



INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES

I. Información Básica

Nombre del Macroproceso	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Tipo de Proceso	
Nombre del Proceso	Supervisión de la Operación para el Control de Ingresos de Peaje y Telepeaje.	Sustantivo	Administrativo
Dirección y Subdirección Responsable	Dirección de Operación Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación	X	
		Identificador o clave	
		Pr-SUST-CAPUFE-004	

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)	1.6. Contribuir al cumplimiento del modelo de operación y mantenimiento, a fin de elevar el nivel de los servicios otorgados a las personas usuarias.
Línea(s) de Acción	1.6.1. Dar seguimiento a la implementación de los indicadores de desempeño ajustados, mediante la creación de un sistema de monitoreo y evaluación.

III. Información Descriptiva

Objetivo Específico (Operativo)	Supervisar de manera presencial y remota el cumplimiento de las funciones del personal que opera en las Subgerencias de Operación, Centros de Liquidación Regional y Plazas de Cobro, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la normatividad vigente, para el control de la captación de ingresos por concepto de peaje y telepeaje, con la finalidad de coadyuvar en la reducción en el desvío del cobro de peaje en la Red Operada (CAPUFE y FONADIN), mejorando la calidad en el servicio que se otorga a las personas usuarias.
Alcance	Planificar y ejecutar las actividades de supervisión a las Subgerencias de Operación, Centros de Liquidación Regional y Plazas de Cobro que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, dar atención a las áreas de oportunidad detectadas e implementar medidas de mejora.

Descripción del Proceso	Descripción de la secuencia del Proceso
Las personas servidoras públicas, adscritas a la Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, realizan la supervisión a las Plazas de Cobro, de acuerdo a la Normatividad Interna aplicable, con la finalidad de verificar que se ejecuten los diferentes procesos operativos y administrativos de las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional y Unidades Regionales.	La Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, a través de la Gerencia de Supervisión de Operación, realiza lo siguiente: 1. Establece las estrategias y criterios para verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, Centros de Liquidación Regional y Plazas de Cobro. 2. Elabora el Programa Anual de Supervisión de la Gerencia de Supervisión de Operación, considerando antecedentes, riesgos operativos, incidencias, resultados de supervisiones anteriores y prioridades institucionales. 3. Coordina la ejecución de las supervisiones programadas, remotas y especiales, conforme al alcance y ámbito de competencia de la Gerencia de Supervisión de Operación. 4. Da seguimiento al cumplimiento de los programas de supervisión de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional elaborados por las áreas regionales, conforme a las disposiciones aplicables. 5. Supervisiones programadas: Ejecuta las supervisiones programadas a las Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, Centros de Liquidación Regional y Plazas de Cobro, conforme al Programa Anual de Supervisión, verificando el cumplimiento de la normatividad, los procesos operativos y los mecanismos de control establecidos. 6. Supervisiones remotas: Realiza supervisiones remotas mediante el análisis de registros videográficos, información operativa y documentación soporte, verificando la operación de los Equipos de Control de Tránsito y sistemas asociados, así como la actuación del personal de las Plazas de Cobro conforme a la normatividad aplicable. 7. Supervisiones especiales: Ejecuta supervisiones especiales derivadas de instrucciones, incidencias, riesgos, irregularidades detectadas o situaciones específicas que requieran revisión, definiendo su alcance de acuerdo con la naturaleza y circunstancias del asunto. 8. Obtiene y documenta las evidencias que sustentan los resultados de las supervisiones y, cuando resulte procedente, elabora las Actas de Hechos correspondientes. 9. Elabora los informes derivados de las supervisiones, integrando los resultados, observaciones, evidencia documental y demás elementos obtenidos durante la revisión. 10. Revisa y valida los informes y expedientes de supervisión previo a su registro, notificación y seguimiento. 11. Registra las supervisiones y, cuando corresponda, las observaciones determinadas en el Sistema Integral de Control (SIC), para mantener su trazabilidad y seguimiento. 12. Notifica los resultados de las supervisiones a las Unidades Regionales, Centros de Liquidación Regional, Plazas de Cobro y demás áreas competentes, para la atención de las observaciones que correspondan. 13. Remite a las áreas competentes las irregularidades detectadas que, por su naturaleza, pudieran requerir la determinación de responsabilidades o la aplicación de medidas administrativas o jurídicas. 14. Da seguimiento en el Sistema Integral de Control (SIC) a la atención de las observaciones y a la evidencia presentada, hasta su solventación o cierre. 15. Integra y resguarda los expedientes derivados de las supervisiones, conforme a las disposiciones institucionales aplicables. 16. Analiza los resultados de las supervisiones para identificar riesgos, recurrencias y áreas de oportunidad que permitan fortalecer los mecanismos de control y promover la mejora de la operación.

Norma Interna que lo regula	1. Manual de Procedimientos para la Operación de Plazas de Cobro. 2. Reglamento para el Personal de las 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 de las Unidades Regionales. Plazas de Cobro de las Unidades Regionales. Centros de Liquidación Regional.
Tiempo de duración	Anual
Estado	5. Proceso con mejoras instrumentadas
Servicio con el que se vincula	No aplica

III. Información Descriptiva	
Relación con otros Procesos	1. Operación de Plazas de Cobro. 2. Servicios al Usuario. 3. Cobro de Telepeaje. 4. Mejora Regulatoria Interna. 5. Seguridad de la Información. 6. Sistema de Administración de Archivos. 7. Control Interno. 8. Transparencia 9. Rendición de Cuentas y Fiscalización.
Producto de salida	Programa Anual de Supervisiones. Informes de Supervisiones. Informes de solventación de las observaciones resultantes de la supervisión.

Áreas Responsables del Proceso

Directora de Operación

Subdirector de Operación, Supervisión y Conservación

Ing. María Gabriela Colorado Macín

Ing. Armando Quiroz Salinas