

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS 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	6
V. DEFINICIONES	7
VI. DISPOSICIONES GENERALES	27
VII. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	30
VII.1. TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN	30
VII.2. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA, EN LA SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN	38
VII.3. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA, EN LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN	42
VII.4. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA, EN LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO	45
VIII. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL EN LAS PLAZAS DE COBRO	47
VIII.1. DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LAS PLAZAS DE COBRO	47
VIII.1.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS	47
VIII.1.2. DEL CONTROL DE INGRESOS	52
VIII.1.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS	58
VIII.2. DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO	62
VIII.2.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS	62
VIII.2.2. DEL CONTROL DE INGRESOS	64
VIII.2.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS	70
VIII.3. DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR	73
VIII.3.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS	73
VIII.3.2. DEL CONTROL DE INGRESOS	74
VIII.3.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS	80

IX.	DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL EN LOS CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL	82
IX.1.	DEL PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN	82
IX.1.1.	DEL CONTROL DE INGRESOS	82
IX.1.2.	DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS	86
IX.1.3.	DE LAS OBLIGACIONES EN LA MODIFICACIÓN A LOS ESQUEMAS DE PLAZAS DE COBRO EN EL MÓDULO DE LIQUIDACIÓN	87
IX.2.	DEL PERSONAL ANALISTA LIQUIDADOR	88
IX.2.1.	DEL CONTROL DE INGRESOS	88
IX.2.2.	DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS	92
X.	DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS	96

I. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento fue suscrito el veintitrés de septiembre de dos mil nueve, por el Director General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos y por el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de este Organismo, el cual fue presentado el veintinueve de ese mismo mes y año ante la entonces Junta Especial Número Once de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, acorde al proveído del seis de noviembre de dos mil nueve, emitido por los CC. Representantes que integraron la Junta Especial Número Once, en unión del C. Presidente de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, ante la fe de la C. Secretaría General de Acuerdos y Conflictos Colectivos.

A su vez, el Reglamento se modificó mediante Convenio Modificatorio, suscrito el trece de julio de dos mil dieciséis por el Director de Administración y Finanzas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos y por el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de dicha Dependencia, mismo que con fecha quince del citado mes y año, fue depositado ante la Junta Especial Número Once de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, según se advierte del proveído del veinticinco de agosto del mismo año dos mil dieciséis, emitido por los CC. Representantes de Trabajadores y Patrones de la Junta Especial Número Once de la Junta Federal.

A través del Convenio, las Partes acordaron modificar el artículo 28 del Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro, en su fracción XVI, y adicionarle una fracción que se identificó con el numeral XVII, recorriéndose las demás fracciones de forma consecutiva.

Por otra parte, del análisis de los preceptos contenidos en el este Reglamento, considerando las circunstancias actuales en que se desarrollan los diferentes procesos operativos y administrativos de las Plazas de Cobro administradas y operadas por CAPUFE, se considera que la emisión del presente Reglamento es indispensable para actualizar el marco normativo aplicable, que permita al Organismo regular las obligaciones y/o responsabilidades del personal.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las obligaciones y regular las responsabilidades del personal que labora e interviene en los procedimientos administrativos y operativos de las Plazas de Cobro, en el marco de lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Contrato Colectivo de Trabajo y la normatividad para la operación de las Plazas de Cobro.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29/12/1976 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04/08/1994 y sus últimas reformas.
- Ley Federal del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
D.O.F. 28/12/1963 y sus últimas reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18/07/2016 y sus últimas reformas.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 20/03/2025.
- Código Fiscal de la Federación.
D.O.F. 31/12/1981 y sus últimas reformas.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08/02/2022 y sus últimas reformas.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- DECRETO que reestructura la organización y funcionamiento del organismo público descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 02/08/1985 y sus últimas reformas.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Contrato Colectivo de Trabajo de CAPUFE. Vigente.
- Código de Conducta de CAPUFE. Vigente.
- Lineamientos para la Gestión de Tiempos. Vigente.
- Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro. Vigente.
- Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centro de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito. Vigente.
- Lineamiento Para el Control Administrativo del Esquema Tarifario de Pago por Recorrido. Vigente.
- Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Personas Usuarías y las Centrales de Radio Local. Vigente.
- Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE. Vigente.
- Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria. Vigente.
- Lineamiento para el Control Administrativo del Esquema Tarifario de Personas Usuarías Residentes. Vigente.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Auxilio Vial. Vigente.
- Lineamientos para la Administración y Operación del Sistema de Radiocomunicación de CAPUFE. Vigente.
- Lineamiento para la Atención de Solicitudes de Ciudadanas, Organizaciones e Instituciones. Vigente.
- Manual de Procedimientos del Sistema de Telepeaje. Vigente.
- Lineamientos de Línea Exprés (LINEXP). Vigente.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, son de observancia obligatoria para el personal que labore en las Plazas de Cobro, así como, para quien de manera directa intervenga en los procesos administrativos y operativos de esos centros de trabajo en las Unidades Regionales, y de carácter general para el personal que opera y administra los Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

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.
- **Acoso Laboral:** Forma de violencia que se presenta en una serie de eventos que tienen como objetivo intimidar, excluir, opacar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima, causando un daño físico, psicológico, económico o laboral-profesional. Se puede presentar en forma horizontal, vertical ascendente o vertical descendente, ya sea en el centro de trabajo o fuera de éste, siempre que se encuentre vinculado a la relación laboral.
- **Acoso Sexual:** Forma de violencia de carácter sexual, en la que, si bien no existe una subordinación jerárquica de la víctima frente a la persona agresora, e inclusive puede realizarse de una persona de menor nivel jerárquico hacia alguien de mayor nivel o cargo, hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quien la realiza. Puede tener lugar entre personas servidoras públicas y de éstas hacia particulares y es expresada en conductas verbales o, de hecho, físicas o visuales, como son aquellas mencionadas en la fracción IV, del artículo 5, del Código de Ética de la Administración Pública Federal, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- **Acta Administrativa:** Documento instrumentado para hacer constar las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que se dieron determinados hechos presuntamente cometidos por el personal y que pudieran constituir causales de rescisión o bien ser sujetos a medidas disciplinarias.
- **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.
- **Aforo:** Número de vehículos que cruzan por una Plaza de Cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- **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 de forma cronológica 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(s):** Comprobante fiscal, entregado en las Plazas de Cobro a las personas usuarias de los caminos y puentes de cuota de la red operada por CAPUFE, a cambio del pago realizado en dinero en efectivo de la tarifa autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, correspondiente al tramo que transita la persona usuaria.
- **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:** 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.

- **Capacitación:** Cursos que desarrollan los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores preparándolos para ingresar a laborar en el Organismo o para desempeñar un puesto de trabajo y/o superior al que ocupa.
- **CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **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.
- **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 de Trabajo:** Lugar o lugares, tales como edificios, locales, instalaciones y áreas en los que laboren personas que estén sujetas a una relación de trabajo con el Organismo.
- **Centro Nacional de Control (CNC):** Espacio destinado al monitoreo de la operación de las Plazas de Cobro y Tramos Carreteros Modernizados.
- **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.
- **Código QR:** Módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras.
- **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.

- **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.
- **Contrato:** El Contrato Colectivo de Trabajo.
- **Contrato Individual:** El Contrato Individual de Trabajo.
- **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 autorizada.
- **Detección Errónea:** Situación en la que el sistema registra un vehículo sin que a este se le haya asignado una forma de pago en el Equipo de Control de Tránsito (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 Equipo de

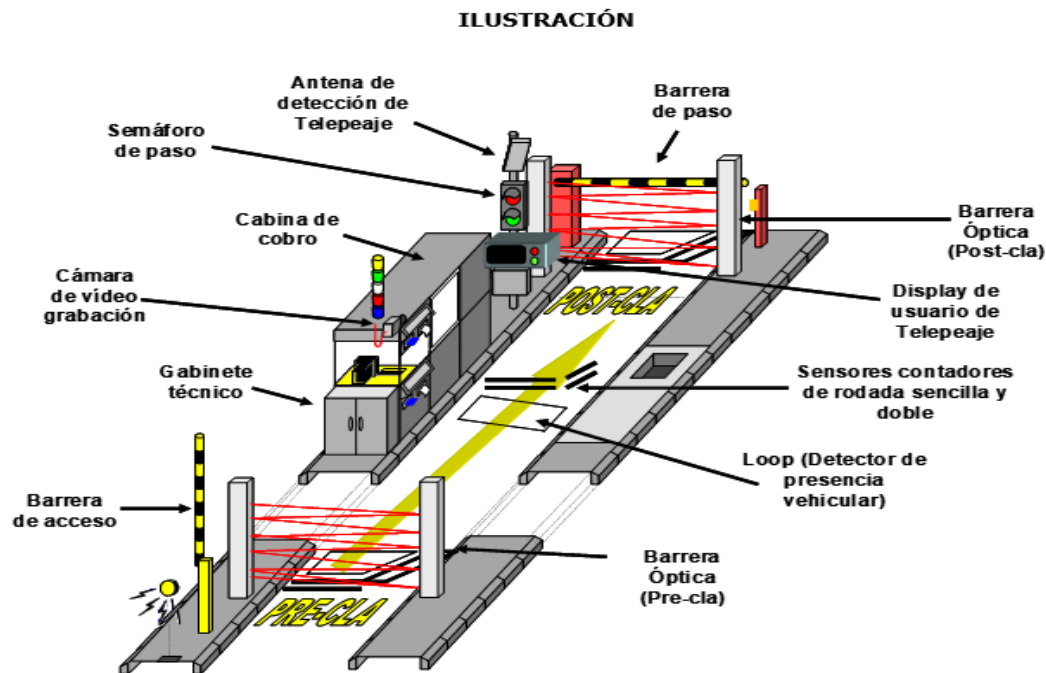
Control de Tránsito (ECT) y la que marca el personal Cajero Receptor, verificando contra el video del turno/carril en cuestión (refleja el ingreso y aforo final del turno-carril revisado).

- **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 Usuaría:** 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.
- **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 Transito (ECT):** Sistema integrado de software y equipo electromecánico el cual se integra, generalmente, 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.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- **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.



- **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.

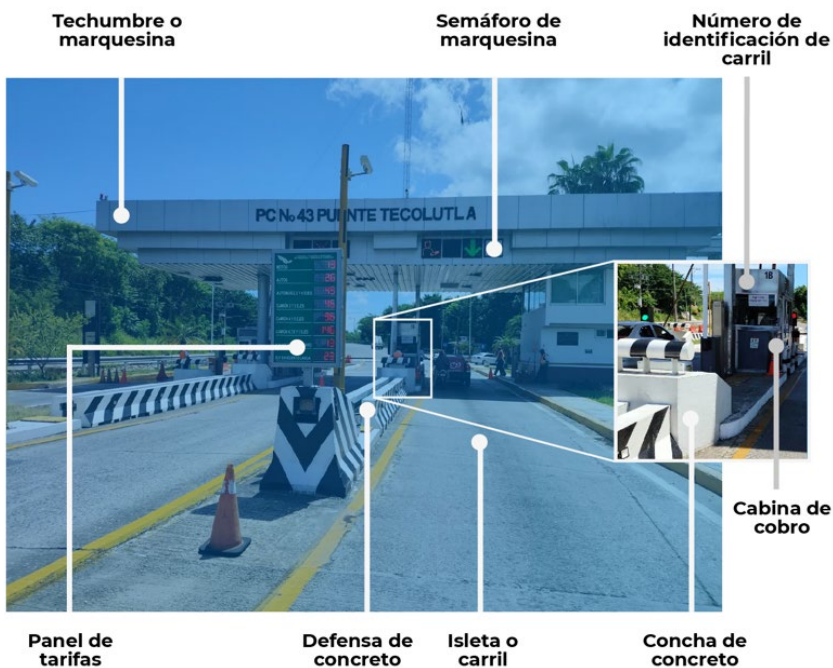
- **Extrañamiento:** Apercibimiento por escrito.
- **Falta:** Ausencia de la persona trabajadora a sus labores en el centro de trabajo de su adscripción.
- **Faltante en Liquidación:** Diferencia en el ingreso entre lo entregado por el personal Cajero Receptor, lo contabilizado en los registros del Equipo 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).
- **Hostigamiento Sexual:** Es una forma de violencia de carácter sexual en la cual hay un ejercicio abusivo de poder por parte de quién la realiza y tiene lugar en una relación de subordinación jerárquica real de la víctima frente a la persona agresora. Es expresada en conductas verbales o, de hecho, físicas o visuales, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.
- **IAVE:** Tarjeta Electrónica de Identificación Automática Vehicular.
- **Incidencias:** Son los movimientos y/o registros que modifican el pago de las remuneraciones de las personas trabajadoras como: licencias, faltas, retardos, vacaciones, suspensiones, etc.
- **Ingreso:** Cantidad recaudada por concepto de peaje, en una Plaza de Cobro o un carril, por turno o por día.
- **Kardex:** Herramienta de control interno y registro detallado de los movimientos de asignación y consumo de comprobantes de pago en una Plaza de Cobro.
- **LFT:** Ley Federal del Trabajo.
- **LFTSE:** Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

- **LGRA:** Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- **Liquidación:** Resultado final de la revisión del personal Analista Liquidador a las operaciones realizadas por el personal Cajero Receptor en cada turno-carril.
- **Medios de Control:** Dispositivos para lectura electrónica (tarjeta IAVE, tarjetas con banda magnética, tarjeta del Registro Público Vehicular (REPUVE), u otro), y calcomanías, necesarios para la identificación de vehículos de personas usuarias residentes.
- **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.
- **Normateca Interna:** Herramienta que funciona como un sistema electrónico para la difusión y consulta del Inventario de Procesos Esenciales, y las normas administrativas y sustantivas internas vigentes, que aprueba el Comité de Mejora Regulatoria Interna de CAPUFE y la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.
- **Número de Empleado:** Número de identificación que el Organismo asigna a una persona trabajadora como medio de control interno.
- **Órgano Interno de Control en CAPUFE:** Unidad Administrativa responsable de supervisar los procedimientos internos, evaluar el funcionamiento de las operaciones; prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción o irregularidades administrativas cometidas por servidores públicos, asegurando así, el cumplimiento de los lineamientos y preceptos legales aplicables.

- **Orientación Vial:** Servicio complementario que proporciona a las personas usuarias información sobre las condiciones que prevalecen en un tramo carretero.
- **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 a las personas usuarias, entrega 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 de Supervisiones:** Calendarización que tiene la finalidad de planificar y coordinar las actividades de supervisión a las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional que realizará la Unidad Administrativa facultada, con la finalidad de verificar el cumplimiento de normas, la eficiencia de procesos, el uso correcto de recursos, entre otros aspectos.
- **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.
- **Reglamento:** Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.
- **Representante Sindical:** Subdelegados, Delegados, Secretarios Generales de Sección, miembros de los Comités Ejecutivos Nacional, seccionales y designados por el Comité Ejecutivo Nacional del Sindicato.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- **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.
- **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.
- **Sindicato:** El Sindicato Nacional de Trabajadores de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **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.

- **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 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 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.
- **Sobrante en 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.
- **Sobrantes:** 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 de identificación de la persona usuaria, a través del cual se detectan los cruces o transacciones de Telepeaje para la gestión del cobro de peaje.
- **Tag IAVE:** Dispositivo de identificación de la persona usuaria, a través del cual se detectan los cruces o transacciones de Telepeaje, y corresponde a la marca comercial del TAG de CAPUFE (Identificador Automático Vehicular).

- **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 “VÁLIDA”.
- **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.
- **Testigos de Asistencia:** Personas que intervienen en un acta administrativa para hacer constar la instrumentación de la misma, sin que necesariamente tengan conocimiento de los hechos que la hayan generado.
- **Testigos de Cargo:** Personas que intervienen en un acta administrativa, que conocen directamente los hechos que se le atribuyen a él o a la persona trabajadora agraviada.

- **Testigos de Descargo:** Personas propuestas directamente por la persona trabajadora o su representante sindical para intervenir en un acta administrativa, con el objetivo de desvirtuar los hechos que se le atribuyen a él o la persona trabajadora.
- **Titular de la Superintendencia en la Supervisión de Operación:** Es la persona responsable de gestionar medidas preventivas para evitar desvíos de ingresos y correctivas sobre las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, vigilar el correcto control y resguardo de los insumos asignados a los diferentes centros de trabajo y garantizar una correcta captación de aforo e ingreso. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se utiliza funcionalmente en las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales para asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de operación de Plazas de Cobro.
- **Titular de la Superintendencia en los Servicios de Operación:** Es la persona responsable de garantizar que los equipos e instalaciones que integran los centros de trabajo funcionen adecuadamente, garantizando que los insumos, refacciones y mobiliario proporcionados a los centros de trabajo se distribuyan de manera óptima, coadyuvando en la aplicación de las penalizaciones a los proveedores en caso de que los productos, bienes o servicios no sean proporcionados conforme a lo contratado. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales para asegurar que los servicios necesarios para la correcta operación de Plazas de Cobro y centros de trabajo asignados, se ejecuten adecuadamente.
- **Titular de la Superintendencia en los Sistemas Electrónicos de Pago:** Es la persona responsable de supervisar que el Equipo de Control de Tránsito en una Plaza de Cobro se instale y funcione adecuadamente y en caso de presentar fallas, la misma se registre y se gestione la sustitución de los componentes necesarios para la solución; coordinar los registros de aforo manual, captura y envío para facturación, otorgando seguimiento a los casos de recuperación de ingresos por transacciones rechazadas. Aunque no está contemplado en el Tabulador de Sueldos

y Salarios del personal Operativo y/o de Confianza de CAPUFE, esta figura se usa funcionalmente en las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales para asegurar que el ECT funcione de manera óptima, coadyuvando en mantener un correcto control de aforo e ingreso.

- **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.
- **Tránsito Vehicular:** Número de vehículos que circulan por una autopista o tramo carretero, puente nacional o internacional durante un periodo de tiempo.
- **Turno:** Jornada laboral de 8 horas, conforme a la Ley Federal del Trabajo y los contratos establecidos.
- **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.
- **Vehículo al Servicio de la Comunidad (VSC):** Vehículos que están asignados a una dependencia o institución y se encuentran exentos de peaje en virtud de dar un servicio social, de transporte o apoyo a la población en general, sin fines de lucro 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).
- **Videograbación:** Sistema de filmación en dispositivos magnéticos de la operación integral de una Plaza de Cobro.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Todo el personal de las Plazas de Cobro tendrá como obligación fundamental en el desempeño de sus actividades y funciones, la responsabilidad de otorgar un servicio de calidad, eficiente y oportuno a las personas usuarias de la red carretera que opera y administra el Organismo, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en la cláusula 56, fracción XI, del Contrato.

Artículo 2.- Queda prohibido que el personal adscrito a alguna de las Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo, proporcione información verbal o a través de documentos oficiales o simples de la operación de la Plaza de Cobro, de la recaudación de fondos, del aforo e ingreso, o de cualquier otra que se derive de la actividad que se encuentra desempeñando; información que se encuentra clasificada conforme a lo dispuesto por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 3.- La información a que se refiere el artículo anterior, solo podrá ser proporcionada al personal de áreas de supervisión de Oficinas Centrales, o auditoría interna o externa, quienes invariablemente y de manera previa, deberán acreditar su personalidad.

Artículo 4.- Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro coludirse con otras personas servidoras públicas y personal ajeno al Organismo para falsear información del efectivo recibido y demás relacionada con la operación.

Artículo 5.- Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro abandonar su lugar de trabajo, desatender sus labores y/o ausentarse de su área de trabajo dentro de su jornada laboral sin causa justificada o sin autorización previa de la persona responsable de la Subgerencia de Operación, del personal Administrador de la Plaza de Cobro, o en ausencia de este, del personal Encargado de Turno.

Artículo 6.- Todo el personal de la Plaza de Cobro debe presentarse puntualmente para el inicio del turno que le corresponda de acuerdo a los horarios previamente establecidos, para lo cual está obligado a registrar la hora de inicio y fin de su jornada laboral.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

Artículo 7.- Dentro de su jornada laboral, todo el personal de Plazas de Cobro debe vestir con el uniforme que le haya sido asignado, así como portar en todo momento en un lugar visible su credencial de identificación vigente, expedida por el Organismo.

Artículo 8.- Queda prohibido el acceso a turno al personal que no se encuentre aseado y uniformado o se detecte que se encuentra en estado de embriaguez o bajo la influencia de algún narcótico, drogas o enervantes, así como introducir a cualquier área del Organismo bebidas embriagantes o cualquier tipo de droga y hacer uso de las mismas en horas de trabajo, a no ser que se trate de fármacos que hayan sido prescritos por médico autorizado, en cuyo caso lo hará del conocimiento de su jefatura inmediata para realizar el procedimiento administrativo correspondiente conforme a la normatividad aplicable.

Artículo 9.- Queda prohibido que el personal de las Plazas de Cobro realice actividades comerciales de cualquier tipo, hacer colectas, préstamos con cobro de intereses, rifas, fijar o distribuir propaganda de cualquier índole dentro o en las inmediaciones de las instalaciones del Organismo, con excepción de las que autorice el Organismo por conducto de la Dirección de Operación.

Artículo 10.- El personal de las Plazas de Cobro será responsable del cuidado y manejo de materiales de trabajo, documentos, correspondencia, valores, maquinaria, mobiliario y equipos proporcionados para el desempeño de sus funciones, quedando prohibido usarlos en actividades ajenas al servicio.

Artículo 11.- Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro, alterar o entorpecer la operación de los Equipos de Control de Tránsito, equipos de cómputo en cabinas o en la sala de operación, así como de los equipos de video supervisión de carriles y aquellos que se encuentren ubicados en los Centros de Liquidación Regionales, ni dañarlos u ocasionar perjuicios en la infraestructura que opera y administra el Organismo.

Artículo 12.- El personal de las Plazas de Cobro no deberá alterar la disciplina, el orden o realizar cualquier actividad que ponga en peligro o comprometa la integridad y seguridad de las personas que laboran en la Plaza de Cobro o de las personas que allí se encuentren o al público en general dentro o fuera de su jornada laboral, ya sea en forma intencional, por imprudencia, negligencia o por descuido.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

Artículo 13.- El personal de las Plazas de Cobro por ningún motivo deberá aceptar o solicitar personalmente o a través de otro dinero, regalos, favores sexuales, compensaciones o dádivas de cualquier índole para agilizar un trámite, u obtener un trato preferencial injustificado o privilegios económicos, laborales o de cualquier otra índole.

Artículo 14.- El personal de las Plazas de Cobro no deberá cometer dentro del lugar de trabajo, actos de violencia, conductas inmorales, deshonestas o faltar al respeto, cometer actos de hostigamiento sexual, acoso sexual y/o laboral, así como discriminar o amenazar a cualquier persona con la que se mantenga una relación de trabajo.

Artículo 15.- Queda prohibido que el personal Encargado de Turno y personal Cajero Receptor porten dinero en efectivo de su propiedad o ajeno a la dotación de fondo de cambio para la operación del carril a su cargo dentro de su jornada laboral; ya que, en caso de detectarlo por su jefatura inmediata, se considerará como parte del ingreso.

Artículo 16.- Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro permitir la presencia de personas ajenas a la operación de Plazas de Cobro o no autorizadas en las cabinas de cobro, excepto al personal de áreas de supervisión de la Dirección de Operación debiendo presentar identificación oficial y en el caso de las demás áreas del Organismo o de entes fiscalizadores invariablemente y de manera previa deberán presentar oficio de comisión e identificación oficial.

Artículo 17.- Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro retardar o entorpecer la correcta atención de quejas, denuncias o sugerencias efectuadas por personas usuarias o entes fiscalizadores.

Artículo 18.- Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro utilizar u otorgar boletos no generados por el propio equipo de carril que corresponda al evento cobrado o aquellos boletos que hayan sido desechados o abandonados por las personas usuarias.

Artículo 19.- Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro ingresar a las cabinas con tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago de cualquier especie, carteras, bolsos,

teléfonos celulares, relojes inteligentes, dispositivos de almacenamiento (USB, disco duro, etc.), radios de intercomunicación, televisores, reproductores de video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, estos deberán ser depositados en el gabinete, locker, o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el personal Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de radios de intercomunicación proporcionados por CAPUFE y aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de estos no altere el desempeño de sus funciones.

El consumo de agua o bebidas sin alcohol en el interior de las cabinas de cobro quedará bajo la única y exclusiva responsabilidad de su consumidor, por lo tanto, en caso de derramar estos, correrán por su cuenta el costo de los daños que llegasen a ocasionar a los componentes del Equipo de Control de Tránsito, accesorios y/o materiales del Organismo.

VII. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN

VII.1. TITULAR DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIÓN

Artículo 20.- La persona titular de la Subgerencia de Operación será responsable de:

- I.** Implementar mecanismos para solventar las observaciones derivadas de la supervisión de operación y/o cualquier ente fiscalizador.
- II.** Consultar las observaciones y registrar las acciones con las que se solventa la supervisión de operación en el Sistema Integral de Control (SIC). Reportar a la Dirección de Operación los eventos de tomas de Plazas de Cobro, así como las funciones que se le incorporen, para que el personal adscrito para la operación registre y de seguimiento a las supervisiones a Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Centros Locales de Control y Servicios.

- III.** Verificar que los cambios de adscripción y movimientos de todo el personal de operación con puestos superiores a las Superintendencias y Administración de las Plazas de Cobro estén justificados y autorizados por la Dirección de Operación.
- IV.** Asegurarse que el personal de las Plazas de Cobro en los casos en los que se requiera, coloque exclusivamente información relacionada con la operación para las personas usuarias o de cualquier índole previamente autorizada por la Dirección de Operación.
- V.** Supervisar la aplicación y observancia del presente Reglamento así como de la Normatividad relativa a la operación de las Plazas de Cobro y sus servicios complementarios, asegurándose de que todo el personal que labore o realice funciones inherentes a la operación de las Plazas de Cobro tenga acceso a la Normatividad aplicable publicada en la Normateca Interna de CAPUFE, instruyendo al personal a su cargo, se recabe la evidencia documental que acredite el conocimiento de la misma, para su cumplimiento. La inobservancia de lo anterior, será motivo de las sanciones que establecen la Ley Federal del Trabajo, Ley General de Responsabilidades Administrativas, Contrato Colectivo o Individual de Trabajo, el Código de Conducta de CAPUFE y los que apliquen según el caso.
- VI.** Registrar su visita a la Plaza de Cobro o Centro de Liquidación Regional, en el libro o bitácora correspondiente.
- VII.** Identificar, registrar y aplicar las medidas correctivas para solventar las desviaciones de ingresos o fallas en el funcionamiento de los Equipos de Control de Tránsito e instalaciones, informando inmediatamente a la persona titular de la Gerencia de la Unidad Regional, así como a la Dirección de Operación, con el objeto de garantizar la observancia y cumplimiento de las presentes disposiciones para la operación de las Plazas de Cobro.
- VIII.** Otorgar el visto bueno a las facturas de los proveedores de los Equipos de Control de Tránsito, para el pago correspondiente, remitiendo mensualmente el informe a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, debiendo llevar un control de los

pagos realizados a cada proveedor con la finalidad de que se impongan las penalizaciones que sean aplicables.

- IX.** Solicitar a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, la autorización del reemplazo de componentes a los Equipos de Control de Tránsito de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad.
- X.** Supervisar que se proporcione a las personas usuarias los servicios ofrecidos por el Organismo para transitar con seguridad y comodidad por los caminos y puentes operados.
- XI.** Implementar en coordinación con la Dirección de Operación la incorporación de las personas usuarias residentes a los distintos sistemas electrónicos de registro.
- XII.** Verificar y coordinar que se mantenga actualizada la información de los resultados de supervisiones realizadas a las Plazas de Cobro, debiendo informar en tiempo y forma, a las Unidades Administrativas según corresponda, así como a la Dirección de Operación, sobre las observaciones implantadas y las acciones para solventarlas.
- XIII.** Supervisar que las y los proveedores de bienes y servicios otorguen el servicio de conformidad con los contratos establecidos.
- XIV.** Elaborar el dictamen con las características y especificaciones técnicas de los bienes y servicios que requiera el área y participar en las sesiones, en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, a efecto de apoyar las contrataciones dentro del ámbito de su competencia.
- XV.** Supervisar, analizar y verificar que la información referente al aforo y el ingreso captado en las Plazas de Cobro sea la correcta para la integración de comparativos de análisis de la información estadística y operativa.

- XVI.** Coordinar la elaboración y envío de los informes referentes al aforo e ingreso de las Plazas de Cobro a su cargo, de acuerdo con la periodicidad establecida por las áreas interesadas que la Dirección de Operación autorice previamente.
- XVII.** Establecer en coordinación con el personal a su cargo y la Subgerencia Jurídica, el desahogo y solución de quejas, denuncias y sugerencias recibidas a través del Órgano Interno de Control en CAPUFE y las presentadas por cualquier otro medio y/o ente fiscalizador.
- XVIII.** Programar, coordinar y supervisar operativos de agilización de tráfico, en periodos vacacionales, especiales y de contingencia.
- XIX.** Supervisar el desarrollo de las acciones realizadas en casos de emergencia, siniestros y cierre de sector en Plazas de Cobro, así como verificar que se mantenga el adecuado enlace con las instancias correspondientes.
- XX.** Elaborar y ejecutar el Programa Anual de Supervisiones, en coordinación con el personal responsable de las Superintendencias a su cargo, y una vez validado por la persona Titular de la Unidad Regional, se remita la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, a efecto de garantizar la observancia y cumplimiento del presente Reglamento y demás disposiciones establecidas al respecto.
- XXI.** Visitar y/o supervisar mensualmente las Plazas de Cobro y los Centros de Liquidación Regional que se ubiquen cerca de la Unidad Regional y las alejadas deberán ser supervisadas por lo menos una vez cada tres meses (sin que esto sea una limitante en el número de visitas en ese periodo).
- XXII.** Elaborar en coordinación con el personal responsable de las Superintendencias a su cargo, el presupuesto de la Subgerencia de Operación.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XXIII.** Enviar a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, los asuntos relacionados con anomalías o incumplimientos por parte del personal del área de operación, con el debido soporte documental para el inicio del procedimiento de acuerdo a la normatividad aplicable.
- XXIV.** Elaborar en coordinación con el personal a su cargo, el Programa Anual de Mantenimiento de Inmuebles de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad y una vez que se cuente con la validación de la persona Titular de la Unidad Regional, deberá enviarlo, para su conocimiento y validación a la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro.
- XXV.** Analizar y definir, en coordinación con el personal responsable de las Superintendencias a su cargo, las peticiones del personal Administrador de las Plazas de Cobro en lo referente a la dotación de fondo de cambio, asignación y consumo de boletos de peaje, abasto de cinchos/sellos de seguridad para Gabinetes de Carril y Racks de las áreas correspondientes.
- XXVI.** Atender las solicitudes de revisión de autenticidad de boletos de pago de peaje expedidos por las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad.
- XXVII.** Autorizar solo en casos extraordinarios y por necesidades del servicio se habiliten funciones diferentes al personal que se encuentra adscrito a su centro de trabajo.
- XXVIII.** Elaborar, coordinar y establecer programas de capacitación para todo el personal a su cargo.
- XXIX.** Supervisar que el aforo manual capturado por las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad sea remitido a más tardar los 3 primeros días naturales del mes posterior en que ocurrió, a través de cédula de confirmación al Sistema de Telepeaje, marcando copia a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

- XXX.** Supervisar que el personal a su cargo cumpla con las funciones sustantivas asignadas, que regulan a la Administración Pública Federal, de conformidad con las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables en la materia.
- XXXI.** Supervisar la distribución de los boletos de pago de peaje y de la destrucción de éstos por obsolescencia o ajuste de tarifas, conforme a lo establecido en la disposición interna que lo regula.
- XXXII.** Supervisar que el personal Administrador de las Plazas de Cobro y el personal Encargado de Turno bajo su responsabilidad, verifiquen que los sistemas de peaje durante el proceso de expedición de boletos 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
---------	-----	-------

\$	\$	\$
----	----	----

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

Boleto 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".

Boleto 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.
- Leyenda "Corresponsal Cambiario de BBVA Bancomer Institución de Banca Múltiple".
- Código "QR".

XXXIII. Verificar que la aplicación de las tarifas de peaje dentro de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad se efectúe en las fechas establecidas, con base al oficio de instrucción emitido por la Dirección de Operación de CAPUFE, de acuerdo a las redes de caminos y puentes que opera y administra; en caso de omisión y/o error en la aplicación será solidariamente responsable con el personal Administrador de las Plazas de Cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y entes fiscalizadores.

XXXIV. Supervisar e instruir al personal Administrador de la Plaza de Cobro y personal Encargado de Turno, con la finalidad de homologar criterios, que se incluya invariablemente en la documentación soporte de Preliquidación y Liquidación Definitiva como mínimo la siguiente información, la que deberá permanecer físicamente en cada Plaza de Cobro:

- a) Preliquidación firmada por el personal participante.
- b) Recibo de dotación de fondo de cambio.
- c) Formato de retiros parciales.
- d) Actas (en su caso).
- e) Comparativos Preliminares.
- f) Formatos de Incidencias (VSC, Eludidos, etc.).
- g) Boletos generados por error (si existieran).
- h) Contraseñas de residentes (en su caso).

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- i) Liquidación Definitiva firmada por el personal participante.
- j) En el caso de que no exista Módulo de Liquidación de Casetas: Bitácoras de discrepancias, eludidos, detecciones erróneas y/o errores de Cajeros Receptores.

XXXV. Implementar y verificar en las Plazas de Cobro mecanismos de control que beneficien el cruce ágil de las personas usuarias en periodos de alto flujo vehicular, tales como cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado del copiloto, etc.).

XXXVI. Tramitar ante la Compañía Aseguradora la reparación en su totalidad de los daños ocasionados por siniestros a cargo de la póliza establecida, con los proveedores autorizados por dicha Aseguradora o excepcionalmente y previa autorización de la Gerencia de Seguros, requerir pago de siniestros con daños al camino, enviando a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional los cheques para su depósito en términos de lo establecido en las Condiciones Generales vigentes. Adicionalmente atender las reclamaciones del seguro del usuario.

XXXVII. Supervisar que los procesos y actividades que realiza el personal operador en la Central de Radio Local (CRL) y Centro Local de Control (CLC) instaladas en la Unidad Regional, se desarrollen de manera coordinada con el personal que labora en las Plazas de Cobro, brindando a las personas usuarias una atención oportuna y eficiente, con servicio de calidad.

**VII.2. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA,
EN LA SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN**

Artículo 21.- La persona titular de la Superintendencia, con actividades de Supervisión de Operación es responsable de:

- I.** Difundir el contenido del presente, reglamentos, políticas y disposiciones relativas a la operación de las Plazas de Cobro, Tramos Carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
- II.** Supervisar que las funciones del personal a su cargo se realicen conforme lo establece la normatividad aplicable.
- III.** Atender, coordinar y dar seguimiento a los asuntos que le instruya la persona responsable de la Subgerencia de Operación, de acuerdo al ámbito de su competencia.
- IV.** Verificar y participar con el personal Administrador de las Plazas de Cobro y personal Encargado de Turno, en la implementación del uso de mecanismos de control que benefician el cruce ágil de las personas usuarias en periodos de alto flujo vehicular, tales como cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado del copiloto, etc.
- V.** Elaborar y proponer a la persona responsable de la Subgerencia de Operación el Programa de Supervisiones a las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional (CLR), dentro de su jurisdicción, para verificar que la operación se lleve conforme a estas reglas, políticas y a los lineamientos establecidos por la Dirección de Operación.
- VI.** Registrar en el libro o en la bitácora correspondiente su visita a las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional (CLR) y Centros Locales de Control (CLC).

- VII.** Informar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación la identificación, registro y ejecución de las medidas correctivas y preventivas para solventar las desviaciones de ingresos y fallas del funcionamiento de los equipos de control de tránsito, instalaciones o respecto a la ejecución de las actividades asignadas al personal adscrito a las Plazas de Cobro.
- VIII.** Verificar durante las supervisiones en sitio, el Programa de Visitas de Mantenimiento, libros, bitácoras o cualquier otro medio con el que se cuente en la Plaza de Cobro y/o Centros de Liquidación Regional (CLR), con el fin de detectar anomalías y dar seguimiento hasta su conclusión.
- IX.** Verificar y comprobar la documentación soporte, así como la correcta aplicación y existencia de la dotación de fondo de cambio asignado a la Plaza de Cobro y en caso de detectar alguna irregularidad levantar el acta correspondiente y notificar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- X.** Verificar la existencia del registro de aforo visomanual de acuerdo a los registros de la Plaza de Cobro y/o Centro de Liquidación Regional.
- XI.** Capacitar o solicitar la capacitación para el personal Operativo de Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, de nuevo ingreso y cuando así se requiera.
- XII.** Verificar la conciliación de faltantes del personal Cajero Receptor que reporta el personal Administrador de la Plaza de Cobro, contra lo determinado por el Módulo de Liquidación de Casetas o el medio establecido para tal efecto, informando a la persona responsable de la Subgerencia de Operación para su posterior envío a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional mediante oficio, el reporte de faltantes generados por liquidación definitiva, para los descuentos, vía nómina.

- XIII.** Verificar que el personal Administrador de la Plaza de Cobro y el personal Encargado del Turno, incluya invariablemente en la documentación soporte de Preliquidación y Liquidación como mínimo la siguiente información, debiendo asegurarse que ésta permanezca físicamente en la Plaza de Cobro:
- a) Preliquidación firmada por todos los participantes.
 - b) Recibo de dotación de fondo de cambio.
 - c) Formato de retiros parciales.
 - d) Actas (en su caso).
 - e) Comparativos Preliminares.
 - f) Formatos de Incidencias (VSC, Eludidos, etc.).
 - g) Boletos generados por error (si existieran).
 - h) Contraseñas, Código QR y/o el medio que se disponga para tal efecto.
 - i) Liquidación firmada por todos los participantes.
 - j) En el caso de que no exista Módulo de Liquidación de Casetas: Bitácoras de
 - k) discrepancias, eludidos, detecciones erróneas y/o errores de Cajeros Receptores
- XIV.** Verificar que el personal Administrador de la Plaza de Cobro, en su caso, realice los procedimientos administrativos correspondientes al personal Cajero Receptor, con base al informe emitido por el personal Analista de Operación, y al personal administrativo de acuerdo a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.
- XV.** Supervisar que los casos de liquidaciones mediante capturas alternas estén plenamente justificados debiendo establecer un sistema o mecanismo de control y seguimiento, a efecto de identificar los posibles casos de recurrencia por operación incorrecta en los Equipos de Control de Tránsito.
- XVI.** Revisar y analizar mensualmente los reportes de Vehículos al Servicio de la Comunidad, Cuotas Eludidas y personas Residentes; así como el desempeño del personal operativo de

las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, conforme a incidencias laborales y faltantes.

- XVII.** Verificar durante las supervisiones en sitio, de conformidad con los programas establecidos, que se encuentren operando en óptimas condiciones los Equipos de Control de Tránsito, equipos de vídeo grabación y sistemas electrónicos de pago.
- XVIII.** Verificar que todas las fallas se encuentren registradas en el Módulo de Fallas o medio alternativo con el que se cuente en la Plaza de Cobro, dando el seguimiento hasta la solución del problema, en los casos de incurrir nuevamente en fallas que previamente fueron reparadas, deberá informar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación para tomar la solución definitiva, mediante acta administrativa.
- XIX.** Recibir y dar respuesta a las quejas y sugerencias de las personas usuarias, que utilizan las autopistas y puentes operadas y/o administradas por CAPUFE.
- XX.** Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones o quejas realizadas por entes fiscalizadores o cualquier otra dependencia, previa instrucción de la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- XXI.** Supervisar que los depósitos bancarios de las Plazas de Cobro se realicen, conforme a los tiempos y formas establecidos contractualmente.
- XXII.** Solicitar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación la dotación de boletos de pago de peaje, siendo responsable de su recepción, revisión y correcta distribución entre las Plazas de Cobro; debiendo elaborar las actas de entrega-recepción correspondientes.
- XXIII.** Supervisar la correcta aplicación de las tarifas de peaje dentro de las Plazas de Cobro de su competencia de conformidad con las instrucciones de la persona responsable de la Subgerencia de Operación y fechas establecidas, con base al oficio de instrucción emitido

por la Dirección de Operación de CAPUFE, de acuerdo a las redes de caminos y puentes que opera y administra; en caso de omisión y/o error en la aplicación será solidariamente responsable con el personal Administrador de la Plaza de Cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y ente fiscalizador.

- XXIV.** Supervisar y notificar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación la correcta distribución y consumo de boletos de pago de peaje, así como el correcto consecutivo de los folios.
- XXV.** Recibir, controlar y dar seguimiento a la documentación para el padrón de vehículos que son considerados como residentes de cada una de las Plazas de Cobro.
- XXVI.** Revisar durante las supervisiones en sitio, los libros, bitácoras o cualquier otro medio alternativo de registro con que cuente la Plaza de Cobro.
- XXVII.** Informar a la persona titular de la Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.

VII.3. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA, EN LOS SERVICIOS DE OPERACIÓN

Artículo 22.- La persona titular de la Superintendencia, en los Servicios de Operación, será responsable de:

- I.** Difundir el contenido del presente, Reglamentos, Políticas y Disposiciones relativas a la Operación de las Plazas de Cobro, Tramos Carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
- II.** Supervisar que las funciones del personal a su cargo se realicen conforme lo establece la normatividad aplicable.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- III.** Apoyar en la implementación y cumplimiento del uso de mecanismos de control, que beneficien el cruce ágil de las personas usuarias en periodos de alto flujo vehicular, tales como, cobro adelantado, cambio en línea, utilización de cabinas móviles y/o cobro de peaje por el lado de la o el copiloto, etc.
- IV.** Registrar su visita a la Plaza de Cobro en el libro o bitácora correspondiente.
- V.** Verificar periódicamente el funcionamiento correcto de los equipos neumáticos, plantas de energía eléctrica, instalaciones y equipos eléctricos; así como los insumos de energía de cada centro de trabajo.
- VI.** Participar, cuando le sea requerido, en la elaboración de las especificaciones técnicas para contratar los bienes y servicios conforme a la normatividad vigente.
- VII.** Supervisar la elaboración y entrega a la compañía de traslado de valores del calendario mensual de servicios e importes solicitados de dotación de morralla en moneda nacional y en su caso de dólares.
- VIII.** Calcular y aplicar la penalización en el caso que los servicios proporcionados por las empresas contratadas, no se estén otorgando conforme a lo establecido en los contratos de prestación de servicios respectivos.
- IX.** Elaborar el Programa Anual de Supervisiones a los servicios de operación en coordinación con la persona titular de la Superintendencia, con actividades de Supervisión de Operación y la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- X.** Verificar periódicamente el correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas, equipos hidroneumáticos, plantas de emergencia, planta de tratamiento de aguas residuales, sistemas de tierra, pararrayos, aparta-rayos y luces de obstrucción instaladas en las torres

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

de radio, así como cualquier otro necesario para la correcta operación de las Plazas de Cobro de su competencia.

- XI.** Realizar recorridos periódicamente en los tramos carreteros de su competencia, para verificar la prestación de los servicios de operación y de los servicios conexos.
- XII.** Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones o quejas realizadas por entes fiscalizadores o cualquier otra dependencia, previa instrucción de la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- XIII.** Supervisar y verificar las bitácoras de los vehículos oficiales asignados a las Plazas de Cobro y de ser el caso, los utilizados para la prestación de los servicios de operación y de los servicios conexos, siendo responsable de solicitar, en caso aplicable, el mantenimiento y/o reparaciones de los vehículos en mención.
- XIV.** Proponer a la persona responsable de la Subgerencia de Operación en coordinación con las Superintendencias a su cargo, el Programa de Capacitación, en lo que a su área corresponda.
- XV.** Apoyar al personal de las Plazas de Cobro, en carriles o tramos carreteros durante los periodos vacacionales, especiales y contingencias.
- XVI.** Coordinar el suministro de refacciones, materiales y equipo de instalaciones eléctricas.
- XVII.** Notificar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.
- XVIII.** Proponer a la persona responsable de la Subgerencia de Operación las necesidades del mobiliario, equipo, refacciones e insumos para las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

Regional, Centrales de Radio Local, Centros Locales de Control y demás Centros de Trabajo que se encuentren a su cargo, para que sea considerado en el presupuesto anual.

- XIX.** Supervisar que los servicios contratados se otorguen conforme a lo establecido en el contrato correspondiente, en caso contrario notificar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, quien deberá informar a la persona responsable de la Subgerencia de Administración o Unidad Administrativa competente, a fin de aplicar las penalizaciones que correspondan en su caso.
- XX.** Otorgar el visto bueno a las facturas de las y los proveedores de traslado de valores, para el pago correspondiente remitiendo mensualmente el informe a la Gerencia de Tesorería o Gerencia de Gestión y Seguimiento de Recursos del Fideicomiso 1936 debiendo llevar un control de los pagos realizados a cada proveedor y aplicar las penalizaciones que corresponda.

VII.4. TITULAR DE LA SUPERINTENDENCIA, EN LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO

Artículo 23.- La persona titular de la Superintendencia, en los Sistemas Electrónicos de Pago, será responsable de:

- I.** Difundir el contenido del presente, Reglamentos, Políticas y Disposiciones relativas a la Operación de las Plazas de Cobro, Tramos Carreteros, así como verificar y dar seguimiento a su cumplimiento.
- II.** Supervisar que las funciones del personal a su cargo se realicen conforme lo establece la normatividad aplicable.
- III.** Supervisar, en coordinación con la persona titular de la Superintendencia, con actividades de Supervisión de Operación, que los equipos de sistemas electrónicos de pago en las Plazas de

Cobro, se encuentren operando en óptimas condiciones, en caso de encontrar irregularidades o fallas deberá informar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación y al personal Administrador de la Plaza de Cobro, de la falla y vigilar que sea registrada en el Módulo de Fallas o medio alternativo, dando el debido seguimiento hasta la solución del problema, en caso de falla fatal que interfiera con la correcta operación deberá notificar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación.

- IV.** Recibir y dar respuesta a las quejas y sugerencias de las personas usuarias, que utilizan las autopistas y puentes operadas y/o administradas por CAPUFE y atender asuntos que le instruya la persona responsable de la Subgerencia de Operación de acuerdo al ámbito de su competencia.
- V.** Coordinar y dar seguimiento al reporte de los registros de Aforo Manual levantado en las Plazas de Cobro, a través de los medios vigentes para que estos sean capturados en tiempo y forma para su facturación, verificando que en los casos rechazados hayan sido agotadas las instancias de búsqueda.
- VI.** Dar seguimiento a los casos de recuperación de ingresos por Aforo Manual rechazado, al personal operativo que haya efectuado el registro incorrecto.
- VII.** Supervisar la implementación y registro de incidencias relativas de fallas de Telepeaje de los equipos, en las bitácoras correspondientes de la Plaza de Cobro.
- VIII.** Dar seguimiento en coordinación con las áreas de operación involucradas, para los casos de reubicaciones de equipos de Telepeaje o trabajos de mantenimiento (losas, loops, etc.).
- IX.** Elaborar y proponer a la persona responsable de la Subgerencia de Operación en coordinación con el personal Administrador de Plaza de Cobro, el Programa de Visitas de Mantenimiento Preventivo a los Equipos de Control de Tránsito de las Plazas de Cobro, a los

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

equipos del Centro de Liquidación Regional (CLR) en caso aplicable y Centros Locales de Control (CLC), de conformidad con la documentación contractual vigente.

- X.** Informar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión será solidariamente responsable.
- XI.** Coadyuvar con la persona responsable de la Subgerencia de Operación, en la revisión de facturas de los proveedores de los Equipos de Control de Tránsito, para el control de los pagos realizados a cada proveedor.
- XII.** Apoyar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, en las gestiones necesarias que permita obtener la autorización respecto al reemplazo de componentes a los Equipos de Control de Tránsito.

VIII. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL EN LAS PLAZAS DE COBRO

VIII.1. DEL PERSONAL ADMINISTRADOR DE LAS PLAZAS DE COBRO

VIII.1.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 24.- El personal Administrador de las Plazas de Cobro, en materia de servicio a las personas usuarias, será responsable de:

- I.** Verificar que en todo momento se mantenga la mayor cantidad de carriles abiertos y en condiciones de operación, en función del personal disponible para operarlos, otorgando de esta manera un servicio eficiente y de calidad a las personas usuarias de la red carretera que opera y administra el Organismo, evitando la promoción y/o actividades de comercio ambulante dentro de la Plaza de Cobro a efecto de agilizar el tránsito vehicular.
- II.** Informar a las personas usuarias, a la brevedad y por los medios posibles cuando existan cierres de sector, accidentes, manifestaciones, mítines, contingencias, desastres naturales o

cualquier situación extraordinaria que afecte el tránsito vehicular de los que tenga conocimiento; a efecto de evitar congestionamientos tanto en la Plaza de Cobro como en el tramo carretero a su cargo, para ello, si la situación lo requiere, podrá auxiliarse de todo el personal a su cargo.

- III.** Para los efectos de la fracción anterior, deberá coordinarse con la Guardia Nacional para indicar a las personas usuarias las alternativas de circulación y de esta manera dar fluidez al tránsito vehicular, si el caso lo requiere instruirá al personal Encargado de Turno y personal Cajero Receptor cuando sea necesario autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por las personas usuarias que hayan sido obligadas a retornar por algún caso fortuito o de fuerza mayor, sujetándose al procedimiento establecido en la Normatividad.
- IV.** Verificar que siempre exista fondo de cambio suficiente y en la denominación necesaria para el cobro, en relación a las tarifas vigentes, a efecto de eficientar el servicio de cobro de cuotas de peaje y agilizar el tránsito vehicular en las Plazas de Cobro, para lo cual, realizará cuando estime conveniente revisiones de la existencia del fondo de cambio, en caso de existir faltantes, deberá levantar el acta correspondiente al responsable del faltante y turnarla a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional para los efectos administrativos y/o legales que correspondan.
- V.** Proporcionar a las personas usuarias, con amabilidad y cortesía, la orientación necesaria sobre destinos cercanos y servicios conexos, así como atender las quejas y sugerencias.
- VI.** Informar sobre la cobertura del Seguro del Usuario de acuerdo con la póliza vigente, solicitando a la empresa aseguradora la presencia oportuna de ajustadores en el lugar del siniestro y que éstos estén dotados de equipo de radiocomunicación o teléfono para su rápida localización conforme al contrato de seguro.
- VII.** Mantener comunicación durante su jornada laboral con el Centro Nacional de Control, así como con la Central de Radio Local respecto a los servicios de operación disponibles (médico, grúas y servicio de señalamiento dinámico), verificando que se encuentren listos para atender

cualquier contingencia que se presente, reportando a la persona responsable de la Subgerencia de Operación cualquier anomalía que sea detectada, a través del acta que proceda.

- VIII.** Verificar rutinariamente que los medios de comunicación disponibles (torres de auxilio vial, postes SOS, etc.) funcionen correctamente, coordinando con la persona responsable de la Subgerencia de Operación las acciones necesarias para corregir cualquier anomalía que se detecte.
- IX.** Coordinar la supervisión de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los medios de comunicación disponibles que realicen las empresas contratadas para tal fin.
- X.** Verificar que los servicios de operación (médico y de grúas) se proporcionen a las personas usuarias de forma gratuita, oportuna y eficiente, reportando a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, cualquier anomalía que sea detectada.
- XI.** Coordinar acciones con el servicio médico de su sector y los servicios externos de apoyo para la atención oportuna de lesionados por accidentes viales o hechos delictivos dentro del tramo carretero a su cargo.
- XII.** Notificar de inmediato a la Central de Radio Local y al servicio médico en su caso, Guardia Nacional, compañía aseguradora contratada y a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, así como al Centro Nacional de Control sobre los accidentes ocurridos, proporcionando la mayor información posible.
- XIII.** Levantar las actas correspondientes en los casos en que, las personas trabajadoras sufran algún accidente dentro de su jornada laboral, debiendo turnarlas al área de Recursos Humanos de la Unidad Regional para su trámite correspondiente, informando a la persona responsable de la Subgerencia de Operación.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XIV.** Asistir físicamente al lugar de los accidentes y/o incidencias presentadas en el tramo carretero a su cargo. De existir dos o más simultáneos deberá coordinarse con los servicios de apoyo externo para la atención de los siniestros y se auxiliará con el personal de la Subgerencia de Operación.
- XV.** Disponer lo necesario para que se notifique inmediatamente a la Dirección de Operación los siniestros de gran magnitud y que ocasionen suspensión del tránsito vehicular (cierre del sector total o parcial).
- XVI.** Coordinar con la persona responsable del área de Protección Civil de la Unidad Regional, que cuenten con extintores con carga útil en los carriles de peaje, planta de energía eléctrica, oficinas, bodegas, etc. con personal con conocimientos en el uso de los mismos.
- XVII.** Capturar oportunamente en la bitácora o medio alterno con la que cuente la Plaza de Cobro, la información de los siniestros que le sean notificados por los servicios médicos, Guardia Nacional, personas usuarias, etc. y enviar los reportes correspondientes a la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- XVIII.** Integrar los informes de siniestralidad diaria y ordenar su remisión al área jurídica que le corresponda en forma oportuna.
- XIX.** Verificar rutinariamente el funcionamiento de los dispositivos de información electrónica disponibles en el área de su competencia, solicitando de inmediato la intervención del personal técnico para la reparación o programación (mensajes electrónicos, kioscos interactivos, indicadores electrónicos de tarifas, paneles de mensajes variable, etc.).
- XX.** Mantener y supervisar la limpieza, así como el óptimo estado de conservación de las instalaciones y mobiliarios pertenecientes a la Plaza de Cobro a su cargo y verificar que en éstas se proporcione un buen servicio a las personas usuarias, notificando oportunamente a

la persona responsable de la Subgerencia de Operación las necesidades de mantenimiento de las mismas.

- XXI.** Cuantificar los daños causados a las instalaciones en caso de siniestro o contingencia, determinando las pérdidas materiales conforme a la base del tabulador de daños, solicitando el apoyo de la Subgerencia Técnica turnando los reportes correspondientes a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional.
- XXII.** Verificar que en las Plazas de Cobro se cuenten con los señalamientos, equipo de control y prevención de incendios que sirvan de apoyo a las personas usuarias.
- XXIII.** Verificar que los servicios sanitarios se encuentren en óptimas condiciones de servicio, cuidando que nunca falte jabón, papel higiénico, papel toalla y agua. Queda prohibido el cobro del servicio por cualquier persona.
- XXIV.** Vigilar que en las Plazas de Cobro se cuente de manera enunciativa, más no limitativa; con bitácora de visitas, bitácora de Encargado de turno, bitácora de traslado de valores y bitácora de mantenimiento de Equipos de Control de Tránsito, las que, invariablemente, debe mantener al día, sin tachaduras o enmendaduras, en buen estado y con rúbrica del personal Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia, del personal Encargado de Turno.
- XXV.** En caso de quejas y denuncias deberá darle seguimiento conforme al procedimiento establecido y comunicar por escrito a la brevedad posible a la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- XXVI.** Coordinar con el personal responsable de la Superintendencia de Conservación correspondiente, acciones para la recolección oportuna de basura en las Plazas de Cobro, áreas de descanso y paradores del camino, así como el abastecimiento de agua en los lugares mencionados.

- XXVII.** Coordinar con el personal responsable de la Superintendencia de Conservación, acciones de apoyo en la ejecución de trabajos de conservación y mantenimiento de la Plaza de Cobro e instalaciones a su cargo, así como del retiro de objetos y semovientes de la carpeta asfáltica, siempre y cuando exista campamento de conservación en las inmediaciones de la Plaza de Cobro.
- XXVIII.** Dar seguimiento en tiempo y forma a las observaciones emitidas por los entes fiscalizadores.

VIII.1.2. DEL CONTROL DE INGRESOS

Artículo 25.- El personal Administrador de las Plazas de Cobro, en materia de control de ingresos, será responsable de:

- I.** Vigilar que las operaciones ejecutadas por el personal a su cargo se apeguen a las políticas y procedimientos establecidos por este Reglamento y la Normatividad, así como de todos aquellos lineamientos que sean emitidos por la Dirección de Operación para el correcto control y captación de ingresos.
- II.** Conocer el funcionamiento de todos los equipos de la Plaza de Cobro o en caso negativo, solicitar la capacitación necesaria para conocer la operación de los mismos.
- III.** Solicitar a la Subgerencia de Operación la capacitación adecuada para el personal de la Plaza de Cobro en la operación de los Equipos de Control de Tránsito, así como los equipos auxiliares, en los términos establecidos por el capítulo XI del Contrato o el que señale el Contrato Individual.
- IV.** Verificar que los Equipos de Control de Tránsito funcionen adecuadamente, tanto en los carriles como en los concentradores en la sala de operación, para ello, desde la consola de control deberá verificar el funcionamiento de controles de piso y en los carriles el buen funcionamiento de teclados o botoneras y de impresoras de boletos o de ser necesario

verificar las fallas físicamente y llamar de inmediato al prestador del servicio de mantenimiento.

- V.** Realizar recorridos por las instalaciones de la Plaza de Cobro al menos una vez por turno, verificando con el personal Encargado de Turno en función, que los Equipos de Control de Tránsito y sus periféricos se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.
- VI.** Vigilar que no exista personal y objetos que impidan el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de peaje, verificando que cuenten con sellos, candados o cerraduras de protección en las cajas de conexiones, botoneras, concentradores, registros eléctricos o gabinetes que resguarden el sistema de control y registro.
- VII.** Vigilar que no se encuentren personas ajenas a las actividades de cobro o personal que esté fuera de su horario de trabajo en las instalaciones de la Plaza de Cobro y principalmente en las cabinas.
- VIII.** Vigilar el acceso a la sala de operación, el cual deberá ser restringido, solo el personal de la Plaza de Cobro y a quienes realicen evaluaciones en la misma, podrán acceder a esta sala, así como personal de la empresa de traslado de valores, en los turnos establecidos para el caso, acceso que debe quedar registrado en la bitácora correspondiente.
- IX.** Verificar que, en caso de falla o suspensión de la energía eléctrica, se anote en la bitácora respectiva las causas, el tiempo de duración y las anomalías que acontezcan. Si a consecuencia de ellos existieran daños o perjuicios al Organismo, elaborará el acta correspondiente, notificando los hechos a la persona responsable de la Subgerencia de Operación y a la Dirección de Operación.
- X.** Supervisar que las fallas de los Equipos de Control de Tránsito, sean registradas oportunamente en el Módulo de Fallas y en caso de que no se cuente con este sistema, deberá utilizar el procedimiento alterno al registro en bitácora de carril.

- XI.** Aprobar y vigilar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y en el caso de no contar con módulo, informar quincenalmente a la persona responsable de la Subgerencia de Operación sobre las visitas realizadas por cada proveedor, las fallas más frecuentes, el tipo de mantenimiento realizado, las refacciones utilizadas, el monto de reparaciones y tiempo de respuesta/reparación, con base a lo registrado en la bitácora avalando con su firma de conformidad.
- XII.** En caso de incrementos en la afluencia vehicular o contingencia de algún sentido en la circulación y cuando no se disponga de carriles reversibles, habilitar carriles e implementar las acciones necesarias, elaborando el acta correspondiente.
- XIII.** Verificar permanentemente la correcta detección de las antenas y equipos de los sistemas electrónicos de pago.
- XIV.** Validar los aforos manuales de tarjetas de los sistemas electrónicos de pago en casos extraordinarios, por falla en los equipos de detección o procesos de reubicación.
- XV.** Vigilar el control de la existencia, consumo, resguardo y asignación de los rollos de papel para auto impresión de tarifas, comprobantes en block para emergencias y boletos preimpresos para pasímetros, supervisando que el personal Encargado de Turno lleve correctamente el control de los folios emitidos y que éstos sean consecutivos; requiriendo a la persona responsable de la Subgerencia de Operación los boletos de emergencia en los casos de cambios en las políticas tarifarias. Con la finalidad de mantener un correcto control en la distribución y asignación de comprobantes de pago, es necesario contar, en cada centro de trabajo, con las actas de entrega recepción por parte de la Subgerencia de Operación al personal responsable de la Administración de la Plaza de Cobro, así mismo, el acta de entrega recepción del personal Administrador de la Plaza de Cobro al personal Encargado de Turno y el acta de asignación a carriles por cada remesa.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XVI.** Permanentemente deberá verificar que en las cabinas de cobro no se trabaje con los boletos adelantados, impresos por boleteras de otras Plaza de Cobro o falsificados, en caso de que se presenten estas irregularidades, se levantará el acta correspondiente y se turnará a la Subgerencia de Operación en un plazo máximo de 5 días naturales posteriores a la detección de la irregularidad.
- XVII.** Verificar que las cuotas eludidas y Vehículos al Servicio de la Comunidad, se reporten y registren de conformidad con lo que establece la Normatividad.
- XVIII.** Cuando existan Pasímetros en la Plaza de Cobro bajo su cargo, es indispensable vigilar que el tránsito peatonal tenga control adecuado.
- XIX.** Mantener actualizado el padrón de residentes autorizado, verificando que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos, para ser considerados como tal.
- XX.** Verificar que el personal Cajero Receptor por ningún motivo entregue la recaudación final de ingresos al personal Encargado de Turno en otra área que no sea la sala de operación de la Plaza de Cobro.
- XXI.** Supervisar que el personal Encargado de Turno efectúen los retiros parciales del efectivo recaudado que sean necesarios durante su turno, verificando que en el primer retiro que se realice se recupere cuando menos la dotación de fondo de cambio.
- XXII.** Verificar que la liquidación definitiva contenga toda la documentación soporte debidamente firmada, de no ser así, deberá levantar el acta correspondiente.
- XXIII.** Exigir que el personal Encargado de Turno cobre al personal Cajero Receptor los faltantes que resulten de las preliquidaciones del turno, en el momento en que éstos sean detectados.

- XXIV.** Elaborar y enviar a la persona responsable de la Subgerencia de Operación un reporte estadístico de faltantes y sobrantes por trabajador con funciones de Cajero Receptor.
- XXV.** Verificar que el dinero en efectivo recaudado sea depositado y esté salvaguardado exclusivamente en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores (cofre electrónico o tómbola).
- XXVI.** Verificar que todas las mañanas se haga entrega sin demora al servicio de traslado de valores del dinero en efectivo recaudado el día anterior, vigilando que no existan diferencias con los ingresos registrados de las preliquidaciones de día/caseta.
- XXVII.** Verificar que los ingresos entregados sean depositados oportunamente por el servicio de traslados de valores; asimismo, será responsable de informar a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional y esta a su vez, a la Gerencia de Supervisión de Operación, las irregularidades en el servicio para la penalización que le corresponda a la empresa de traslado de valores.
- XXVIII.** Llevar control de los documentos recibidos y entregados a la empresa de traslado de valores.
- XXIX.** Verificar el correcto llenado del comprobante de traslado de valores de acuerdo al instructivo correspondiente y enviarlo vía correo electrónico a la Subgerencia de Operación. En caso de que las cantidades por concepto de depósito no coincidan con lo entregado en la Plaza de Cobro, deberá notificarlo de inmediato a la Subgerencia de Operación.
- XXX.** Recopilar y enviar oportunamente las preliquidaciones diarias al Centro de Liquidación Regional que le corresponda en el medio que haya sido determinado por la Subgerencia de Operación.
- XXXI.** En caso de presentarse manifestaciones ciudadanas y toma por éstos de las instalaciones de la Plaza de Cobro, será responsable de coordinar a todo el personal disponible para el retiro

del efectivo de las cabinas a la sala de operación, asegurándolo en las cajas de seguridad con que se cuente y salvaguardando la información, debiendo levantar las actas correspondientes y hacer preliquidaciones parciales de turno en el momento en el que se presente la contingencia, si las condiciones lo permiten.

XXXII. Informar inmediatamente y por cualquier medio a la Subgerencia de Operación cuando ocurran los siguientes eventos:

- a) Toma de la Plaza de Cobro o bloqueo de algún carril.
- b) Falla generalizada de los Equipos de Control de Tránsito.
- c) Suspensión de algún carril en casos extraordinarios.
- d) Asalto a las Instalaciones de la Plaza de Cobro.
- e) Aquellas que comprometan la correcta operación de la Plaza de Cobro

En los casos anteriores será responsable de levantar las actas correspondientes a efecto de narrar los hechos suscitados, informando por escrito a la persona responsable de la Subgerencia de Operación y Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional.

XXXIII. Vigilar que en los Tramos Carreteros y Plazas de Cobro no existan accesos clandestinos vehiculares o peatonales donde pueda evadirse la cuota, coordinándose con las Subgerencias Técnica, de Operación y Jurídica de la Unidad Regional, para gestionar la clausura o cierre definitivo.

XXXIV. En los casos que exista inconformidad del personal Cajero Receptor en el resultado de la liquidación definitiva, solicitará mediante oficio a la Subgerencia de Operación la revisión y análisis del video.

XXXV. En el caso de observar en las liquidaciones de algún trabajador con funciones de Cajero Receptor faltantes que en la liquidación no estén claramente especificados por el personal Analista Liquidador, solicitará a la persona responsable de la Subgerencia de Operación sean

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

verificados en los Centros de Liquidación Regionales para el deslinde de conductas irregulares. En el caso de que esta situación se repita en otros turnos solicitará la confirmación de reincidencia y en caso afirmativo la persona responsable de la Subgerencia de Operación enviará la documentación soporte a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional para la dictaminación que corresponda de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Contrato Colectivo de Trabajo y la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.

- XXXVI.** Deberá firmar la preliquidación de Día/Caseta y liquidaciones diarias, el incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos válidos para todos los efectos legales a que haya lugar.
- XXXVII.** Vigilar que el personal Encargado de Turno, realice de manera recurrente arqueos (subcortes) y preliquidación parcial al personal Cajero Receptor que opere un carril, lo anterior, en el horario que considere preciso y sin previo aviso, a efecto de verificar el control de ingresos, clasificación tarifaria, el buen manejo de efectivo y la eficiencia del Equipo de Control de Tránsito.

VIII.1.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 26.- El personal Administrador de las Plazas de Cobro, tendrá las siguientes obligaciones:

- I.** Verificar que a las personas trabajadoras adscritas a la Plaza de Cobro no se le asignen funciones diferentes a las establecidas en la Normatividad y el presente Reglamento, únicamente desarrollarán funciones diferentes en casos extraordinarios y previamente autorizados por la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- II.** Prever, en coordinación con la persona responsable de la Subgerencia de Operación, el importe necesario del fondo de cambio, para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- III.** Aplicar el fondo de cambio conforme a los lineamientos establecidos y autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y en su caso, por el Fideicomiso, así como por la Normatividad.
- IV.** Vigilar la correcta aplicación del tipo de cambio a utilizarse en las Plazas de Cobro autorizadas.
- V.** Solicitar a la Subgerencia de Operación el aumento en el fondo de cambio cuando el incremento del flujo vehicular, la modificación de cuotas o la temporada del año, así lo requieran, de acuerdo a la Normatividad establecida.
- VI.** Verificar y enviar, en tiempo y forma, la prenómina y la lista de asistencia del personal a la Subgerencia de Operación y Subgerencia de Administración de la Unidad Regional para la elaboración de la nómina, así como los justificantes correspondientes.
- VII.** Elaborar el programa anual de requerimientos de bienes y servicios, cuando le sea requerido por la Subgerencia de Operación.
- VIII.** Verificar y rubricar diariamente el contenido de la bitácora del personal Encargado de Turno.
- IX.** Solicitar por escrito la intervención de la Subgerencia de Operación cuando conozca o tenga presunción de irregularidades derivadas de desvíos de los ingresos o recursos de la Plaza de Cobro y de no hacerlo de manera inmediata será directamente responsable de éstos, independientemente a los supuestos previstos en el artículo 39 del presente Reglamento.
- X.** Dar atención a las personas servidoras públicas y personal del Organismo, Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Dependencias Federales y empresas autorizadas que visiten la Plaza de Cobro, ya sea para solicitar información, realizar alguna supervisión o dar mantenimiento a las instalaciones, asentando lo anterior en el libro de visitas correspondientes.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XI.** Deberá fomentar el respeto hacia el Organismo, así como la colaboración y convivencia armoniosa entre el personal.
- XII.** Será responsable de aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección General, ya que en caso de omisión se hará acreedor a las sanciones a que se refiere el artículo 75 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 39 del presente Reglamento.
- XIII.** Los datos contenidos en la liquidación final hecha al personal Cajero Receptor, será responsabilidad del personal Administrador de la Plaza de Cobro en el ámbito de sus funciones.
- XIV.** Verificar que la dotación de fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin, apegándose a lo establecido en la Normatividad.
- XV.** En caso de existir faltantes en el fondo de cambio, se deberá proceder al levantamiento del acta correspondiente de manera inmediata y turnarla a la Subgerencia de Operación para los efectos legales que correspondan.
- XVI.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, el Contrato y/o Contrato Individual de Trabajo y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos para el buen desempeño de sus funciones.
- XVII.** Elaborar de manera inmediata las actas que correspondan, en los casos en que tuvieren conocimiento de violaciones a lo dispuesto en el presente Reglamento y a la Normatividad y remitirlas a la Subgerencia de Operación para los efectos legales correspondientes.
- XVIII.** Cumplir con la jornada laboral y los roles de turno que le sean asignados previamente por la persona responsable de la Subgerencia de Operación que le corresponda en estricto apego a la Normatividad y disposiciones administrativas vigentes.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XIX.** Verificar que las personas trabajadoras que laboran en las Plazas de Cobro a su cargo, se encuentren adscritas a las mismas.
- XX.** Cumplir con la rotación de centro de trabajo que le sea asignada por la persona responsable de la Subgerencia de Operación de acuerdo a la normatividad aplicable y conforme a las necesidades de la operación.
- XXI.** Verificar la asistencia y permanencia del personal que labora en el centro de trabajo a su cargo. En caso de irregularidades deberá levantar el acta correspondiente y notificar a la Subgerencia de Operación para los efectos a los que haya lugar, de no llevar a cabo dicho seguimiento será solidariamente responsable, por lo tanto merecedor a lo dispuesto en el artículo 39 del presente Reglamento.
- XXII.** Elaborar, conjuntamente con el personal Encargado de Turno de la Plaza de Cobro y de acuerdo a las necesidades de la operación, los roles de turno con 15 días de anticipación, los cuales deberán mantener la equidad en la distribución de turnos y descansos, sin que esto implique forzosamente una rotación de secuencia continuada, dando vista a la representación Sindical para atender, en su caso, alguna inconformidad, y ser publicados con 5 días de anticipación a su aplicación. La inequidad por las personas responsables de la elaboración de éstos, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 39 del presente Reglamento.
- XXIII.** Deberá abstenerse de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial.

VIII.2. DEL PERSONAL ENCARGADO DE TURNO

VIII.2.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 27.- El personal Encargado de Turno, en materia de servicio a las personas usuarias, serán responsables de:

- I.** Agilizar en la medida de lo posible el tránsito vehicular, ordenando la apertura del máximo número de carriles en función del personal que tenga disponible y supervisar que estos solo sean cerrados bajo su autorización y vigilancia por el tiempo mínimo indispensable.
- II.** Vigilar y coordinar, en apoyo al personal Administrador de la Plaza de Cobro, todas las acciones necesarias que coadyuven a la atención de las personas usuarias accidentadas y en su caso los daños al tramo carretero, así como los proporcionados por el servicio médico y la Guardia Nacional.
- III.** Verificar que el personal ajustador de la compañía aseguradora atienda de inmediato cualquier siniestro que se presente en su turno, en ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro.
- IV.** Ordenar y supervisar, en coordinación con el personal Administrador de la Plaza de Cobro, que en caso de cierre de sector o toma de instalaciones, el personal Cajero Receptor informe a las personas usuarias sobre la naturaleza del problema.
- V.** Para los supuestos de la fracción anterior, en ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro, deberá de implementar dispositivos para agilizar el tránsito vehicular utilizando a todo el personal disponible y de ser necesario solicitar el apoyo del personal de conservación, coordinándose con la Guardia Nacional para canalizar el paso de vehículos hacia vías alternas o regresarlos antes de cruzar la Plaza de Cobro para evitar que queden detenidos en el lugar del siniestro; éste operativo deberá realizarlo con la mayor cortesía y amabilidad hacia las

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

personas usuarias y únicamente se permitirá el cruce de vehículos por la Plaza de Cobro cuando se tenga autorización de la Guardia Nacional.

- VI.** Verificar que el equipo de enlace de comunicación se encuentre en óptimas condiciones de operación a efecto de coadyuvar en la atención de accidentes, ayuda a las personas usuarias lesionadas y limpieza de materiales derramados a consecuencia de dichos percances.
- VII.** Supervisar, en ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro las actividades del personal contratado para la limpieza de los servicios sanitarios instalados en la Plaza de Cobro a efecto de que se mantengan y conserven las condiciones óptimas y en buen estado, asegurándose de que no se cobre ninguna cuota por el uso de estos servicios. Debiendo verificar constantemente que estén abastecidos de agua, papel sanitario, jabón y papel toalla para las manos y en caso de observar anomalías informarle para su atención inmediata.
- VIII.** Apoyar a que los servicios médicos y de grúa que sean solicitados por las personas usuarias se proporcionen en forma inmediata.
- IX.** En ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro, deberá proporcionar información a las personas usuarias sobre los requisitos y trámites a seguir para ser considerados residentes con tarifa especial.
- X.** Verificar que exista en un lugar visible de la cabina los medios de contacto para las personas usuarias en caso de quejas y/o sugerencias. En caso de que haya instrucción de entregar propaganda impresa cerciorarse que sea la autorizada por el Organismo.
- XI.** Informar al personal Cajero Receptor sobre contingencias en el camino (accidentes, cierres de sector, marchas, fenómenos naturales, etc.), a efecto de que proporcionen información a las personas usuarias y estén preparados para dar paso a vehículos de emergencia.

VIII.2.2. DEL CONTROL DE INGRESOS

Artículo 28.- El personal Encargado de Turno, en materia de control de ingresos, será responsable de:

- I.** Verificar que el personal Cajero Receptor no traiga consigo dinero en efectivo, tarjeta de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago al inicio y/o durante el turno, cuidando que esta verificación sea frente a las cámaras de video instaladas en la cabina.
- II.** Efectuar la guarda, custodia y depósito inmediato y sin excepción en el cofre electrónico del servicio de traslado de valores de los ingresos recaudados durante su turno.
- III.** Salvaguardar en la caja de seguridad los ingresos recaudados y los recursos asignados en el caso de que algún evento extraordinario ponga en peligro las instalaciones.
- IV.** Verificar que los Equipos de Control de Tránsito y de video funcionen adecuadamente mediante el monitoreo en los equipos concentradores, así como realizar el recorrido de los carriles.
- V.** En caso de presentarse fallas en los equipos debe registrarlas en el módulo de seguimiento de fallas, sistema alterno o bitácora correspondiente, evitando la apertura del carril hasta que sea reparada la misma o en su caso aplicar el procedimiento de apertura de carriles con fallas a que se refiere la Normatividad.
- VI.** Verificar durante las visitas de mantenimiento preventivo que los Sistemas de respaldo de energía se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.
- VII.** Verificar que la Planta de Emergencia se encuentre en buen estado, realizando pruebas periódicas de arranque y evitando utilizar el espacio asignado para este equipo como bodega.

- VIII.** Operar correctamente los equipos concentradores y de Control de Tránsito, actividad que por ningún motivo podrá delegar a otra persona.
- IX.** Informar de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia, a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, de todas aquellas anomalías que sean detectadas en los equipos y eventos en los carriles que puedan afectar la preliquidación de turno, levantando el acta correspondiente.
- X.** Notificar por escrito de manera inmediata al personal Administrador de la Plaza de Cobro o a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, en caso de advertir que existen condiciones que impidan o alteren el correcto funcionamiento o dañen los equipos, como pueden ser objetos, obstáculos o personas ajenas, debiendo registrarlas en la bitácora de operación.
- XI.** Verificar que los Equipos de Control de Tránsito cuenten con los sellos y candados de protección en cajas de conexiones, botoneras, concentradores, registros electrónicos, etc. y que estos solo sean abiertos en su presencia por el personal autorizado. En caso de detectar alguna anomalía al respecto notificar por escrito o cualquier medio a su disposición al personal Administrador de la Plaza de Cobro o a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, debiendo invariablemente registrarla en la bitácora de operación.
- XII.** Cuando exista falla en los Equipos de Control de Tránsito, o en los casos que las boleteras no impriman correctamente el boleto respectivo, realizará las acciones necesarias para trabajar con boleto de emergencia, levantando el acta correspondiente del incidente y solicitando a quien corresponda la reparación de las fallas; asimismo, vigilar que el personal Cajero Receptor entregue a las personas usuarias los boletos que correspondan a la tarifa aplicable.
- XIII.** Al finalizar su turno debe vigilar el consumo de boletos a que se refiere la fracción que antecede, entregando, al personal Encargado de Turno que entra a laborar, la cantidad de

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

folios remanentes para que este último asigne los folios consecutivos al personal Cajero Receptor que laboren en el turno que le corresponde; invariablemente el personal Encargado de Turno entrante y saliente deberán firmar el formato correspondiente.

- XIV.** Asegurar el control y abastecimiento de los rollos para auto impresión, boletos de emergencia y de la dotación de fondo de cambio, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo de dinero en efectivo, así como los que se requieran en las cabinas de cobro para que exista continuidad en la operación y supervisar la correcta utilización de los mismos.
- XV.** Descargar por turno el consumo de boletos de emergencia en el Portal de Control de Operación y/o Kardex en caso de que se utilice este último, y en caso de detectar faltantes debe notificar de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro mediante el acta de hechos, informando a la persona responsable de la Subgerencia de Operación. Invariablemente la diferencia existente deberá reportarse en la bitácora de operación.
- XVI.** Al inicio de su jornada deberán asignar al personal Cajero Receptor la dotación de fondo de cambio, carril, boletos y formatos establecidos, determinando el número y dirección de los carriles que operan.
- XVII.** El personal Encargado de Turno efectuará una preliquidación para cada persona con funciones de 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.
- XVIII.** Supervisar que en la Plaza de Cobro no se utilicen boletos diferentes a los autorizados, de otras Plazas de Cobro, de otras cabinas y que no pertenezcan al turno/carril en operación, verificando que el personal Cajero Receptor no tengan en su poder boletos sin cancelar,

debiendo recibir al final del turno aquellos que hayan sido emitidos por error. En caso de detectar alguna anomalía, deberá reportarla de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro y levantar las actas correspondientes, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 39 del presente Reglamento.

- XIX.** Vigilar que el personal Cajero Receptor por ningún motivo o circunstancia operen con el boleto adelantado, emitiéndolo hasta en tanto reciba el pago de la tarifa por parte de la persona usuaria y que éste le sea entregado antes de abandonar el carril. En caso de que la persona usuaria no acepte recibir dicho boleto verificar que sea destruido por el personal Cajero Receptor.
- XX.** Vigilar que los vehículos que cuenten con medio electrónico de pago circulen únicamente por los carriles que cuenten con estos equipos.
- XXI.** En casos de falla de los equipos de los sistemas electrónicos de pago, está obligado a verificar que los aforos manuales que registren y entreguen el personal Cajero Receptor sean claros, legibles y congruentes con los requisitos establecidos para su cobro posterior.
- XXII.** Vigilar que se realicen los aforos manuales de sistemas electrónicos de pago en casos extraordinarios, por falla en los equipos o procesos de reubicación.
- XXIII.** Vigilar que el personal Cajero Receptor cobre en dinero en efectivo el importe de las tarifas correspondientes a aquellas personas usuarias o transportistas que el equipo les marque "tarjeta invalida". En los circuitos de peaje cerrado, se deberá recibir el cobro de la cuota del recorrido correspondiente al tramo largo.
- XXIV.** Retirar el dinero en efectivo generado en los carriles por el cobro de las tarifas por lo menos una vez por turno en condiciones normales o en función de las que a su criterio sean necesarias en cada turno, entregando a cada persona con categoría de Cajero Receptor el vale del retiro, depositándolo en la caja de seguridad de la Plaza de Cobro y al término del

turno realizar la suma de todo lo recolectado, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

- XXV.** Recibir el dinero en efectivo recaudado al finalizar su turno siendo responsable de la veracidad de la información que capture en el proceso de preliquidación y documentos soporte de la misma, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo de dinero en efectivo será el vale correspondiente.
- XXVI.** En el caso de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial se estará a lo dispuesto en la fracción IV de la cláusula 127 del el Contrato, en caso aplicable.
- XXVII.** Registrar en el formato de control diario de aforo ingreso la información que se genere en la Plaza de Cobro, con la finalidad de que ésta sea remitida a las áreas correspondientes en los casos en los que no se cuente con sistema de telecomunicación.
- XXVIII.** Obtener la preliquidación por carril y turno la cual será turnada al Centro de Liquidación Regional acompañada de la documentación soporte.
- XXIX.** Supervisar que la información correspondiente a vehículos al servicio de la comunidad, vehículos con cuota eludida y residentes sean reales y correspondan con lo autorizado por el Organismo, reportando al personal Administrador de la Plaza de Cobro las anomalías que detecte haciendo las aclaraciones que éste le solicite. Deberá levantar las actas correspondientes a efecto de sancionar a los responsables de la emisión de información falsa.
- XXX.** Si la persona trabajadora obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial se estará a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XXXI.** Anexar los boletos generados por error a la hoja de preliquidación junto con los comprobantes de pago de residentes de tarifa especial.
- XXXII.** Requerir al personal Cajero Receptor, sin excepción y de inmediato, el pago de las diferencias detectadas en la preliquidación.
- XXXIII.** Para el caso de las Plazas de Cobro que operan con dos tipos de moneda (pesos mexicanos/dólares americanos) los faltantes serán recuperados por el Organismo vía descuento en nómina una vez emitida la liquidación, si estos existieran después de compensar faltantes de un tipo de moneda con los sobrantes del otro tipo de moneda en la operación del mismo turno carril.
- XXXIV.** Por instrucciones del personal Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por las personas usuarias que hayan sido obligados a retornar por caso fortuito o de fuerza mayor, para ello deberá levantar el acta correspondiente.
- XXXV.** Proporcionar información a las personas usuarias sobre los requisitos y trámites para ser considerados residentes.
- XXXVI.** Supervisar que el personal Cajero Receptor verifique que los vehículos porten el distintivo que los acredite como residentes.
- XXXVII.** Verificar que en las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera (dólares americanos) el personal Cajero Receptor reciba el pago en un solo tipo de moneda, sin aceptar el pago en moneda mixta.
- XXXVIII.** La operación de los Pasímetros Automáticos en las Plazas de Cobro fronterizas, así como de los ingresos generados en éstos, debiendo cubrir los faltantes generados en la preliquidación.

- XXXIX.** Verificar la correcta operación de los Pasímetros Automáticos y en caso de fallas deberá levantar el reporte correspondiente en el módulo de fallas o medio alternativo con el que cuente la Plaza de Cobro debiendo en todo momento tomar las medidas necesarias para establecer el cruce ágil de las personas usuarias.
- XL.** Apegarse al procedimiento correspondiente para la correcta operación del Pasímetro Automático.
- XLI.** Firmar antes de retirarse de la Plaza de Cobro la preliquidación correspondiente a su turno laborado y las liquidaciones de turnos anteriores presentadas por el personal Administrador de la Plaza de Cobro o quien se designe para tal efecto. El incumplimiento de esta obligación dará motivo al levantamiento del acta correspondiente, considerándose como válidos todos los documentos que se hubiesen generado para los efectos legales a que haya lugar.

VIII.2.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 29.- El personal Encargado de Turno, tendrán las siguientes responsabilidades:

- I.** Desempeñar sus funciones con esmero, eficiencia y en estricto apego a la Normatividad establecida, siendo responsable de solicitar al personal Administrador de la Plaza de Cobro los manuales, políticas y procedimientos vigentes, para tener conocimiento personal de los mismos o en su caso, consultar a través de la Normateca Interna del Organismo a efecto de aplicarlos íntegramente.
- II.** Vigilar que las operaciones que realiza el personal a su cargo se apeguen a la Normatividad y a lo establecido por este Reglamento.
- III.** Vigilar que el personal Cajero Receptor se presenten puntuales, uniformados y con gafete proporcionados por el Organismo.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- IV.** En los casos en los que el personal de la Plaza de Cobro no cumpla con las disposiciones a que se refiere la fracción anterior, deberá negarle el acceso a turno, notificando de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro levantando el acta correspondiente.
- V.** Notificar por escrito al personal Administrador de la Plaza de Cobro cualquier anomalía que presente el personal y en ausencia de éste lo hará directamente a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, marcando copia al personal Administrador de la Plaza de Cobro.
- VI.** Vigilar el estricto cumplimiento de lo establecido en la Normatividad, referente al Control de rollos de boletos de pago y Rollos y comprobantes obsoletos y su destrucción.
- VII.** Aplicar el fondo de cambio sujetándose en todo momento a lo establecido por la Normatividad.
- VIII.** Verificar que el personal de vigilancia permanezca en los lugares designados, cumpla con sus funciones y notificar al personal Administrador de la Plaza de Cobro sobre cualquier anomalía anotándola en la bitácora.
- IX.** Informar al personal Administrador de la Plaza de Cobro sobre cualquier anomalía que detecte en el uso de las ambulancias o en cualquiera de los servicios conexos y/o auxiliares que se otorgue a las personas usuarias.
- X.** Aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, Manuales de procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección de Operación.
- XI.** Vigilar que el personal Cajero Receptor no exceda el tiempo establecido para el consumo de alimentos y uso de los servicios sanitarios.
- XII.** Realizar el cobro de las cuotas por concepto de peaje cuando por motivos plenamente justificados el personal Cajero Receptor se tenga que ausentar momentáneamente de su

cabina y/o el aforo así lo requiera, o por instrucciones del personal Administrador de la Plaza de Cobro.

- XIII.** Conocer los procedimientos operativos y administrativos de la Plaza de Cobro, coadyuvando en ausencia del personal Administrador de la Plaza de Cobro.
- XIV.** La falsedad en los datos contenidos en la preliquidación hecha al personal Cajero Receptor, será responsabilidad del personal Encargado de Turno en el ámbito de sus obligaciones.
- XV.** Si obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial, se estará a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y demás disposiciones legales aplicables.
- XVI.** Vigilar permanentemente su estación de supervisión, denominada "Terminal de Control de Operación" (TCO), a efecto de reportar oportunamente las deficiencias o fallas que pudieran presentarse en los Equipos de Control de Tránsito a la empresa proveedora de los mismos.
- XVII.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto no sea relevado, siempre y cuando no contravenga a lo dispuesto por el Contrato.
- XVIII.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, el Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos y demás disposiciones normativas emitidas por la Dirección de Operación, así como las que le sean aplicables para el buen desempeño de sus funciones.
- XIX.** Verificar que la dotación de fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin, apegándose a lo establecido en la Normatividad vigente.

- XX.** Notificar de inmediato al personal Administrador de la Plaza de Cobro en caso de detectar faltantes en el fondo de cambio, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo, debiendo levantar el acta respectiva al responsable y turnarla a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional para los efectos legales que correspondan.

VIII.3. DEL PERSONAL CAJERO RECEPTOR

VIII.3.1. DEL SERVICIO A LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 30.- El personal Cajero Receptor, en materia del servicio a las personas usuarias, será responsable de:

- I.** Presentarse puntuales, uniformados y con gafete proporcionado por el Organismo. Se le negará el acceso a la Plaza de Cobro si se encuentra en estado de embriaguez, bajo la influencia de algún narcótico, droga o enervante.
- II.** Atender con amabilidad, cortesía y gentilmente a las personas usuarias de las autopistas o puentes que opera el Organismo, brindándoles el apoyo necesario, canalizándolos cuando se requiera a las instancias correspondientes.
- III.** Proporcionar a las personas usuarias la información necesaria sobre las condiciones de la carretera o puente, accidentes, maniobras y cualquier otro evento de los que tenga conocimiento, que pueda demorar su paso o poner en peligro su integridad, de conformidad con los lineamientos marcados por el personal Administrador de la Plaza de Cobro.
- IV.** Colaborar con el personal Encargado de Turno y con el personal Administrador de la Plaza de Cobro en el control y desahogo de congestionamientos vehiculares que pudieran presentarse como consecuencia de cierres de sector o cualquier otro evento extraordinario.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- V.** Mantener siempre abierto su carril; en los casos que, por fallas en los equipos, necesidades fisiológicas o para tomar sus alimentos tenga que salir de la cabina cerrará esta con llave, previa autorización del personal Encargado de Turno o del personal Administrador de la Plaza de Cobro, procurando que estas acciones sean en los momentos de menor aforo y el menor tiempo posible.
- VI.** Solicitar con anticipación los apoyos necesarios de rollos de papel para auto impresión de tarifas, dotación de fondo de cambio, formatos de registro y comprobantes de emergencia en block cuando se requieran, a efecto de atender siempre con diligencia y oportunidad a las personas usuarias.
- VII.** Invariablemente deberá entregar a las personas usuarias el boleto de acuerdo a la tarifa y el cambio correcto y destruir los no recibidos por las personas usuarias.
- VIII.** Reportar de inmediato al personal Encargado de Turno en forma escrita o verbal los informes de siniestros, condiciones de inseguridad e ilícitos que las personas usuarias le reporten en el carril bajo su responsabilidad.
- IX.** Reportar de inmediato al personal Encargado de Turno las fallas del Equipo de Control de Tránsito y registrarlas en la hoja de incidencias.

VIII.3.2. DEL CONTROL DE INGRESOS

Artículo 31.- El personal Cajero Receptor, en materia de control de ingresos, será responsable de:

- I.** Recibir de las personas usuarias de los caminos y puentes que opera el Organismo, las cuotas de las tarifas que por concepto de peaje sean cubiertas con estricto apego a los lineamientos operativos, debiendo registrar en el Equipo de Control de Tránsito, sin excepción, la clasificación del vehículo que transite por su carril.

- II.** Verificar que el dinero en efectivo que le sea entregado como dotación de fondo de cambio, sea igual a lo establecido en el recibo correspondiente debiendo firmar el documento. En los casos donde no se haya retirado la dotación de fondo de cambio en los retiros parciales, al terminar su turno, entregará ésta, por separado de los ingresos obtenidos.
- III.** Responder de los ingresos recaudados en su turno, de la recepción y correcta utilización de la dotación de fondo de cambio y de los rollos y boletos que le hayan sido asignados.
- IV.** Entregar las personas usuarias el cambio completo derivado del pago que realiza por concepto de peaje.
- V.** Entregar a las personas usuarias el boleto que le corresponda de acuerdo a lo registrado en la consola de cabina y en el Equipo de Control de Tránsito.
- VI.** Permitir el cruce sin el pago correspondiente, solo a aquellos vehículos considerados al Servicio de la Comunidad y que se encuentran referidos en la Normatividad vigente.
- VII.** No entrar a la cabina de cobro con dinero en efectivo de su propiedad o ajeno a la dotación de fondo de cambio para la operación del carril a su cargo, tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago de cualquier especie, carteras, bolsos, teléfonos celulares, relojes inteligentes, dispositivos de almacenamiento (USB, disco duro, etc.), radios de intercomunicación, televisores, reproductores de video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, estos deberán ser depositados en el gabinete, locker, o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el personal Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de radios de intercomunicación proporcionados por CAPUFE y aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de estos no altere el desempeño de sus funciones.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

El consumo de agua o bebidas sin alcohol en el interior de las cabinas de cobro quedará bajo la única y exclusiva responsabilidad de su consumidor, por lo tanto, en caso de derramar estos, correrán por su cuenta el costo de los daños que llegasen a ocasionar a los componentes del Equipo de Control de Tránsito, accesorios y/o materiales del Organismo.

- VIII.** Imprimir el boleto hasta el momento en el que la persona usuaria le haya entregado el dinero en efectivo por dicho concepto; si por omisión a lo dispuesto en la presente se genera un boleto distinto a la tarifa real o en su defecto se trate de cuota eludida, Vehículo al Servicio de la Comunidad o residente, se procederá a clasificar y/o rectificar el evento, debiendo conservar el boleto generado por error, el cual anexará a su hoja de preliquidación y será tomado en cuenta para su análisis inmediato posterior.
- IX.** No conservar en la cabina de cobro boletos que no pertenezcan al turno/carril en operación, debiendo conservar únicamente en la cabina los boletos debidamente cancelados y que fueron emitidos por error a efecto de integrarlos a su preliquidación de turno.
- X.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al personal Encargado de Turno, cuando exista una falla de impresión de boletos, a efecto de que le sean entregados comprobantes de emergencia para la continuidad de la operación, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.
- XI.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al personal Encargado de Turno sobre las discrepancias y anomalías en el equipo, en las tarjetas o en cualquier componente de los sistemas electrónicos de pago, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.
- XII.** Reportar de manera inmediata en la forma más práctica que tenga a su alcance al personal Encargado de Turno cuando la antena y/o el equipo del Sistema Electrónico de Pago sufra alteraciones causadas por personas ajenas o por golpes de vehículos en circulación, asentando lo correspondiente en la hoja de incidencias.

- XIII.** Cobrar en dinero en efectivo el importe de la tarifa que le corresponda a la persona usuaria cuando ésta porte alguna tarjeta inválida o sin saldo, pase por carriles no automatizados o no exista justificación de falla en los carriles que cuenten con este sistema.
- XIV.** Apegarse a lo que establecen las normas y lineamientos emitidos en materia de cuotas eludidas o vehículos residentes.
- XV.** Verificar que las personas usuarias residentes tengan adherido al parabrisas del vehículo, el medio de control proporcionado por el Organismo, permitiendo el paso y/o recogiendo el boleto o contraseña, en los casos que corresponda.
- XVI.** Anotar con letra legible en el formato correspondiente la mayor información posible de los vehículos que eludan la cuota y crucen por el carril que esté operando (fecha, placas del vehículo, turno, tarifa, hora del evento, carril, plaza de cobro, tramo carretero, Unidad Regional y las observaciones que correspondan); formato foliado que invariablemente deberá ser anexado a la hoja de preliquidación. Solo será avalado este evento cuando en la verificación del video no exista contacto de manos entre el personal Cajero Receptor y la persona usuaria y que, en caso de existir, se cuente con los elementos necesarios que acredite que el pago de peaje no se realizó por parte de la persona usuaria, o el mismo, se efectuó parcialmente.
- XVII.** Anotar con letra legible en el formato correspondiente el cruce de vehículos con tarjeta de Sistema Electrónico de Pago en los casos en los que se presenten falla en los equipos del sistema o sea instruido el aforo manual por la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, considerando que todo vehículo T1A y T1M debe cubrir en efectivo el pago por concepto de peaje.
- XVIII.** Entregar el dinero en efectivo de alta denominación al personal Encargado de Turno durante los retiros parciales a cambio de los vales correspondientes y al finalizar el mismo entregará el efectivo remanente y los vales recibidos, lo que sumará la recaudación del turno, salvo en

el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

- XIX.** Atender las indicaciones del personal Encargado de Turno y/o personal Administrador de la Plaza de Cobro, en caso de afluencia vehicular excesiva en un solo sentido y que no se cuente con un carril reversible.
- XX.** Proporcionar al personal Encargado de Turno el folio inicial y final de los comprobantes preimpresos de emergencia.
- XXI.** Anexar a su corte de turno los boletos impresos por error, así como los formatos de vehículos al servicio de la comunidad, de cuotas eludidas o residentes en caso de que los utilice la Plaza de Cobro; formatos que invariablemente deben estar debidamente requisitados y firmados.
- XXII.** Dirigirse a la sala de operación y permanecer en ésta durante el recuento del ingreso recaudado de su turno y verificar que las cantidades asentadas en los diversos documentos que maneja sean las correctas.
- XXIII.** Cubrir de inmediato cualquier faltante que resulte en la preliquidación.
- XXIV.** Para el caso de las Plazas de Cobro que operan con dos tipos de moneda (pesos mexicanos/dólares americanos), los faltantes serán recuperados por el Organismo vía descuento en nómina una vez emitida la liquidación, si estos existieran después de compensar faltantes de un tipo de moneda con los sobrantes de otro tipo de moneda en la operación del mismo turno/carril.
- XXV.** Cuando existan faltantes en la liquidación y no se produzca inconformidad del personal Cajero Receptor, se realizará la recuperación de los mismos mediante el cobro por nómina tal y

como lo prevé el Artículo 110 fracción I de la Ley Federal del Trabajo y la Cláusula 32 fracción III del Contrato.

- XXVI.** Solicitar por escrito al personal Administrador de la Plaza de Cobro la revisión del video en aquellos casos en los que exista inconformidad respecto de la liquidación definitiva, revisión que se realizará conforme a lo que establece el artículo 37 fracción IX, de este Reglamento.
- XXVII.** Que la información registrada en los formatos establecidos para el aforo manual del Sistema Electrónico de Pago llene el mayor número de requisitos solicitados en la misma, ya que todos aquellos cruces que por falta de información o por letra ilegible no sea posible su facturación le serán cobrados.
- XXVIII.** Cuando el personal Cajero Receptor incurra en faltantes que sean generados por error en su operación, superiores al equivalente a cuatro veces el salario mínimo general diario vigente en un mes completo conforme al calendario, se hará acreedor a un extrañamiento por falta de eficiencia en el manejo de los Equipos de Control de Tránsito.
- XXIX.** Cuando el personal Cajero Receptor se haya hecho acreedor a dos extrañamientos el personal Administrador de la Plaza de Cobro lo programará para que asista a tomar la capacitación necesaria impartida por la persona servidora pública calificada, previa solicitud por escrito a la persona responsable de la Subgerencia de Operación, con objeto de que obtenga los conocimientos y habilidades suficientes en el manejo de los equipos, a efecto de que no incurra en faltantes, ya sea en preliquidación o liquidación definitiva.

Habiendo tomado dicha capacitación y de reincidir el personal Cajero Receptor en la conducta referida en el párrafo anterior, se programará para su capacitación por segunda y última vez.

De reincidir éste en faltantes, se estará a lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo, observando el debido procedimiento administrativo. Para el caso del personal Cajero Receptor con contrato individual de trabajo, el análisis y determinación de su situación laboral

la llevará a cabo las Subgerencias de Administración y Jurídica de la Unidad Regional en términos de la Ley en la materia.

- XXX.** Deberá firmar antes de retirarse de la Plaza de Cobro la preliquidación correspondiente a su turno laborado y las liquidaciones de turnos anteriores presentadas por el personal Administrador de la Plaza de Cobro o quien se designe para tal efecto. El incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos válidos para todos los efectos legales a que haya lugar.

En el caso de existir desacuerdo con el resultado en la liquidación, el personal Cajero Receptor solicitará por escrito la verificación de la misma ante el personal Administrador de la Plaza de Cobro conforme lo establece la fracción XXVI del presente artículo.

VIII.3.3. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 32.- El personal Cajero Receptor, tendrá las siguientes obligaciones administrativas:

- I.** El personal que cuente con la categoría de Cajero Receptor, por ningún motivo podrá desempeñar funciones diferentes a las establecidas en la Normatividad vigente; solo podrán desarrollar otras actividades en casos extraordinarios, debiendo contar con la autorización expresa de la persona responsable de la Subgerencia de Operación.
- II.** Deberá presentarse a laborar debidamente uniformado, con gafete proporcionado previamente por el Organismo, registrando puntualmente su asistencia al inicio y término de su jornada en el sistema o medio establecido para esto y laborar siempre en el carril que se le haya asignado, salvo que exista una instrucción que lo impida; evitando la falta de atención que pueda afectar la calidad de su trabajo y el cumplimiento de sus responsabilidades durante el desarrollo de su jornada laboral, invariablemente debe grabar su imagen ante la cámara de video al inicio y termino de su turno o corte.

- III.** Conocer y aplicar el presente Reglamento, el Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos y demás disposiciones normativas emitidas por la Dirección de Operación y las que sean aplicables para el buen desempeño de sus funciones.
- IV.** Colaborar ampliamente con el personal Administrador de la Plaza de Cobro, el personal Encargado de Turno, personal de las áreas de operación, Órgano Interno de Control y entes fiscalizadores externos, debidamente identificados en caso de revisiones, evaluaciones o la aplicación de procedimientos normativos, para lo cual, el Organismo por conducto de la Dirección de Operación a través de la Subgerencia de Operación en las Unidades Regionales deberá entregar los manuales y Reglamentos correspondientes a las Plazas de Cobro y/o tener acceso a la Normateca Interna de CAPUFE, para poner a disposición la consulta de cada una de las personas trabajadoras que así lo requieran.
- V.** En las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera, deberá aceptar el pago de la tarifa únicamente en un tipo de moneda.
- VI.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto no sea relevado, siempre y cuando no contravenga a lo dispuesto en la Cláusula 45 del Contrato, en caso aplicable.
- VII.** Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la rescisión del Contrato Individual y/o nombramiento sin responsabilidad para el Organismo en términos de la normatividad aplicable, observando el debido procedimiento.

**IX. DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL EN LOS CENTROS DE
LIQUIDACIÓN REGIONAL**

IX.1. DEL PERSONAL ANALISTA DE OPERACIÓN

IX.1.1. DEL CONTROL DE INGRESOS

Artículo 33.- El personal Analista de Operación en materia de control de ingresos, será responsable de:

- I.** Difundir entre el personal a su cargo y vigilar la observancia del presente Reglamento, así como de la Normatividad y demás lineamientos aplicables a la operación y servicios complementarios, incluidos aquellos emitidos por la Dirección de Operación.
- II.** Elaborar y proponer a la persona titular de la Subgerencia de Operación, el programa de trabajo del personal Analista Liquidador para verificar que la operación y sus actividades se lleven conforme la Normatividad, el programa de trabajo debe incluir, por lo menos lo siguiente:
 - a) Las Plazas de Cobro que el personal Analista Liquidador va a liquidar.
 - b) Las Plazas de Cobro que el personal Analista Liquidador va a aforar al cien por ciento.
 - c) Así como aquellas otras actividades que le sean asignadas para un mejor desempeño durante la verificación de la operación de las Plazas de Cobro que le sean asignadas.
- III.** Supervisar la información validada por el personal Analista Liquidador en el Módulo de Liquidación de Casetas.
- IV.** Supervisar que en el libro o bitácora correspondiente se registre la visita de todas las personas que ingresen al Centro de Liquidación Regional (CLR).
- V.** Llevar el control y seguimiento de preliquidaciones y liquidaciones, en los casos de existir irregularidades o sean necesarias correcciones deberá reportarlo de inmediato a la persona

titular de la Subgerencia de Operación, registrando cada caso en la bitácora o formato correspondiente.

- VI.** Hacer del conocimiento del personal de las Plazas de Cobro las fallas detectadas por el personal Analista Liquidador al momento de realizar la verificación de la operación, respecto a los Equipos de Control de Tránsito, para el levantamiento de la falla en el Módulo de Fallas o sistema alterno y dar el seguimiento correspondiente, poniendo especial atención en aquellas que afecten las liquidaciones definitivas.
- VII.** Evaluar mensualmente el desempeño de las actividades del personal Analista Liquidador con apego a lo establecido en el presente Reglamento y en la Normatividad de acuerdo a sus funciones, y en caso de detectar irregularidades deberá levantar el acta respectiva y notificarlo a la persona titular de la Subgerencia de Operación.
- VIII.** Verificar que exista la justificación para solicitar, a la Gerencia de Supervisión de Operación, que se realicen desaprobaciones o correcciones a liquidaciones definitivas extemporáneas, dando el debido seguimiento hasta su conclusión.
- IX.** Programar las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por el personal Cajero Receptor, autorizadas por la persona titular de la Subgerencia de Operación, debiendo concluir con éstas dentro de un término no mayor a 48 horas, siguientes a su autorización. En caso de que exista inconformidad respecto de la liquidación definitiva, se deberá asignar al personal Analista Liquidador un espacio de tiempo razonable para la revisión del video correspondiente, debiendo estar presente la representación sindical y el personal Cajero Receptor inconforme.
- X.** Elaborar el acta correspondiente para todos y cada uno de los casos de revisión de video que se lleve a cabo en el Centro de Liquidación Regional bajo su responsabilidad, derivado de una inconformidad; debiendo firmar las personas servidoras públicas que participen en dicha revisión.

- XI.** Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le hagan las personas servidoras públicas de la Dirección de Operación, Órgano Interno de Control en CAPUFE y la Subgerencia de Operación.
- XII.** Coordinar la realización de supervisiones remotas en caso de falla en el Equipo de Control de Tránsito, posibles violaciones a la Normatividad por parte del personal Cajero Receptor y/o para verificar el aforo vehicular en las Plazas de Cobro, elaborando dictamen de cada caso, remitiendo copia a la persona titular de la Subgerencia de Operación.
- XIII.** Distribuir al personal Analista Liquidador diariamente la revisión de Plazas de Cobro y asignación de turnos/carriles a dictaminar.
- XIV.** Verificar que el personal a su cargo, remotamente de manera diaria y en tiempo real, supervise la correcta orientación de las cámaras de videograbación en los carriles de las Plazas de Cobro de la Unidad Regional a la que pertenece, registrando de manera diaria, en la bitácora correspondiente, la validación en la que se deberá observar claramente:
- a) El personal Cajero Receptor que opera el carril.
 - b) Correcta titulación en la que deberá apreciarse claramente como mínimo la identificación de la Plaza de Cobro, acrónimo del personal Cajero Receptor, fecha, hora, número de evento, folio, forma de pago y tarifa.
 - c) Vehículo que cruza el carril.
 - d) Que exista o no cruce de manos entre el personal Cajero Receptor y la persona usuaria.
 - e) Referencia con otros carriles contiguos u objetos que permitan detectar posibles manipulaciones de los equipos.
 - f) Rotulación del número de carril en la cabina de cobro.
 - g) Nitidez de la imagen.
- XV.** Enviar de manera mensual a la Subgerencia de Operación los informes correspondientes respecto a cuotas eludidas.

- XVI.** Supervisar que se lleve a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego a la Normatividad, verificando aleatoriamente que se apliquen de manera correcta los procedimientos establecidos de liquidación, no permitiendo que personas servidoras públicas ajenas a esta función, observen el procedimiento de revisión. Este análisis lo llevará a cabo a través de la revisión de las imágenes grabadas en el sistema de video, determinando la correcta dictaminación del personal Analista Liquidador dejando constancia escrita de esta actividad.
- XVII.** Supervisar que el personal Analista Liquidador afore al cien por ciento dos carriles que no correspondan a su turno liquidado, como mínimo a la semana, para verificar el funcionamiento de los Equipos de Control de Tránsito y la correcta operación del personal Cajero Receptor, dejando evidencia documental de esto.
- XVIII.** Integrar el archivo de actas en las que consten todos aquellos eventos que durante la dictaminación afecten la operación de la Plaza de Cobro.
- XIX.** Supervisar que el personal Analista Liquidador asiente en la bitácora correspondiente, las fallas detectadas en los sistemas de videograbación al momento de realizar la revisión de los videos.
- XX.** Verificar que el almacenamiento de la grabación en los servidores digitales de video, se conserve durante un período de 60 días naturales. Notificando cualquier deficiencia a la Subgerencia de Operación, marcando copia a la Gerencia de Supervisión de Operación y a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.

IX.1.2. DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 34.- El personal Analista de Operación, tendrá las siguientes responsabilidades:

- I.** Controlar y custodiar los dictámenes emitidos por el personal Analista Liquidador, resultado de liquidaciones realizadas en el Centro de Liquidación Regional.
- II.** Enviar a las Plazas de Cobro, los originales de la documentación respaldo de las liquidaciones definitivas realizadas.
- III.** Elaborar el rol de turnos, vacaciones, cambios o comisiones del personal a su cargo en coordinación con la Subgerencia de Operación, en los Centros de Liquidación Regional.
- IV.** Controlar y reportar a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional las asistencias, incidencias y generación de horas extras del personal a su cargo.
- V.** Apoyar en las Plazas de Cobro, previa autorización de la Subgerencia de Operación, durante periodos vacacionales y/o en los casos de presentarse condiciones de alto aforo.
- VI.** Reportar, en caso aplicable, a la persona prestadora del servicio de mantenimiento o en su caso, a la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional, las fallas que se presenten en los equipos de trabajo instalados en el Centro de Liquidación Regional.

Para lo anterior, deberá llevar el registro de las visitas que se realicen para tal fin, en la bitácora correspondiente, avalando con su firma los reportes respecto a las acciones de mantenimiento realizadas.

- VII.** Validar (poniendo su rúbrica en las hojas correspondientes) las bitácoras de videgrabación, liquidación, visitas y fallas.

- VIII.** Elaborar la solicitud de abastecimiento de los insumos que se requieren en las instalaciones del Centro de Liquidación Regional para la realización de sus actividades.
- IX.** Verificar que el personal a su cargo, que no se encuentren dentro de su horario de trabajo, no permanezca dentro de las instalaciones asignada al Centro de Liquidación Regional.

IX.1.3. DE LAS OBLIGACIONES EN LA MODIFICACIÓN A LOS ESQUEMAS DE PLAZAS DE COBRO EN EL MÓDULO DE LIQUIDACIÓN

Artículo 35.- El personal Analista de Operación, es responsable de dar seguimiento en los casos de arranque y desincorporación de carriles o actividades que impliquen cambios en la configuración de Módulos Institucionales, debiendo efectuar lo siguiente:

- I.** Revisar que toda la documentación referente a liquidaciones efectuadas en las Plazas de Cobro, se encuentren correctamente integradas y completas a la fecha de arranque con el nuevo equipo o modificación en carriles.
- II.** Complementadas las liquidaciones deberá informar por correo electrónico a la Gerencia de Supervisión de Operación, Gerencia de Interoperabilidad y Nuevas Tecnologías de Operación y a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje para que se coordinen y apliquen las adecuaciones al Módulo de Liquidación Institucional y/o al Módulo de Fallas.
- III.** Una vez recibida la información por parte de la Gerencia de Interoperabilidad y Nuevas Tecnologías de Operación en la que se indica que se han efectuado las adecuaciones correspondientes y a su vez, dicha información sea validada por la Gerencia de Supervisión de Operación, podrán iniciar los procesos de liquidación con el nuevo equipamiento o estructura de carriles.

IX.2. DEL PERSONAL ANALISTA LIQUIDADADOR

IX.2.1. DEL CONTROL DE INGRESOS

Artículo 36.- El personal Analista Liquidador, en materia de control de ingresos, será responsable de:

- I.** Verificar que los equipos de video grabación permanente se encuentren operando al cien por ciento y no hayan sido movidos, tengan objetos o fallas que obstaculicen su funcionamiento y/o permitan el correcto análisis de los turnos laborados.
- II.** Reportar oportunamente las fallas ocurridas en los equipos de control de tránsito al personal Analista de Operación, poniendo especial atención en las que afectan la hoja de liquidación, efectuando reportes de eficiencia de los equipos de control de tránsito de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.
- III.** En caso de ser necesario el retorno de las personas usuarias por la Plaza de Cobro a consecuencia de cierres de sector, pondrá especial atención al momento de efectuar la revisión de los videos de los carriles por donde sean canalizados los vehículos, anexando el aforo viso manual realizado, comprobando el número de unidades que cubren la cuota, debiendo anotar en la liquidación de carril correspondiente las observaciones a que haya lugar.
- IV.** Aforar adicionalmente al cien por ciento dos carriles (esto incluye a los Pasímetros) que no correspondan a su turno liquidado como mínimo por semana, para validar el correcto funcionamiento de los equipos de control de tránsito la operación del personal Cajero Receptor y la liquidación respectiva, dejando la evidencia documental correspondiente.
- V.** Revisar minuciosamente, con base en la documentación soporte, las video grabaciones de los turnos hasta no tener dudas sobre discrepancias, violaciones o irregularidades detectadas tanto en carriles abiertos como en cerrados, verificando la clasificación de vehículos al servicio

de la comunidad, residentes, cuotas eludidas, reclasificaciones y demás eventos detectados por el equipo de control de tránsito así como los registrados por el personal Cajero Receptor, haciendo constar la existencia de desfasamiento de folios.

- VI.** Llevar a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego a los criterios que para el caso se encuentren contenidos en la Normatividad vigente, verificando las diferencias de dinero en efectivo con base al análisis de las discrepancias ocurridas en el carril, auxiliándose del equipo de auditoria permanente. Este análisis lo llevará a cabo a través de la revisión de las imágenes grabadas en el sistema de video, determinando si la discrepancia observada se debe a errores en la operación del personal Cajero Receptor o fallas de los equipos de control de tránsito o en su caso la mala operación intencional y/o reiterada en uno o varios turnos.
- VII.** En el caso de detectar presuntas conductas contrarias a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, deberá elaborar el acta de hechos, describiendo en forma detallada la conducta, integrando a ésta la documentación de respaldo correspondiente para su envío al personal Administrador de la Plaza de Cobro, para los efectos correspondientes.
- VIII.** Deberá firmar las liquidaciones de los turnos dictaminados. El incumplimiento de esta obligación dará motivo a levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos válidos para todos los efectos legales a que haya lugar.
- IX.** Recibir y revisar que el formato "Documentación soporte de preliquidación" enviado por la Plaza de Cobro, se encuentre completo y firmado por el personal Encargado de Turno, tomando en cuenta lo señalado en el documento de referencia y de acuerdo a la Normatividad, realizar el proceso de liquidación definitiva.
- X.** Verificar que los archivos planos de los turnos a dictaminar, se encuentren generados por el personal Encargados de Turno.
- XI.** Revisar con atención la preliquidación de carriles emitida en la Plaza de Cobro, a fin de

identificar algún error o falla de operación del equipo de control de tránsito para realizar la correcta importación en el Módulo de Liquidación de Casetas, ya sea de manera global o por carriles.

- XII.** Otorgar especial atención, durante la revisión de eventos, en los objetos que permitan identificar cualquier irregularidad, congelamiento o pérdida de imagen, tales como: Displays digitales o luces intermitentes, referencias de movimiento permanente en carriles contiguos (carriles únicos), registrando la falla en la bitácora correspondiente y notificando al personal Analista de Operación para las acciones a que haya lugar.
- XIII.** Dictaminar las diferencias de aforo e ingreso basándose en el análisis con el equipo de videograbación sobre las discrepancias ocurridas en todos los carriles, la verificación de los eventos sin pago y registrando los ajustes en la liquidación definitiva del Módulo de Liquidación de Casetas o medio alterno con el que se cuente para este fin.
- XIV.** Revisar la clasificación de Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC), residentes, cuotas eludidas, reclasificaciones, discrepancias y demás eventos detectados por el Equipo de Control de Tránsito apoyándose en el sistema de videograbación.
- XV.** Durante la liquidación definitiva verificar la correcta orientación de cámaras de video en los carriles, en las cuales se deberá observar claramente lo siguiente:
- a) El personal Cajero Receptor que opera el carril.
 - b) Correcta titulación en la que deberá apreciarse claramente como mínimo la identificación de la Plaza de Cobro, acrónimo del personal Cajero Receptor, fecha, hora, número de evento, folio, forma de pago y tarifa.
 - c) Vehículo que cruza el carril.
 - d) Que se observe el cruce de manos entre el personal Cajero Receptor y la persona usuaria.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- e) Referencia con otros carriles contiguos u objetos que permitan detectar posibles manipulaciones de los equipos.
- f) Rotulación del número de carril en la cabina de cobro.
- g) Nitidez de la imagen.

XVI. Deberá realizar el aforo viso manual al cien por ciento a los carriles que operen bajo las siguientes condiciones de contingencia operativa.

- a) Por alto aforo vehicular utilizados con cabinas móviles.
- b) Por desastres naturales.
- c) Por toma de Plaza de Cobro.
- d) Operados con falla.
- e) Operados con comprobantes preimpresos para emergencias, en carriles que no cuenten con Equipo de Control de Tránsito, o este se encuentre incompleto tanto en sus componentes como en su correcta instalación.
- f) Para realizar capturas alternas.

XVII. En el caso de operación de carriles por contingencia en las Plazas de Cobro donde se encuentren instalados Equipos de Control de Tránsito con la opción de operar en Modo Libre y que el registro de aforo se clasifique de otra manera que no sea evento eludido y/o violación, se deberá llevar a cabo el aforo viso manual al cien por ciento, para determinar el aforo y clasificación vehicular que cruzó por el carril durante la contingencia y dictaminar el ingreso del turno.

XVIII. En caso de existir error en el dictamen (faltante o sobrante) por parte del personal Analista Liquidador, la persona trabajadora se hará acreedora a la sanción que sea determinada por la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional, previo al procedimiento administrativo correspondiente.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- XIX.** Solicitar al personal Analista de Operación el seguimiento a la liquidación en el Módulo de Liquidación Institucional para corregir errores en la liquidación definitiva de algún turno o carril dentro de las 72 horas posteriores al día de operación en la Plaza de Cobro.
- XX.** Participar en la integración del informe de cuotas eludidas para su envío a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional.

IX.2.2 DE LAS OBLIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Artículo 37.- El personal Analista Liquidador, tendrá las siguientes obligaciones:

- I.** Conocer y aplicar la Normatividad que regula la operación de las Plazas de Cobro y que aplique para el buen desempeño de sus funciones, debiendo permanecer durante sus actividades en las instalaciones del Centro de Liquidación Regional.
- II.** Queda estrictamente prohibido, consumir alimentos en sus áreas de trabajo, el consumo de agua y café puede realizarse siempre y cuando se respete la limpieza y orden de las instalaciones, siendo responsable de cualquier daño al equipo, sus componentes y documentación que estas pudieran causar, la persona que los introduzca.
- III.** No está permitido el uso de dispositivos móviles personales tales como teléfonos celulares, relojes inteligentes, dispositivos de almacenamiento (USB, disco duro, etc.), radios de intercomunicación a excepción de los proporcionados por el Organismo, televisores, reproductores de video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio.
- IV.** Queda estrictamente prohibido fumar y/o introducir o ingerir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de enervante o estupefaciente dentro o en las inmediaciones de las instalaciones. Asimismo, no se deberá utilizar dichos espacios para el embellecimiento y/o arreglo personal, el consumo de alimentos se permitirá únicamente en el espacio designado para tal fin.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

- V.** Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta ser relevado previo acuerdo con el Analista de Operación o responsable del Centro de Liquidación Regional.

Los puestos o estaciones de trabajo serán generales, sin que los mismos puedan ser asignados o apartados a cada persona, debiendo cada una de éstas cumplir estrictamente con el horario de trabajo previamente determinado.

- VI.** Se encuentra prohibido modificar, cambiar, alterar o incluir claves, perfiles de personas usuarias y/o configuración de los equipos, sistemas, formatos de reportes asignados para el desarrollo de sus actividades; debiendo apegarse en todo momento al Código de Conducta de CAPUFE.

- VII.** No se podrá difundir información generada, obtenida o resguardada en el Centro de Liquidación Regional, salvo que exista petición expresa y justificada del personal de Oficinas Centrales y/o Unidad Regional que corresponda.

Por tal motivo, las aplicaciones y desarrollos instalados en el Centro de Liquidación Regional, no podrán explotarse, visualizarse o aprovecharse fuera de las instalaciones destinadas para tal fin, a menos que se requiera y se cuente con la autorización por escrito de la Dirección de Operación o de la persona servidora pública designada para tal efecto.

- VIII.** Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones definitivas que le hagan las personas servidoras públicas de la Dirección de Operación, Órgano Interno de Control y Subgerencia de Operación de la Unidad Regional. Estas solicitudes deberán presentarse por escrito y exclusivamente por las áreas antes mencionadas.

- IX.** Atender las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por el personal Administrador de la Plaza de Cobro, a petición del personal Cajero Receptor, dentro de las 48 horas siguientes a la autorización emitida por la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional; debiendo estar presente la representación sindical y el personal Cajero Receptor inconforme.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

En caso de no presentarse el personal Cajero Receptor inconforme para la revisión del video, la dictaminación final se turnará como válida. Dejando constancia mediante acta de lo anterior, como mínimo con los siguientes datos:

- a) Fecha y hora de la cita.
- b) Fecha y hora de emisión del acta.
- c) Personas servidoras públicas participantes.
- d) Testigos.
- e) Motivo del acta.

- X.** Informar mediante acta correspondiente de todos aquellos eventos que afecten notablemente la operación y enviarla a la Subgerencia de Operación.
- XI.** Calcular la eficiencia de los Equipos de Control de Tránsito, en el formato establecido, de acuerdo al procedimiento instruido por la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.
- XII.** Operar con responsabilidad el equipo de videograbación, Módulo de Liquidación Institucional, así como los equipos y bienes que se le asignen.
- XIII.** Participar en la dictaminación e integración de los faltantes del personal eventual, que se generen en liquidación definitiva, para su envío a las Plazas de Cobro, garantizando su recuperación oportuna.
- XIV.** Registrar en la bitácora correspondiente, todas las incidencias ocurridas en el turno laborado.
- XV.** Solicitar autorización al personal Analista de Operación, cuando por fallas del equipo o errores humanos se requieran hacer capturas alternas, estando éstas sustentadas con las actas correspondientes, y registrando dicha situación en la bitácora de capturas alternas.

- XVI.** Reportar de inmediato al personal Analista de Operación, a través de correo electrónico, sobre fallas detectadas en el sistema de videograbación y Equipo de Control de Tránsito-para su notificación a la Plaza de Cobro, solicitando el folio del levantamiento de la falla correspondiente en el Módulo de Fallas o medio alterno utilizado.
- XVII.** Participar en actividades de supervisión de la operación cuando les sea requerido por el personal responsable de la Subgerencia de Operación.
- XVIII.** Restituir con dinero en efectivo y de forma inmediata al personal Cajero Receptor de el o los descuentos que vía nomina haya sido objeto por concepto de supuestos faltantes de dinero y respecto de el o los eventos determinados, si como resultado de la verificación en video de los registros del Equipo de Control de Tránsito contra lo marcado por el personal Cajero Receptor, la Subgerencia de Operación observara irregularidad u omisión en la dictaminación.

De lo anterior se deberá dejar antecedente en el expediente del personal Analista Liquidador responsable respecto de las actas que al efecto se levanten y del cumplimiento de la restitución del dinero, haciéndose acreedor a las medidas disciplinarias citadas en el artículo 39 del presente Reglamento, quedando sin efectos la medida disciplinaria que se hubiese impuesto al personal Cajero Receptor en cuanto al o los eventos mal dictaminados, retirando ésta de su expediente personal.

- XIX.** Queda prohibido falsear y/o alterar información y los datos contenidos en la liquidación final hecha al personal Cajero Receptor, siendo esto, responsabilidad del personal Analista Liquidador en el ámbito de sus funciones, sin que esto implique liberación de responsabilidad, en su caso, del personal Cajero Receptor.

Si el personal Analista Liquidador incurre en los supuestos mencionados en el párrafo anterior, deberán ser instrumentados en términos de la cláusula 24 del Contrato Colectivo de Trabajo, artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo y/o del artículo 46 Bis de la Ley Federal de Trabajadores al Servicio del Estado, de acuerdo al tipo de contratación.

X. DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Artículo 38.- Las sanciones por violación al contenido del presente Reglamento y a la Normatividad vigente, serán aplicadas conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Contrato y los Contratos Individuales a todas las personas servidoras públicas sujetas al presente Reglamento.

Para el cumplimiento de lo mencionado en el párrafo anterior, la Subgerencia de Operación que corresponda integrará los elementos de prueba suficientes y los enviará a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional para la integración formal de los expedientes, desahogo del procedimiento previsto por la normatividad mencionada en el párrafo anterior, y emisión de los dictámenes respectivos. De ser procedente, la Subgerencia Jurídica lo hará del conocimiento de la Subgerencia de Administración de la Unidad Regional y del Sindicato para la aplicación de lo conducente.

Artículo 39.- Las personas trabajadoras, por el incumplimiento de las obligaciones o por incurrir en las prohibiciones conferidas en el cuerpo del presente Reglamento y a las Normas y procedimientos administrativos que en materia de operación se encuentren vigentes, con causa justificada plenamente, serán sancionadas con apego a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, la Cláusula 127 del Contrato Colectivo de Trabajo (hasta el nivel 31) y Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, haciéndose acreedoras a las siguientes medidas disciplinarias, una vez observado el procedimiento administrativo correspondiente:

- I.** Amonestación verbal.
- II.** Amonestación por escrito.
- III.** Suspensiones de salarios y labores de uno y hasta por ocho días, dependiendo de la gravedad de la falta.
- IV.** Rescisión de Contrato.

En su caso, las establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, el Contrato, el Contrato Individual, la Normatividad y los demás ordenamientos legales que le sean aplicables.

Artículo 40.- Para el caso del personal trabajador contratado con el carácter de eventual, y derivado a que, a los mismos, no les son extensivos los derechos y obligaciones del Contrato Colectivo de Trabajo, serán sancionados conforme a lo dispuesto en las disposiciones establecidas y de acuerdo a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Artículo 41.- Para la imposición de medidas disciplinarias en los demás casos de incumplimiento de obligaciones o violación de prohibiciones, se deberán tomar en cuenta las circunstancias personales de la persona trabajadora, la acción u omisión cometida, el detrimento ocasionado y los demás factores que hayan ocurrido al momento de cometer la falta.

Artículo 42.- En los casos de reincidencia de incumplimiento de obligaciones o violación de prohibiciones operará la rescisión de la relación individual de trabajo conforme a lo previsto por el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo, según el dictamen emitido, previo procedimiento administrativo correspondiente.

Artículo 43.- Cuando la persona trabajadora a la que le sea aplicable el Contrato Colectivo de Trabajo o el Sindicato, no estuviesen de acuerdo con la medida disciplinaria impuesta a la primera, podrán inconformarse mediante escrito fundado y motivado ante la persona superior jerárquica de la persona servidora pública de Oficinas Centrales que haya determinado en principio la misma y en el caso de las áreas jurídicas de las Unidades Regionales, estas se presentarán ante el área jurídica competente de Oficinas Centrales; la inconformidad deberá entregarse en un plazo improrrogable de 5 días hábiles, contados a partir de que le sea notificada la resolución respectiva, siempre y cuando se encuentre dentro del término establecido en la fracción I, del artículo 517, de la Ley Federal del Trabajo, y en caso aplicable, de la Cláusula 136 del Contrato.

En este escrito deberán ofrecerse las pruebas, haciendo valer los agravios que se consideren pertinentes, sin estos requisitos, se tendrá por no interpuesta la inconformidad.

En caso de que se ratifique la medida disciplinaria impuesta inicialmente, no se podrá interponer otra inconformidad.

REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

Interpuesta la inconformidad, en tiempo y forma, no se podrá hacer efectiva la medida disciplinaria hasta que se dicte la resolución correspondiente, o bien se ratifique, por parte del Organismo.

El dictamen referido deberá de ser notificado personalmente a la persona trabajadora, así como al Sindicato, surtiendo efectos la resolución a partir del día hábil siguiente en que se haya realizado la misma.