

INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES								
I. Información Básica								
Nombre del Macroproceso	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	<table><thead><tr><th colspan="2">Tipo de Proceso</th></tr><tr><td>Sustantivo</td><td>Administrativo</td></tr></thead><tbody><tr><td>X</td><td></td></tr></tbody></table>	Tipo de Proceso		Sustantivo	Administrativo	X	
Tipo de Proceso								
Sustantivo	Administrativo							
X								
Nombre del Proceso	Operación de Plazas de Cobro							
Dirección y Subdirección Responsable	Dirección de Operación Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación	<table><thead><tr><th>Identificador o clave</th></tr></thead><tbody><tr><td>Pr-SUST-CAPUFE-01</td></tr></tbody></table>	Identificador o clave	Pr-SUST-CAPUFE-01				
Identificador o clave								
Pr-SUST-CAPUFE-01								

II. Vinculación con el Programa Institucional de CAPUFE 2025-2030	
Objetivo	1. Mejorar el modelo de operación de los caminos y puentes a cargo de CAPUFE, mediante la implementación de estrategias que garanticen un tránsito seguro y fluido para las personas usuarias.
Estrategia(s)	1.1. Fortalecer los esquemas de operación, mantenimiento y administración en los caminos y puentes a cargo de CAPUFE, mediante la coordinación de acciones interinstitucionales que mejoren el nivel de servicio para los usuarios.
Línea(s) de Acción	1.1.4. Fortalecer el marco jurídico de actuación, así como los procedimientos operativos aplicables a los caminos y puentes de cuota administrados de la Red Operada por CAPUFE mediante el diseño e implementación de normativa, manuales y protocolos estandarizados para las distintas áreas funcionales. 1.1.5. Extender el proceso de liquidación y conciliación a la red carretera de cuota, mediante la integración de sistemas de telepeaje y la creación de una plataforma centralizada para la liquidación de transacciones.

III. Información Descriptiva	
Objetivo Específico (Operativo)	Establecer, proponer y actualizar procedimientos para fortalecer la operación de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, mediante la implementación, coordinación, seguimiento y acciones orientadas a los procesos operativos, administrativos y de control. Lo anterior, con la finalidad de mejorar los tiempos de cruce de las personas usuarias, fortaleciendo la continuidad y eficiencia del servicio, a fin de prevenir incidencias operativas y garantizar el cumplimiento de las disposiciones y lineamientos institucionales aplicables, contribuyendo a una operación eficiente, segura y de calidad.
Alcance	Captación y registro del aforo-ingreso de las Plazas de Cobro.

Descripción del Proceso	Descripción de la secuencia del Proceso
Se garantiza la correcta captación y registro del aforo-ingreso del día, a través de: Preliquidación: Entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace la persona Cajera Receptora, por turno y día de operación, comparado con el reporte del Equipo de Control de Tránsito. Liquidación: Resultado final de la revisión de la persona Analista Liquidador a las operaciones realizadas por la persona Cajera Receptora en cada turno y carril.	En la Plaza de Cobro, se realiza lo siguiente: A) Persona Cajera Receptora: 1. Recibe el ingreso del peaje y registra el aforo-ingreso en el equipo de control de tránsito. 2. Recibe la señal de fin de turno y coloca su semáforo de marquesina en rojo. 3. Anota el último folio del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el Equipo de Control de Tránsito (ECT). 4. Cierra su sesión en el equipo de control de tránsito con la misma clave con la que la abrió. 5. Recoge los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje, así como sus formatos y se dirige a la Sala de Operación. B) Persona Encargada de Turno: 1. Entrega a la persona Cajera Receptora su fondo de cambio correspondiente, así como los formatos de incidencias de turno. 2. Recibe de la persona Cajera Receptora el vale de fondo de cambio firmado. 3. Realiza el procedimiento de preliquidación para la persona Cajera Receptora saliente. 4. Registra por turno el aforo-ingreso en el Módulo de Preliquidación. En el Centro de Liquidación Regional (CLR), se realiza lo siguiente: 1. Verificar que la preliquidación turno-carril, se lleve a cabo con apoyo del sistema de videograbación y el Servidor Digital de Video (SDV) para determinar la correcta operación de las personas Cajeras Receptoras y el ECT. 2. Llevar el control y seguimiento de preliquidaciones y liquidaciones, en caso de existir irregularidades o sean necesarias correcciones deberá reportarlo de inmediato a la Subgerencia de Operación, registrando cada caso en la bitácora o formato correspondiente. 3. Se realiza el Dictamen Día/Plaza de Cobro, documento que es considerado como definitivo del aforo Ingreso total de una Plaza de Cobro en un día, el cual contiene la información por tarifa, turno y carril, además de indicar la forma de pago.

Norma Interna que lo regula	1. Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro. 2. Reglamento para el Personal de Plazas de Cobro. 3. Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centros de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito.
Áreas involucradas en el Proceso	Gerencia de Supervisión de Operación. Subgerencias de Operación. Plazas de Cobro. Centro de Liquidación Regional de las Unidades Regionales.
Tiempo de duración	Recaudación del ingreso y preliquidación, 24 horas. Liquidación definitiva, 48 horas, corresponde a un proceso cíclico anual.
Estado	5. Proceso con mejoras instrumentadas
Servicio con el que se vincula	No aplica
Relación con otros Procesos	1. Servicios al Usuario. 2. Cobro de Telepeaje. 3. Supervisión de la Operación para el Control de Ingresos de Peaje y Telepeaje. 4. Contratación de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 5. Mejora Regulatoria Interna. 6. Seguridad de la Información. 7. Sistema de Administración de Archivos. 8. Control Interno. 9. Transparencia. 10. Control y Ejercicio del Gasto Público. 11. Rendición de Cuentas y Fiscalización. 12. Integrar, Generar y Proyectar la Estadística Institucional.



III. Información Descriptiva

Producto de salida

Informes y reportes que se derivan de la preliquidación y liquidación.

Áreas Responsables del Proceso

Directora de Operación

Ing. María Gabriela Colorado Macín

Subdirector de Operación, Supervisión y Conservación

Ing. Armando Quiroz Salinas