INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES DE CAPUFE

Información básica y descriptiva de los Procesos Esenciales (Sustantivos y Administrativos)																			
No.	**Nombre del Macroproceso**	**Nombre del Proceso**	**Tipo de Proceso**		**Identificador o clave**	**Dirección/Subdirección Responsable**	**Objetivo Específico (Operativo)**	**Objetivos prioritarios del Programa Institucional de CAPUFE 2020-2024**	**Vinculación con la Estrategia prioritaria del Programa Institucional de CAPUFE 2020-2024**	**Estado del proceso**	**Norma Interna que regula el proceso**	**Trámite y/o servicio que se vincula al proceso**	**Alcance**	**Descripción del proceso** (principales condiciones o peculiaridades)	**Descripción de la secuencia del proceso**	**Áreas responsables de las distintas etapas**	**Tiempo de duración** (desde el inicio al fin del proceso)	**Producto Salida del proceso** (bien, trámite, y/o servicio, otro)	**Relación con otros procesos** cuyas entradas o salidas se relacionan con este proceso.
			Sustantivo	**Administrativo**															
1	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Operación de Plazas de Cobro	X		Pr-SUST-CAPUFE-001	Dirección de Operación/Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación.	Registrar conforme la clase tarifaria el aforo vehicular y asegurar los ingresos por cobro de peaje, así como brindar un servicio eficiente a las personas usuarias de la Red Operada, al cruce de la plaza de cobro.	1. Consolidar un nuevo esquema de prestación de servicios de operación y mantenimiento de los caminos y puentes de la Red Operada que permita el reposicionamiento de CAPUFE.	1.5. Desarrollar el modelo de operación CAPUFE (Concesionario-Operador-Mantenedor) para identificar y fortalecer el rol institucional respecto a otros operadores.	4. Proceso revisado para mejora	1. Compendio Operativo para Plazas de Cobro. 2. Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centros de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito	No aplica	Captación y registro del aforo-ingreso de las Plazas de Cobro.	Se garantiza la correcta captación y registro del aforo-ingreso del día, a través de: La Preliquidación: Entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace la persona Cajero(a) Receptor, por turno y día de operación, comparado con el reporte del Equipo de Control de Tránsito; y Liquidación: Resultado final de la revisión de la persona Analista Liquidador a las operaciones realizadas por el/la Cajero (a) Receptor en cada turno y carril.	En la Plaza de Cobro, se realiza lo siguiente: A) Cajero Receptor: 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 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) Encargado de Turno: 1. Entrega a los Cajeros Receptores su fondo de cambio correspondiente, así como los formatos de incidencias de turno. 2. Recibe de el/la Cajero(a) Receptor el vale de fondo de cambio firmado. 3. Realiza el procedimiento de preliquidación para las personas Cajero Receptor 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 la/los Cajero(as) Receptores y el Equipo de Control de Tránsito. 2. Llevar el control y seguimiento de preliquidaciones y liquidaciones, en caso de existir irregularidades o sean necesarias correcciones deberá reportarlo de inmediato al Subgerente de Operación, registrando cada caso en la bitácora o formato correspondiente. 3. Se realiza el Dictamen DiaPlaza de Cobro, documento 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.	Unidad Regional (Subgerencia de Operación), Plaza de Cobro, Centro de Liquidación Regional y Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Recaudación del ingreso y preliquidación, 24 horas; Liquidación definitiva, 72 horas, corresponde a un proceso cíclico anual.	Informes y reportes que se derivan de la preliquidación y liquidación.	1. Servicios al Usuario. 2. Cobro Electrónico de Peaje. 3. Supervisión de Plazas de Cobro. 4. Contratación de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 5. Administración de los contratos de bienes y servicios. 6. Simplificación Regulatoria interna. 7. Seguridad de la Información. 8. Sistema de Administración de Archivos. 9 Control Interno. 10. Transparencia y Datos Abiertos.
2	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Servicios al Usuario	X		Pr-SUST-CAPUFE-002	Dirección de Operación/Subdirección de Servicios al Usuario.	Proporcionar los servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, expresiones ciudadanas, atender a personas residentes y pago por recorrido, así como, concentrar información sobre la incidencia de siniestralidad y puntos de conflicto, con la finalidad de coadyuvar en la seguridad vial de la red carretera operada por el Organismo y atender distintas peticiones de la población.	1. Consolidar un nuevo esquema de prestación de servicios de operación y mantenimiento de los caminos y puentes de la Red Operada que permita el reposicionamiento de CAPUFE.	1.2. Implementar una reingeniería en la prestación de servicios de operación y mantenimiento para elevar el nivel de servicios otorgados a los usuarios.	5. Proceso con mejoras instrumentadas	1. Lineamiento para la Operación de la Central de Atención a Usuarios y las Centrales de Radio Local. 2. Lineamiento para la Atención de las Expresiones Ciudadanas Recibidas en CAPUFE. 3. Lineamiento para la Prestación de los Servicios de Auxilio Vial. 4. Lineamiento para la Prestación de los Servicios de emergencia y atención Médica Prehospitalaria. 5. Lineamientos para la Generación de Información de Puntos de Conflicto. 6. Lineamiento para la Atención de Solicitudes Ciudadanas, Organizaciones e Instituciones. 7. Lineamiento para la Administración y Operación del Sistema de Radiocomunicación de CAPUFE. 8. Lineamiento para el Control Administrativo del Esquema Tarifario de Personas Usuarias Residentes	No aplica	Prestación de servicios a las personas usuarias de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, expresiones ciudadanas, atender a residentes y pago por recorrido, así como, concentrar información sobre la incidencia de siniestralidad y puntos de conflicto, de los tramos operados por CAPUFE, de acuerdo con la norma interna que regula cada servicio.	El Personal de la Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Auxilio Vial y sus Subgerencias en coordinación con las áreas de servicios al usuario de las Unidades Regionales atienden a las personas usuarias de acuerdo a la normatividad interna aplicable con la finalidad de coadyuvar en la seguridad vial de las personas que transitan por la red operada.	Medios de contacto: 1. La Subdirección de Servicios al Usuario y sus Gerencias identifican los medios de contacto con los que se puede atender la demanda de las personas usuarias. 2. La Subdirección de Servicios al Usuario y sus Gerencias gestionan con las diferentes áreas de CAPUFE para habilitar dichos medios. 3. La Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Atención a Usuarios, atienden los medios de contacto como el número 074, la cuenta de X @CAPUFE, el sistema de radiocomunicación y el correo expresionesciudadanas@capufe.gob.mx. 4. La Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Atención a Usuarios sistematizan la información de los medios de contacto. Expresiones Ciudadanas: 1. Las personas usuarias emiten Expresiones Ciudadanas a CAPUFE, a través de los distintos medios de contacto, como lo es el correo expresionesciudadanas@capufe.gob.mx, el número de marcación corta 074, bitácoras ubicadas en plazas de cobro, o bien mediante medios externos como Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes y el Órgano Interno de Control Específico. 2. Personal de Oficinas Centrales y Unidades Regionales se coordinan para dar respuesta a la persona usuaria que emitió la expresión ciudadana. 3. La información generada se sistematiza en un sistema informático. Atención de auxilio vial, emergencias y asistencia médica prehospitalaria: 1. Las personas usuarias solicitan los servicios de auxilio vial, emergencia o atención médica prehospitalaria a través de los distintos medios de contacto, como lo es el 074, la cuenta de X @CAPUFE o en las Plazas de Cobro o bases de emergencia y auxilio vial ubicadas en los tramos operados por CAPUFE. 2. El personal de la Central de Atención a Usuarios; Centrales de Radio Local; Plazas de Cobro se coordinan con las y los Técnicos en Urgencias Médicas y Operadores de Grúa para asistir a las personas usuarias de acuerdo con el servicio demandado. 3. Las y los Técnicos en Urgencias Médicas y Operadores de Grúa informan a las Centrales de Radio Local el estado, seguimiento y conclusión del servicio y lo registran en el sistema informático vigente. 4. Las Centrales de Radio Local notifican el estado, seguimiento y conclusión de los servicios que ocasionen problemas a la operación de la red operada a la Central de Atención a Usuarios de oficinas centrales. Información sobre incidencia de siniestralidad y puntos de conflicto: 1. Las y los Técnicos en Urgencias Médicas y Operadores de Grúas registran en el sistema informativo vigente todos los servicios atendidos de emergencia, atención médica prehospitalaria y auxilio vial 2. La Subdirección de Servicios al Usuario a través de la Gerencia de Auxilio Vial, analiza la información y genera la base de datos de los puntos de conflicto, así como, la información estadística que ayude a mejorar la seguridad vial de los tramos operados. 3. La información se envía a las áreas correspondientes de CAPUFE para su atención. Residentes y Pago por Recorrido: 1. Las personas usuarias y/o empresas realizan la solicitud a CAPUFE para incorporarse al Esquema Tarifario de Residentes y/o Pago por Recorrido. 2. La Dirección de Operación en coordinación con las Unidades Regionales emiten el Dictamen Técnico para considerar la viabilidad de la incorporación de localidades al Esquema Tarifario de Residentes y a empresas para el Esquema Tarifario de Pago por Recorrido y se envía, a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria, al Fiduciario o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la aprobación de los órganos colegiados. 3. La Subdirección de Servicios al Usuario a través de la Gerencia de Atención a Usuarios administran los Esquemas Tarifarios de Residentes y Pago por Recorrido.	Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Auxilio Vial y Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales.	1. Medios de contacto: solicitudes de información vía 074 y Cuenta de X @CAPUFE hasta 10 minutos. 2. Atención a Expresiones Ciudadanas de 3 a 8 días hábiles. 3. El servicio de Auxilio Vial llegada al lugar del servicio de las grúas en 90 minutos. 4. El Servicio de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria llegada al lugar de la emergencia 20 minutos después de la notificación. 5. Generación de Información de Puntos de Conflicto. En los meses de febrero - marzo y julio -agosto de cada año, se generan los anexos de puntos de conflicto y se envían a las áreas respectivas. 6. Residentes y pago recorrido: Para localidades autorizadas de 5 a 45 días de la Red FNI. Para localidades autorizadas de 2 a 4 meses de la Red CAPUFE. Para la incorporación de nuevas localidades de 2 a 6 meses.	Servicio y documento	1. Operación de las Plazas de Cobro. 2. Contratación de las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. 3. Control y ejercicio del gasto público. 4. Rendición de cuentas y fiscalización. 5. Simplificación regulatoria interna. 6. Seguridad de la Información. 7. Sistema de Administración de Archivos. 8. Control Interno. 9. Transparencia y Datos Abiertos. 10. Planeación, seguimiento, evaluación e información institucional.
3	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Cobro Electrónico de Peaje	X		Pr-SUST-CAPUFE-003	Dirección de Operación/Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Realizar el control y cobro de peaje electrónico, a través de la implementación de soluciones de alta tecnología en los Sistemas de Peaje del Organismo y la incorporación de nuevas modalidades de pago, su mantenimiento y comercialización, a fin de ofrecer un servicio ágil y de calidad a los usuarios de las autopistas y puentes de cuota a cargo del Organismo.	1. Consolidar un nuevo esquema de prestación de servicios de operación y mantenimiento de los caminos y puentes de la Red Operada que permita el reposicionamiento de CAPUFE.	1.1. Transformar al Organismo en operador de un sistema de telepeaje propio, a fin de ser competitivo en materia tecnológica y de operación de autopistas de cuota.	5. Proceso con mejoras instrumentadas	1. Compendio Operativo para Plazas de Cobro. 2. Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centros de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito. 3. Manual de Procedimientos del Sistema de Telepeaje 4. Lineamientos de Línea Expriés	CAPUFE-01-003 Servicio de Línea Express (Sustitución de Chips). CAPUFE-01-004 Servicio de Línea Express (Renovación). CAPUFE-02-001 Servicio de Línea Express (Contratación). CAPUFE-02-003 Sistema de Identificación Automática Vehicular.	Proveer los mecanismos para el cobro electrónico de peaje y su control.	Garantizar el ingreso del peaje a través de la tecnología y componentes electrónicos necesarios para identificar, registrar, clasificar y cobrar los cruces de los vehículos que transitan por las autopistas y puentes de cuota a cargo de CAPUFE.	En carril: 1. Mantener operando los equipos de control de tránsito (24x7) para el correcto registro del cruce. (GMMEP) En Plaza de Cobro: 2. Derivado del registro de cruces, se realiza el proceso de preliquidación por turno (cada 8 horas). (Personal de Plaza de Cobro y supervisión de GSO) CLR: 3. Lleva a cabo el proceso de liquidación diaria concentrando las preliquidaciones de los 3 turnos. (Unidad Regional y GSO). Oficinas Centrales: 4. De las cifras obtenidas en el proceso de liquidación, se determina el aforo-ingreso total en Telepeaje. (GSEP) GMMEP: Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje. GSO: Gerencia de Supervisión de Operación. CLR: Centro de Liquidación Regional. GSEP: Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.	Dirección de Operación y Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje y Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación.	1. En carril. Diario (24x7). 2. En Plaza de Cobro. Cada 8 horas. 3. CLR. Dentro de las 48 a 72 hrs posteriores al cierre del día caseta. 4. Oficinas Centrales. A la entrega de información del CLR.	Servicio de cobro mediante el uso de Telepeaje.	1. Operación de las Plazas de Cobro. 2. Servicios al Usuario. 3. Supervisión de Plazas de Cobro. 4. Seguridad de la Información. 5. Sistema de Administración de Archivos. 6. Control Interno. 7. Transparencia y Datos Abiertos.
4	Cobro de Peaje y Servicios al Usuario	Supervisión de Plazas de Cobro	X		Pr-SUST-CAPUFE-004	Dirección de Operación/Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación.	Supervisar el cumplimiento de las funciones del personal que opera en las Plazas de Cobro, a través de los procedimientos establecidos en la normatividad vigente, para el control de la captación de ingresos por concepto de peaje, mejorando la calidad en el servicio que se otorga a las personas usuarias.	1. Consolidar un nuevo esquema de prestación de servicios de operación y mantenimiento de los caminos y puentes de la Red Operada que permita el reposicionamiento de CAPUFE.	1.5. Desarrollar el modelo de operación CAPUFE (Concesionario-Operador-Mantenedor) para identificar y fortalecer el rol institucional respecto a otros operadores.	4. Proceso revisado para mejora	1. Compendio Operativo para Plazas de Cobro. 2. Compendio Operativo del Centro Nacional de Control (CNC), Centros de Liquidación Regional (CLR) y Equipos de Control de Tránsito.	No aplica	Supervisar que la operación del personal en las Plazas de Cobro, de acuerdo a la Normatividad vigente.	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 realiza lo siguiente: 1. Implementa las estrategias que permiten verificar el cumplimiento de la normatividad en la operación de Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional de la Red Operada. 2. Elabora el Programa Anual de Supervisiones. 3. Coordina el programa de supervisión para vigilar el cumplimiento de la normatividad en la operación de Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional de la Red Operada. 4. Valida y da seguimiento al programa de supervisión de las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, elaborado por las Unidades Regionales. 5. Instruye la atención de las áreas de oportunidad derivadas de la supervisión a las unidades de administración correspondientes. 6. Implementa medidas para mejorar la operación de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, derivados de los resultados de las acciones de supervisión.	Dirección de Operación, Subdirección de Operación, Supervisión y Conservación, Unidades Regionales (Subgerencia de Operación) y Plazas de Cobro.	Anual	Programa Anual de Supervisiones. Informes de Supervisiones. Informes de solventación de las observaciones resultantes de la supervisión.	1. Operación de Plazas de Cobro. 2. Servicios al Usuario. 3. Simplificación Regulatoria Interna. 4. Seguridad de la Información. 5. Sistema de Administración de Archivos. 6. Control Interno. 7. Transparencia y Datos Abiertos.