

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



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

SEPTIEMBRE 2022

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO	2
III. FUNDAMENTO LEGAL	3
IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V. DEFINICIONES	6
VI. DISPOSICIONES GENERALES	8
1.- PARA LAS PERSONAS TITULARES RESPONSABLES	8
2.- DE LAS RESPUESTAS	9
VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECIFICOS	11
3.- DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE PEAJE EXENTO Y/O VEHICULOS QUE NO PAGAN PEAJE	11
4.- DE OTRAS SOLICITUDES	13
ANEXO 1.FORMATO PARA VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE	14

I. INTRODUCCIÓN

El presente lineamiento establece el procedimiento de atención que lleva a cabo la Persona Titular de la Dirección de Operación, a través de la Persona Titular de la Subdirección de Servicios al Usuario y la Persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios, respecto de las solicitudes Ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, correspondientes a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los Tramos Carreteros operados por el Organismo, recibidas en Oficinas Centrales o Unidades Regionales de CAPUFE.

El documento es la versión actualizada del ***LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CIUDADANOS, ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES*** de marzo del 2017, publicado en la Normateca Interna de CAPUFE, el cual se modifica de acuerdo a la actualización del Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de abril del 2021 y su última reforma.

II. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención, seguimiento y respuesta a las solicitudes Ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, correspondientes a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las plazas de cobro y/o de los tramos carreteros operados por el Organismo, y que se encuentren en el ámbito de competencia de la Dirección de Operación.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05-02-1917 y sus últimas reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-12-1976 y sus últimas reformas.
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22-12-1993 y sus últimas reformas.
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
D.O.F. 19-02-1940 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04-08-1994 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 09-05-2016 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. 04-05-2015 y sus últimas reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
D.O.F. 26-01-2017.

- Ley General de Protección Civil.
D.O.F. 06-06-2012 y sus últimas reformas.
- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
D.O.F. 22-11-2012 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 reforma.
- Compendio Operativo para Plazas de Cobro.
D.O.F. 23-12-2016 y su última reforma.
- Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje.
BANOBRAS, agosto 2016.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El lineamiento deberá ser de observancia y aplicación para las áreas de este Organismo en Oficinas Centrales, específicamente el personal titular de la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Atención a Usuarios; y las Subgerencias de Operación en las Unidades Regionales, involucrados en la atención de las solicitudes Ciudadanas, de Organizaciones e Instituciones, relacionadas a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las Plazas de Cobro y/o de los Tramos Carreteros operados por el Organismo.

V. DEFINICIONES

CAPUFE u Organismo: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

Ciudadanía: Condición que se otorga al ciudadano o la ciudadana de pertenecer a una comunidad organizada.

Institución: Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social.

Organización: es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular.

Pase Exento: Cruce libre de pago de peaje para los Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC).

Persona Solicitante: Persona física, Organización o Institución.

Persona Usuaría: Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.

Plaza de Cobro: Edificación en el camino o puente, cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

SICT: Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

Solicitud: Es aquella manifestación por escrito elaborada por Organizaciones, Instituciones y la Ciudadanía en general, entregada a CAPUFE en sus Oficinas Centrales o Unidades Regionales, a través de la cual solicita la exención de pago de peaje o bien el permiso para el

uso y aprovechamiento de las instalaciones de una plaza de cobro y/o tramo carretero operado por el Organismo.

Subgerente de Operación: Persona titular de la Subgerencia de Operación en la Unidad Regional.

Tramo Carretero: Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.

Unidad Regional: Área administrativa en el territorio nacional con atribuciones necesarias para resolver sobre la materia de su competencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Vehículos al Servicio de la Comunidad. (VSC.): Son los vehículos exentos de pago de peaje que están asignados a una dependencia o institución para brindar servicios de emergencia, asistencia y apoyo a la población en general y que circulan por las autopistas y puentes de CAPUFE y del Fideicomiso.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1.- PARA LAS PERSONAS TITULARES RESPONSABLES

Artículo 1. Las solicitudes de la Ciudadanía, Organizaciones e Instituciones recibidas en Oficinas Centrales o en las Unidades Regionales, correspondientes a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las plazas de cobro y/o de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo, invariablemente, deberán hacerse mediante escrito dirigido a la Persona Titular de la Dirección de Operación conteniendo: domicilio completo de la persona solicitante, números telefónicos de la misma y una cuenta de correo electrónico, así como nombre y firma de quien lo solicita.

Artículo 2. La recepción de las solicitudes podrán ser de manera física directamente en las instalaciones del Organismo o a través de correo electrónico a la(s) cuenta(s) que determine la Persona Titular de la Dirección de Operación.

Las Unidades Regionales, a través de la Persona Titular de la Subgerencia de Operación, enviarán por correo electrónico a la Dirección de Operación, las solicitudes, en formato digitalizado, correspondientes a la exención del pago de peaje, al uso y aprovechamiento de las instalaciones de las plazas de cobro y/o de los tramos carreteros que lleguen a su Unidad Regional, para su atención y en un plazo no mayor a 24 horas después de su recepción.

Artículo 3. Una vez admitidas estas solicitudes por la Dirección de Operación, se turnarán a la Persona Titular de la Subdirección de Servicios al Usuario, quien a través de la Persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios y en coordinación con las Personas Titulares de las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, las registrará y les dará seguimiento para su atención.

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

2.- DE LAS RESPUESTAS

Artículo 5. Es facultad de la Persona Titular de la Dirección de Operación emitir respuesta a las solicitudes en sentido positivo, es decir, cuando se autorice la exención del pago de peaje, el uso de las instalaciones de las plazas de cobro y/o de los tramos carreteros de la red operada por este Organismo, previa valoración por la Persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios.

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

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

- I. No se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación en las plazas de cobro, ni en las áreas destinadas a la prestación de servicios a las personas usuarias, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, volanteo, promoción y venta de productos o servicios, o para realizar cualquier actividad que pueda afectar la circulación y la seguridad de las personas usuarias y del personal del Organismo.

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

Asimismo, no se permitirá la instalación de equipos, módulos, artefactos, y todo tipo de objetos ajenos a la operación y administración de las plazas de cobro y tramos carreteros.

II. No se permitirá la realización de eventos sociales, culturales, políticos, religiosos y deportivos; colectas (excepto la Cruz Roja Mexicana), exposiciones y filmaciones, entre otros, que por su naturaleza interfieran con el tránsito libre, seguro y ágil de las personas usuarias en los tramos carreteros, así como en la operación de las plazas de cobro, en el funcionamiento de las bases operativas de los servicios de emergencia y auxilio vial, en los paradores, estacionamientos, áreas de seguridad y protección civil a cargo del Organismo, en los servicios sanitarios, y en cualquier otra área destinada a la prestación de servicios a las personas usuarias.

VII. LINEAMIENTOS GENERALES Y ESPECIFICOS

3.- DE LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE PEAJE EXENTO Y/O VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

Artículo 6. Las solicitudes relacionadas con el otorgamiento de peaje exento y/ o vehículos que no pagan peaje en las plazas de cobro operadas por CAPUFE, la Persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios las analizará y atenderá con base en lo establecido en el *Compendio Operativo para Plazas de Cobro, Título Séptimo, Vehículos que no pagan peaje, Capítulo II Reglas de Operación* emitido por el Organismo, y los *Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje*, los cuales forman parte del contrato de prestación de servicios celebrado con el concesionario BANOBRAS.

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

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

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

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

- III. Listado de plaza(s) de cobro por las que se requiere el peaje exento.

CAPUFE sólo podrá autorizar el peaje exento en la(s) plaza(s) de cobro que estén dentro de la red carretera que opera y administra.

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

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

Asimismo, deberán, nuevamente, hacer dicha solicitud mediante escrito dirigido a la Persona Titular de la Dirección de Operación conteniendo: domicilio completo de la persona solicitante, números telefónicos de la misma y una cuenta de correo electrónico, así como nombre y firma de quien lo solicita y deberá cumplir con lo establecido en el artículo 2 del presente Lineamiento.

Artículo 10. En caso de que se identifique el uso indebido de una autorización de peaje exento, el Organismo procederá a cancelar la autorización acorde con la falta identificada, ya sea para el vehículo infractor o para todo el parque vehicular de la entidad, instancia o institución que corresponda.

4.- DE OTRAS SOLICITUDES

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

Artículo 12. Las solicitudes relacionadas con el desarrollo de estudios de tránsito y encuestas a las personas usuarias, serán autorizadas por la Persona Titular de la Dirección de Operación, siempre y cuando estas a su vez hayan sido aprobadas por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes o en su caso por el Concesionario, de no contar con dicha aprobación la respuesta que se remita a la Persona Solicitante, será emitida en sentido negativo por la Persona Titular de la Dirección de Operación. Estas solicitudes serán previamente revisadas y analizadas por la Persona Titular de la Gerencia de Atención a Usuarios.

Artículo 13. Para las solicitudes derivadas de amenazas naturales, la exención de pago de peaje, será autorizada con base en los documentos vigentes que emita la Coordinación Nacional de Protección Civil, de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

Artículo 14. Los casos no previstos en la presente normatividad, situaciones particulares, casos fortuitos o de fuerza mayor, serán analizados y resueltos por la Persona Titular de la Dirección de Operación.

ANEXO 1. FORMATO PARA VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

1. LISTADO DE VEHÍCULOS

NO.	SERVICIO QUE PRESTA	CLASE	MARCA	MODELO	AÑO	COLOR	NO. ECONÓMICO	PLACAS
1								
2								

2. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

En el orden del listado, 3 fotografías por vehículo. Deben estar rotulados no con imágenes sobrepuestas. No fotocopias



FRENTE

Se requiere que se aprecie claramente las placas del vehículo y los rótulos de la Institución



COSTADO

Se requiere que se aprecie claramente los rótulos de la Institución y las características del vehículo



COSTADO

Se requiere que se aprecie claramente los rótulos de la Institución y las características del vehículo

3. LISTADO DE PLAZAS DE COBRO POR LAS QUE SE SOLICITA EL PEAJE EXENTO