PARA EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL
DEL S.N.T.C.P.F.I.S.C. O REPRESENTACIÓN SINDICAL**

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

1

C. _____
**Secretaría General del
C.E.N. del S.N.T.C.P.F.I.S.C.
Privada Aldama nº 2
Colonia Chamilpa, C. P. 62210.
Cuernavaca, Mor.**

Por este conducto me permito solicitar a usted, se sirva girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se designe una persona Representante Sindical que intervenga en el levantamiento de un acta administrativa, para lo cual deberá acreditar su personalidad como representante de éste con documento idóneo, el día 3 de 4 del año en curso, a las 5 horas, en esta área a mi cargo, sita en 6, de esta ciudad; en contra de C. 7 8, adscrito a 9, por 10.

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

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

A t e n t a m e n t e

Nombre y firma del
Superior de la persona trabajadora.

11

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	LUGAR Y FECHA	7	NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA TRABAJADORA
2	NOMBRE DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL C.E.N. DEL S.N.T.C.P.F.I.S.C.	8	CARGO
3	DÍA DE ACREDITACIÓN DEL REPRESENTANTE SINDICAL	9	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN
4	MES DE ACREDITACIÓN DEL REPRESENTANTE SINDICAL	10	MOTIVO DEL LEVANTAMIENTO DEL ACTA
5	HORA DE ACREDITACIÓN DEL REPRESENTANTE SINDICAL	11	NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERIOR DE LA PERSONA TRABAJADORA
6	LUGAR O DIRECCIÓN		



SOLICITUD PARA LA OBTENCIÓN DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PLAZA DE COBRO PERSONAL DE CAPUFE

_____ 1 _____ a _____ 2 de _____ 3 _____ 20 _____ 4

POR ESTE CONDUCTO ME PERMITO SOLICITAR EL REGISTRO DE MIS DATOS A FIN DE OBTENER EL PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEGUN LAS REDES QUE OPERA, PARA TRASLADARME DE MI DOMICILIO A MI CENTRO DE TRABAJO EN HORAS Y DÍAS HÁBILES.

DATOS PERSONALES

NOMBRE: _____ 5 _____ R.F.C. _____ 6 _____
DOMICILIO: _____ 7 _____ No.EXT. _____ 8 _____
NO. INT. _____ 9 _____ COLONIA: _____ 10 _____ ALCALDIA: _____ 11 _____
MUNICIPIO: _____ 12 _____ ESTADO: _____ 13 _____
TELÉFONO: _____ 14 _____ C.P. _____ 15 _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____ 16 _____

DATOS LABORALES

NO. EMPLEADO: _____ 17 _____ AREA ADSCRIPCIÓN: _____ 18 _____
UNIDAD REGIONAL: _____ 19 _____
FECHA DE INGRESO: _____ 20 _____
TELÉFONO: _____ 21 _____ EXT. _____ 22 _____
PLAZAS DE COBRO QUE SOLICITA CRUZAR DE SU DOMICILIO A SU CENTRO DE TRABAJO: _____ 23 _____

PLAZAS DE COBRO AUTORIZADAS POR EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA (PARA USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMO):
_____ 24 _____

DATOS DEL VEHÍCULO:

MARCA: _____ 25 _____ SUBMARCA: _____ 26 _____ MODELO: _____ 27 _____ TIPO: _____ 28 _____
NO. PLACAS: _____ 29 _____ COLOR: _____ 30 _____

_____ 31 _____
FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE

_____ 32 _____
RESPONSABLE DEL PADRÓN (Nombre y Firma)

CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INICIAR EL TRÁMITE ANTE EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA PARA LA AUTORIZACIÓN DEL CRUCE SIN PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEÑALADAS EN ESTE FORMATO.

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SUBGERENTE DE OPERACIÓN RESPONSABLE.

_____ 33 _____



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	CIUDAD O LOCALIDAD EN DONDE SE REALIZA LA SOLICITUD	18	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN A LA QUE PERTENECE EL SOLICITANTE
2	DÍA NUMÉRICO EN QUE SE REALIZA LA SOLICITUD	19	UNIDAD REGIONAL A LA QUE PERTENECE EL SOLICITANTE
3	MES EN QUE SE REALIZA LA SOLICITUD	20	FECHA DE INGRESO LABORAL DEL SOLICITANTE
4	AÑO EN QUE SE REALIZA LA SOLICITUD	21	TELÉFONO DE CONTACTO EN EL ÁREA LABORAL
5	NOMBRE DE QUIEN SOLICITA	22	TELÉFONO EXTERNO DE CONTACTO
6	RFC DEL SOLICITANTE	23	PLAZAS DE COBRO PARA LAS QUE SOLICITA PASE LIBRE
7	DOMICILIO DEL SOLICITANTE	24	PLAZAS DE COBRO AUTORIZADAS SEGÚN LA RED OPERADA (PARA USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMO)
8	NO. EXTERIOR DEL DOMICILIO	25	MARCA DEL VEHÍCULO
9	NO. INTERIOR DEL DOMICILIO	26	SUBMARCA DEL VEHÍCULO
10	COLONIA DEL DOMICILIO	27	MODELO DEL VEHÍCULO
11	REGISTRA ALCALDÍA PERTENECIENTE	28	TIPO DEL VEHÍCULO
12	MUNICIPIO DEL SOLICITANTE	29	NO. DE PLACAS DEL VEHÍCULO
13	ESTADO DONDE RESIDE	30	COLOR DEL VEHÍCULO
14	TELÉFONO DE CONTACTO DEL SOLICITANTE	31	FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE
15	CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO	32	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PADRÓN
16	CORREO ELECTRÓNICO DEL SOLICITANTE	33	NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SUBGERENTE DE OPERACIÓN RESPONSABLE
17	NO. DE EMPLEADO DEL SOLICITANTE		



RECIBO DE TARJETA ELECTRÓNICA ADHERIBLE PARA EL PERSONAL DE PLAZAS DE COBRO, CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL, CENTROS LOCALES DE CONTROL Y CAMPAMENTOS DE CONSERVACIÓN

Recibí una tarjeta electrónica adherible por parte de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos firmo de aceptación y conformidad las siguientes condiciones:

- Estoy consciente que el cruce exento por Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo, lo utilizaré únicamente para asistir a mi centro de trabajo desde mi lugar de residencia y viceversa.
- Que la exención de pago es sólo para un vehículo tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes).
- Me comprometo a no hacer mal uso, manipular o retirar la tarjeta electrónica adherida al parabrisas, siendo en caso de hacerlo motivo de la cancelación, definitiva de la, prestación sin derecho a solicitarla nuevamente.
- Tengo conocimiento de que la tarjeta electrónica deberá ser colocada, sólo por el personal responsable del empadronamiento, en el parabrisas del vehículo registrado, para poder así contar con el pase exento.
- En caso de hacer mal uso de la tarjeta, seré directamente responsable, por lo que me comprometo a notificar cualquier incidente, por escrito, a la Subgerencia de Operación.
- En caso de robo, siniestro o cambio del vehículo al que se adhirió la tarjeta, deberé de notificar por escrito al responsable del padrón a fin de que se lleve a cabo la cancelación temporal de la herramienta de trabajo.
- Me comprometo a cruzar solo por las Plazas de Cobro autorizadas especificadas en el presente documento, en caso contrario, será motivo de la cancelación de esta herramienta de trabajo.
- Las personas servidoras públicas que presenten información y/o documentación falsa con el fin de gozar de esta herramienta de trabajo, se rechazará su solicitud o se cancelará la exención de que haya sido otorgada y perderán el derecho a su disfrute en forma permanente, adicionalmente al levantamiento del acta administrativa correspondiente, en donde se consigne el hecho, misma que se integrará a su expediente personal.
- En caso de que la Subgerencia de Operación no realice las notificaciones correspondientes a las unidades administrativas sobre cualquier situación irregular detectada, es solidariamente responsable del hecho o infracción cometida por el trabajador(ra), debiendo la Dirección de Operación solicitar a la Dirección Jurídica tomar las medidas correctivas dependiendo la gravedad de la irregularidad o infracción, mismas que podrán ir desde el apercibimiento por escrito, al resarcimiento del daño o perjuicio, o los procedimientos de responsabilidades que apliquen.
- Me comprometo a cubrir la tarifa correspondiente en caso de presentarse fallas en los equipos de control de tránsito, cuando se registre aforo manual, o en su caso que el carril o plaza de cobro no se encuentre equipado con el sistema.

DATOS DE LA PERSONA TRABAJADORA: _____ 1
LOCALIDAD: _____ 2 CENTRO DE TRABAJO: _____ 3
NÚMERO DE TARJETA: _____ 4 NÚMERO DE SOLICITUD: _____ 5
MARCA DEL VEHÍCULO: _____ 6 MODELO: _____ 7 COLOR DEL VEHÍCULO: _____ 8
PLAZAS DE COBRO EXENTAS _____ 9

FECHA EN QUE SE ADHIRIÓ LA TARJETA ELECTRÓNICA AL PARABRISAS DEL VEHÍCULO AUTORIZADO. _____ 10

PERSONA RESPONSABLE DEL PADRÓN _____ 11 EMPLEADO(A) _____ 12

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TRABAJADORA _____ 13	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PADRÓN _____ 14	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN. _____ 15
---	--	---



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	NOMBRE DE LA PERSONA TRABAJADORA	9	PLAZAS DE COBRO EXENTAS
2	LOCALIDAD	10	FECHA EN QUE SE ADQUIRIÓ LA TARJETA ELECTRÓNICA
3	CENTRO DE TRABAJO AL QUE PERTENECE	11	PERSONA RESPONSABLE DEL PADRÓN
4	NÚMERO DE TARJETA DE LA PERSONA TRABAJADOR	12	NOMBRE DEL EMPLEADO
5	NÚMERO DE SOLICITUD	13	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TRABAJADORA
6	MARCA DEL VEHÍCULO	14	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PADRÓN
7	MODELO DEL VEHÍCULO	15	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN
8	COLOR DEL VEHÍCULO		



RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA

	CLAVE	1	
GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO			
Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica para Vehículos Considerados como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC) y/o (Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP))			
		TARJETA No.	2
PERSONA RESGUARDATARIA:	3		
PUESTO:	4	ADSCRIPCIÓN:	5
No. ECONÓMICO	6	PLACAS:	7
8		9	
NOMBRE PERSONA RESGUARDATARIA		FIRMA PERSONA RESGUARDATARIA	

AUTORIZA EL USO:			
NOMBRE: PERSONA SERVIDORA PUBLICA	10		
PUESTO:	11	ADSCRIPCIÓN:	12
FIRMA	13	FECHA:	14
OBSERVACIONES	15		
NOTA: La persona resguardataria se compromete a dar buen uso a la tarjeta, en el entendido de que en caso de daño o extravío, deberá cubrir el costo de reposición vigente de la misma, también deberá notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago de cualquier cambio o remoción del cargo, para la cancelación del presente recibo de asignación, toda vez que, de no hacerlo, éste seguirá vigente.			

RECIBÍ DE CONFORMIDAD

16

Nombre y Firma de la persona resguardataria



INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	REGISTRA LA CLAVE	9	FIRMA DE LA PERSONA RESGUARDATARIA
2	NÚMERO DE TARJETA	10	NOMBRE DE QUIEN AUTORIZA
3	NOMBRE DE LA PERSONA RESGUARDATARIA	11	PUESTO DE QUIEN AUTORIZA
4	PUESTO DE LA PERSONA RESGUARDATARIA	12	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN DE QUIEN AUTORIZA
5	ÁREA DE ADSCRIPCIÓN DE LA PERSONA RESGUARDATARIA	13	FIRMA DE QUIEN AUTORIZA
6	NO. ECONÓMICO	14	FECHA DE AUTORIZACIÓN
7	REGISTRA LAS PLACAS	15	REGISTRA LAS OBSERVACIONES
8	NOMBRE DE LA PERSONA RESGUARDATARIA	16	NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA RESGUARDATARIA

CALIDAD

1. SI SE DEMUESTRA QUE CON EL FIN DE HACERLA INCURRIR EN ERROR, EL ASEGURADO Y/O USUARIO O SUS REPRESENTANTES DISIMULAN O DECLARAN INEXACTAMENTE LOS HECHOS QUE EXCLUYAN O PUEDAN RESTRINGIR DICHAS OBLIGACIONES.
2. SI HUBIERE EN EL SINIESTRO DOLO O MALA FE POR PARTE DEL ASEGURADO Y/O USUARIO, O SUS REPRESENTANTES.
3. SI SE DEMUESTRA QUE CON EL FIN DE HACERLA INCURRIR EN ERROR, EL ASEGURADO Y/O USUARIO O SUS REPRESENTANTES NO PROPORCIONAN OPORTUNAMENTE EN TERMINOS DE LEY Y DE ESTA POLIZA, LA INFORMACION QUE LA ASEGURADORA SOLICITE SOBRE LOS HECHOS RELACIONADOS CON EL SINIESTRO Y POR LOS CUALES PUEDAN DETERMINARSE LAS CIRCUNSTANCIAS DE SU REALIZACION Y LAS CONSECUENCIAS DEL MISMO.

NOMBRE:				SEXO:				EDAD:(AÑOS)			
						M		F			
ESTADO CIVIL:		OCUPACION:			TELEFONO :			CORREO ELECTRONICO:			
DOMICILIO PARTICULAR CALLE Y NUMERO:							COLONIA:				
C.P.		ESTADO:			POBLACION:			DELEGACION O MUNICIPIO:			

DOMICILIO CALLE Y NUMERO:		COLONIA:	
C.P.	ESTADO:	POBLACION:	DELEGACION O MUNICIPIO:

<input type="checkbox"/>	PLACER/VACACIONES	<input type="checkbox"/>	VISITA A FAMILIAR	<input type="checkbox"/>	CAMINO A DOMICILIO PARTICULAR	FECHA DE SINIESTRO	
<input type="checkbox"/>	VISITA A COMERCIO/NEGOCIO	<input type="checkbox"/>	CENTRO DE TRABAJO/OFICINA				
<input type="checkbox"/>	OTRO/ESPECIFICAR:						

MARCA, MODELO Y TIPO DE VEHICULO:		SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
LICENCIA DE CONDUCIR TIPO Y NUMERO:		ORIGEN DE SU VIAJE:		DESTINO DE SU VIAJE:	

LICENCIA DE CONDUCIR TIPO Y NUMERO:

ORIGEN DE SU VIAJE:

DESTINO DE SU VIAJE:

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA EN EL PRESENTE REPORTE ES VERIDICA, TENIENDO PLENO CONOCIMIENTO DE LAS SANCIONES CIVILES Y/O DELITOS PENALES DEL FUERO COMUN Y FEDERAL, ASI COMO LO DISPUESTO POR LA LEY SOBRE EL CONTRATO DEL SEGURO APPLICABLES A QUIENES DECLARAN CON FALSEDAD, CON LA INTENCION DE OBTENER UN BENEFICIO O LUCRO INDEBIDO. LIBERANDO A LA ASEGURADORA, CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS Y AL CONCESIONARIO DE LA AUTOPISTA RESPECTIVA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL PRESENTE SINIESTRO, POR LO QUE OTORGO MI CONSENTIMIENTO PARA QUE LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SEA CORROBORADA EN CUALQUIER MOMENTO POR LA ASEGURADORA.

USUARIO

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA TESTIGO

LA SEGURODORA, HACE DE SU CONOCIMIENTO QUE SUS DATOS PERSONALES SE TRATARAN PARA EVALUAR SU SOLICITUD DE SEGURO, VALUACION DE RIESGOS, PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES Y OPERACIONES ILÍCITAS, DAR TRÁMITE A LAS RECLAMACIONES DE SINIESTROS, VENTA DE SALVAMENTOS Y ADMINISTRAR, MANTENER O RENOVAR EL CONTRATO DE SEGURO EN CUMPLIMIENTO A NUESTRAS OBLIGACIONES DE LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO, LEY DE INSTITUCIONES DE SEGUROS Y FIANZAS Y DEMÁS LEYES Y DISPOSICIONES QUE NOS REGULAN, ASÍ COMO PARA ESTUDIOS ESTADÍSTICOS Y EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO.