ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

FUNDAMENTO LEGAL

DEFINICIONES GENERALES

TÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO SEGUNDO
OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO

TÍTULO TERCERO
ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE BOLETOS DE PAGO DE PEAJE

TÍTULO CUARTO
CONTROL ADMINISTRATIVO DE USUARIOS BAJO EL ESQUEMA TARIFARIO DE PAGO POR RECORRIDO

TÍTULO QUINTO
OPERACIÓN CHAMAPA LECHERIA

TÍTULO SEXTO
LÍNEA EXPRESS

TÍTULO SEPTIMO
VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

TÍTULO OCTAVO
PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

TÍTULO NOVENO
AFORO MANUAL

TÍTULO DECIMO
DE LOS SEGUROS

TITULO ONCEAVO
REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de establecer una reforma regulatoria de fondo que permita contar en el Organismo con una regulación base cero en las normas internas sustantivas que regulan las actividades del personal en donde se establecen los procesos operativos de las distintas unidades de esta Entidad, la Dirección de Operación elabora las presentes reglas y políticas de aplicación general para todo el personal involucrado en los diferentes procesos operativos en las plazas de cobro que integran la red carretera y puentes, centros de liquidación regional y centro nacional de control, operados y administrados por CAPUFE por cuenta propia y a través de terceros, adecuándolos, a las necesidades reales de estos centros de trabajo y a los distintos procesos de modernización que se ha venido implantando en el Organismo y facilitando la consulta de los diversos lineamientos que la regulan, se integraron en este documento todas aquellas reglas de operación, procedimientos y lineamientos generales aplicables al área operativa.

La actualización y reforma al marco normativo aplicable a la materia, así como el establecimiento de una estrategia clara sobre la participación de CAPUFE en el desarrollo de este tipo de proyectos, constituye una vertiente fundamental del desarrollo institucional, en el contexto de las transformaciones en marcha.

OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas, reglas, y procedimientos de operación que regulan las actividades del personal que labora en las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, y en Oficinas de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, que intervienen en los diferentes procesos operativos y administrativos en las Plazas de Cobro, Tramos Carreteros, Centros de Liquidación Regional, Centro Nacional de Control, Centros Locales de Control, Oficinas Centrales y de Enlace, proporcionando la transparencia en la captación y registro del aforo - ingreso de las plazas de cobro, ubicadas en las distintas redes que opera y administra este descentralizado.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
  D.O.F. 27-01-2016.

- Código Fiscal de la Federación.
  D.O.F 12-01-2016.

- Código Penal Federal.
  D.O.F. 12-01-2016.

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
  D.O.F. 05-03-2014.

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
  D.O.F. 10-11-2014.

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
  D.O.F. 04-06-2014.

- Ley de Ingresos de la Federación del Ejercicio correspondiente.

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
  D.O.F. 13-01-2016.

- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
  D.O.F. 10-01-2014.

- Ley de Vías Generales de Comunicación.
  D.O.F. 18-12-2015.

- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
  D.O.F. 02-04-2014.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
  D.O.F. 30-12-2015.

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
  D.O.F. 09-04-2012.

- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
  D.O.F. 18-12-2015.

- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
  D.O.F 18-12-2015.

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
  D.O.F. 18-12-2015.

- Ley Federal del Trabajo.
  D.O.F. 12-06-2015.

- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
  D.O.F 18-12-2015.

- Ley General de Protección Civil.
  D.O.F. 03-06-2014.

- Ley General de Salud.
  D.O.F. 12-11-2015.

- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
  D.O.F. 13-06-2014.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
  D.O.F. 30-12-2015.

- Ley Sobre el Contrato de Seguro.
  D.O.F. 04-04-2013.

- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
  D.O.F. 24-03-2014.

- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
  D.O.F. 22-11-2012.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
  D.O.F. 08-01-2009.

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
  D.O.F. 28-07-2010.

- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
  D.O.F. 28-07-2010.

- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

D.O.F. 30-03-2016.

- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
  D.O.F. 22-07-2011.

- Norma Oficial Mexicana NOM-02-SCT1-93.
  D.O.F. 11-11-1993.

- Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002.
  D.O.F 17-02-2003.

- Norma Oficial Mexicana NOM-206-SSA1-2002.
  D.O.F. 15-09-2004.

- Norma Oficial Mexicana NOM-237-SSA1-2004.
  D.O.F 15-06-2006.

- Lineamientos de Protección de Datos Personales.
  D.O.F. 30-09-2005.

- Lineamientos del Aviso de Privacidad.
  D.O.F. 17-01-2013.

- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal que se deberá aplicar en el ejercicio correspondiente.

- Manual de Dispositivos para el Control de Tránsito en calles y carreteras emitido por la Dirección General de Servicios Técnicos de la Subsecretaría de Infraestructura de la SCT vigente.

- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
  D.O.F. 03-02-2016.

- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
  D.O.F. 03-02-2016.

- Comunicado del servicio de arrastre, arrastre y salvamento y depósito de vehículos accidentados o detenidos en carreteras de jurisdicción federal.

- Acuerdo FARAC/CT/04/27.13 mediante el cual el Comité Técnico del Fondo Nacional de Infraestructura (antes FARAC), aprobó la adopción del Esquema Tarifario de Pago por Recorrido, previamente autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

para los usuarios de las Zonas de Tula y Tepeji del Rio en la Autopista México-Querétaro, mediante un control operativo basado en el uso del Sistema IAVE.

- Contrato Colectivo de Trabajo de CAPUFE. Vigente.
- Código de Conducta de CAPUFE. Vigente.
- Contrato Individual de Trabajo Red Contratada FNI (FONADIN) Vigente.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. Vigente.
- Reglamento para el personal de las Plazas de Cobro. Vigente.
- Oficio 349-A-0187 de fecha 06 de abril de 2011 por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que autoriza la aplicación del esquema tarifario de residentes.
- Oficios DO/583/2006, DO/711/2008 y DO/712/2008 emitidos por la Dirección de Operación que otorgan el carácter oficial al Portal de Control de Operación como único medio de registro y modificación a los Padrones de Residentes y Pago por Recorrido.
- Oficio GPD/151200/324/2007 del 5 de octubre del 2007, emitido por BANOBRAS que autoriza entrega inmediata de medios de control para residentes para el tramo Estación Don–Nogales.
- Bases Generales para la asignación control, uso y mantenimiento de vehículos propiedad de CAPUFE. 29-09-2005.
- Lineamientos para la identificación de vehículos que no pagan peaje, aprobados por el Comité Técnico del Fideicomiso 1936 "Fondo Nacional de Infraestructura" en su Segunda Sesión Ordinaria el 19 de junio de 2009.

DEFINICIONES GENERALES

- **Activación:** Procedimiento mediante el cual una tarjeta electrónica es habilitada para poder cruzar por una o más plazas de cobro.

- **Administrador del Servicio:** Proveedor o empresa encargada de los servicios de administración de la gestión de cobro del sistema de telepeaje y medios electrónicos de pago.

- **Aforo:** Número de vehículos que cruzan por una Plaza de Cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.

- **Aforo Manual:** Procedimiento que realiza el Cajero Receptor que consiste en recabar la información de los cruces de los usuarios portadores de tarjeta IAVE de manera manual en casos excepcionales en carriles de plazas de cobro que presentan falla en el sistema IAVE o que por causas de fuerza mayor se desvíe el tránsito vehicular a un carril que no cuente con sistema de Telepeaje.

- **Aforo Visomanual:** Verificación que realiza el personal del área de operación por medio del video o de manera presencial en el carril, 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 a consecuencia de un siniestro.

- **Asegurado:** Persona física o moral que en sí misma, en sus bienes o intereses está expuesto a un riesgo al transitar por caminos y puentes operados por el Organismo, que contrata el seguro y tiene derecho a exigir el cumplimiento del contrato de seguro.

- **Auditoría por Video:** Procedimiento de revisión y verificación de tránsito e ingreso que se genera al pasar por una Plaza de Cobro, en un periodo de tiempo y que se realiza con la información del equipo de control, las preliquidaciones y las grabaciones de video.

- **Autobús:** El vehículo automotor de seis o más llantas de estructura integral o convencional con capacidad de más de treinta personas.

- **Automóvil:** El vehículo automotor de cuatro llantas y capacidad de hasta cinco personas,

incluyendo al conductor.

- **Autopista de Peaje (cuota):** Es una vía de circulación de vehículos terrestres, cuenta con varios carriles por sentido y se cobra una tarifa por el uso de los servicios carreteros.

- **Banderero:** Personal de apoyo para orientar al usuario 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.

- **Barrera Óptica**: Dispositivo utilizado para separar electrónicamente a un vehículo de otro.

- **Boleto o Comprobante de Pago de Peaje** (para efectos del presente documento denominado indistintamente)**:** Comprobante entregado al usuario que cruza una plaza de cobro.

- **Boleto de Pago en Rollos:** Rollo de papel en distintas medidas, según el equipamiento, utilizados en las impresoras de cada carril.

- **Boletos Preimpresos para Emergencias y para Pasímetros:** Boletos en block en papel bond de 60 gramos en medida de 7 centímetros de ancho y 9 centímetros de largo, block que contiene 100 boletos con número de folio consecutivo impreso, utilizados en caso de fallas en los equipos de control y registro vehicular.

- **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 Cajero Receptor y ECT.

- **Camino:** Cualquier vía rural o urbana por donde pueden transitar los vehículos (Manual de dispositivos para el control de tránsito en calles y carreteras de la Dirección General de Servicios Técnicos de la Subsecretaría de Infraestructura de la SCT; 5ta ed. 1986 Ed. SCT México).

- **Camino Directo de Peaje (cuota):** Vía de circulación de vehículos terrestres con dos carriles de circulación, uno en cada sentido en el cual se cobra una tarifa por el uso de los servicios carreteros.

- **Camión:** El vehículo automotor de seis o más llantas, destinado al transporte de carga.

- **CAPUFE:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

- **Carreteras:** Las vías destinadas al tránsito de vehículos.

- **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.

- **Carril en la Plaza de Cobro:** Vía donde ingresa el usuario para el pago de peaje, éstos pueden ser de tipo:

  Unidireccional: Aquel que cuenta con cabina simple y equipamiento para operar en un solo sentido, (ya sea en con dirección al cuerpo A o al B), y se puede clasificar como carril central o carril lateral.

  Bidireccional o Reversible: Aquel que cuenta con cabina doble y equipamiento para operar en ambos sentidos y se puede clasificar como carril central o carril lateral.

- **Carril Central:** Regularmente se encuentra en la parte de en medio de todos los carriles de la Plaza de Cobro y tiene mayor aforo de vehículos que el carril lateral.

- **Carril Lateral:** Regularmente se encuentra a los extremos del total de los carriles de la Plaza de Cobro y tiene un aforo menor de vehículos que el carril central.

- **Carril Exclusivo:** Vía destinada para atender usuarios con un tipo o forma de pago especial. No requiere de la intervención de un Cajero Receptor para su operación.

- **Categoría de Vehículo:** Clasificación vehicular basada en el número de ejes y el tipo de vehículo, reconocida en la estructura tarifaria del Organismo.

- **CAU:** Central de Atención a Usuarios. Infraestructura instalada en el Centro Nacional de Control de Oficinas Centrales, que atiende a los usuarios a través del número telefónico 074.

- **Cerco de Seguridad:** Circular, anillar o sitiar una ubicación mediante labores de abanderamiento y señalización, por medio de elementos preventivos con la intensión de prevenir un accidente o incidentes carreteros.

- **CHIP:** Dispositivo electrónico de solo lectura, para almacenar números o registros.

- **Clasificación de Vehículos**: Identificación de vehículos por el número y tipo de ejes (Sistema utilizado en los equipos ECT).

Tipos de Ejes	Clasificación
2	Ligeros T1/Motocicleta (dos ruedas en línea)
2	LigerosT1/Auto- Pick-up
3	LigerosT1+1 Eje Excedente
4	LigerosT1+2 Eje Excedente
5	LigerosT1+3 Eje Excedente

2	Uno ligero y uno pesado | T2/Autobús
2	Uno ligero y uno pesado | T2/Camión
3	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T3/Autobús
3	Uno ligero y mínimo un eje pesado| T3/Camión
4	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T4/Autobús
4	Uno ligero y mínimo un eje pesado| T4/Camión
5	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T5
6	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T6
7	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T7
8	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T8
9	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T9
10	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T10
11	Uno ligero y mínimo un eje pesado | T11

- **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.

- **Cobro en Línea:** Procedimiento alterno que realiza el Cajero Receptor o personal de apoyo para recibir el pago de peaje cuando existe alto flujo vehicular en la Plaza de Cobro y que se realiza en la fila de espera antes de llegar a la línea de cabinas.

- **CLR:** Centro de Liquidación Regional, lugar de trabajo donde se concentran los analistas liquidadores adscritos a una Delegación Regional o Gerencia de Tramo para analizar y verificar la información proveniente de la Plaza de Cobro, preliquidaciones, reportes y video.

- **C.N.S.F:** Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

- **Composición de los Ingresos:** Se integra con la captación del cobro de peaje en relación con los tipos de vehículos y su tarifa correspondiente determinada por tipo y número de ejes que contenga cada vehículo.

- **Componentes de Carril**:
  - Sensores de piso.
  - Sensores de presencia vehicular (LOOP).
  - Barrera óptica (Equipo preclasificado).
  - Identificador de tarifas (Display de usuario).
  - Semáforo de paso.
  - Unidad de respaldo de energía.
  - Botonera, Teclado o touch screen.
  - Boletera o impresora de carril.

- **Corredor Carretero:** Conjunto de tramos carreteros que enlazan regiones.

- **CRR: Centrales de Radio Regionales.** Infraestructura instalada en las oficinas de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, que atiende a los usuarios de acuerdo a la

jurisdicción, canalizados a través del CAU 074.

- **Cruce Electrónico:** Transacción que se realiza por medio de dispositivo electrónico (Tarjeta de Crédito, Débito, proximidad o tag).

- **Cuatrimoto:** Vehículo automotor de cuatro ruedas que puede o no presentar sistema de dirección tipo automóvil.

- **Cuerpo:** Sentido de circulación de la autopista construida en pavimentos acordes a las características del lugar para la circulación del tránsito vehicular.

- **Cuerpo A:** Franja de la carretera con sentido de circulación en el que el kilometraje se marca ascendentemente.

- **Cuerpo B:** Franja de la carretera con sentido de circulación en el que el kilometraje se marca descendentemente.
- **Cuneta:** Canales de colección de agua pluviales, colocados longitudinalmente al cuerpo del camino.

- **Cuota Eludida:** Cruce de vehículo por una Plaza de Cobro, sin efectuar el pago de peaje y no contar con la autorización correspondiente.

- **Cuota de Peaje:** Importe de la tarifa que paga el usuario por transitar en algún camino o puente de cuota.

- **Datos Operativos:** Para efectos del Módulo de Liquidación de Casetas, son valores numéricos de faltantes, sobrantes, ingreso, aforo, cuotas eludidas, fallas de equipo, turno, horas en carril, discrepancias de equipo, discrepancias con el cajero.

- **Defensa Metálica:** Dispositivos de seguridad que se instalan en uno o ambos lados de una carretera.

- **Derecho de Vía:** Franja de terreno cuya anchura y dimensiones fija la SCT, que es necesaria para la construcción, conservación, reconstrucción, ampliación, protección y en general para el uso adecuado de una vía, la cual no podrá ser inferior a 20 metros de cada lado del eje del camino. Tratándose de carreteras de dos cuerpos, se medirá a partir del eje de cada uno de ellos.

- **Desastre:** Acontecimiento de origen natural o provocado por el hombre, que pone en peligro la salud pública y rebasa la capacidad de respuesta de la comunidad afectada.

- **Detección Errónea:** Es cuando el sistema registra un vehículo sin que a este se le haya asignado una forma de pago en el ECT.

- **Dictamen de Liquidación:** Es el resultado final de la calificación que emite el Analista Liquidador respecto a las discrepancias entre la clasificación vehicular que registra el ECT y la

que marca el 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 Cajero Receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.

- **Display de Usuario:** Dispositivo Electrónico fijo instalado en las Plazas de Cobro, despliega el importe de la tarifa o la validez de la tarjeta IAVE.

- **Display del Cajero Receptor:** Dispositivo electrónico donde el Cajero Receptor visualiza la clasificación que le dio a un vehículo.

- **Dispositivos para el control del tránsito:** Todo señalamiento que se utilice para regular y guiar el tránsito.

- **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.

- **Eje Ligero:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que es sostenida por una rueda en cada extremo.

- **Eje Pesado:** Barra transversal ubicada en la parte inferior del vehículo que es sostenida por dos ruedas en cada extremo.

- **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".

- **Equipo de Control de Tránsito (ECT):** Subsistema de peaje que incluye los componentes de cabina y de carril que se encuentra conectado al Concentrador de la Plaza de Cobro.

- **Equipo de Identificación Automática Vehicular (IAVE) o Telepeaje:** Subsistema instalado en carril, cabina y sala de Operación, a través del cual se lleva a cabo el registro de cruces electrónicos.

- **Equipo Post-clasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, después de la clasificación manual del Cajero Receptor.

- **Equipo Preclasificado de Control de Tránsito:** Dispositivo que cataloga el tipo de vehículo automáticamente en el carril, antes de la clasificación manual del Cajero Receptor.

- **Esquema Tarifario**: Es un instrumento que representa la política de cobro de cuotas de peaje en la red carretera administrada y operada por CAPUFE.

- **Esquema Tarifario Pago por Recorrido**. Es un instrumento que permite la aplicación de factores de descuento sobre las cuotas establecidas en la política de cobro a usuarios que recorren solo una parte del tramo carretero.

- **Exento:** Cruce libre de pago de peaje.

- **Expendedor de Tarjetas Inteligentes:** Variante del sistema de peaje cerrado que emite la tarjeta de entrada al circuito con la hora y fecha grabada.

- **Faja Separadora:** Franja de anchura variable, limitada por rayas de pintura o por guarniciones, que se construye central o lateralmente para separar el tránsito de vehículos en sentidos opuestos o en el mismo sentido.

- **Faltante en Definitiva (FALT):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al personal operativo de Plazas de Cobro como la suma de la diferencia negativa que es dictaminado en la última revisión por video.

- **Faltante en Liquidación:** Diferencia en el ingreso entre lo entregado por el Cajero Receptor, lo contabilizado en los registros del equipo de control de tránsito, el video y lo verificado por el Analista liquidador.

- **Faltante en Preliquidación:** Diferencia entre el ingreso entregado por el Cajero Receptor, y lo marcado en el Equipo de Control de Tránsito.

- **Faltante en Preliquidación (FALQ):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, se entenderá como la suma de la diferencia negativa que el Cajero entrega al término de su jornada laboral del carril que le fue asignado.

- **Fallas Equipo de Caseta (NUMFALLASEQCASETA):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro como el número de veces que el equipo no se encuentra en buen funcionamiento en un turno y el Cajero tiene problemas para realizar su labor de cobro.

- **Folio Preimpreso:** Numeración impresa consecutiva en el reverso del boleto para efectos de control.

- **Fondo:** Partida económica que representa una disponibilidad destinada a afrontar un

determinado gasto.

- **Formas de Pago:** Medios físicos con los que se pueden realizar el pago de peaje. Está relacionado con el Tipo de pago de usuario.

- **FNI:** Fondo Nacional de Infraestructura.

- **Gaza o Enlace:** Tramo de vía destinado a vincular dos ramas de una intersección.

- **Horas carril (HRCARRIL):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro se entiende como las horas que labora un Cajero en un carril.

- **Horas falla caseta (HRSFALLASCASETA):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro se entiende como el tiempo en que el equipo de un carril falla por turno.

- **IAVE:** Tarjeta Electrónica de Identificación Automática Vehicular.

- **Incidencias:** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro y demás aplicables se entiende como el número de días que tienen los empleados con respecto a faltas, permisos, permutas, incapacidad, suspensión.

- **Índice de Siniestralidad:** Es el número de accidentes por millón de vehículos kilómetro recorridos y se determina mediante la siguiente ecuación:

  $$\text{Índice de Siniestralidad} = \frac{\text{N. de A.}}{\text{MVKR}}$$

  Dónde:
  N. de A.= Número total de Accidentes registrados en un Tramo Carretero.

  MVKR= Millón de Vehículos – Kilómetro Recorridos. (Multiplicación del aforo por la longitud del tramo carretero entre un millón). Se determina multiplicando el número de vehículos del periodo por la longitud recorrida y este resultado se divide entre un millón.

- **Ingreso:** Cantidad recaudada por concepto de peaje, en una Plaza de Cobro o un carril, por turno o por día.

- **Isleta:** Cualquier superficie elevada tipo banqueta, prohibida a la circulación situada en una vía o intersección de vías para encauzar las corrientes vehiculares o servir de refugio a peatones.

- **Lesionado:** Persona que ve reducida su integridad corporal a causa de un daño que deja huella material en el cuerpo humano o alteración en la salud de forma temporal o permanente.

- **LAASSP:** Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

- **Libramiento:** Vía de circulación para vehículos que circundan o rodean un núcleo urbano y evita el tránsito por el centro de la ciudad.
- **Línea Express (LINEXP):** Carril vehicular exclusivo con cruce, a los Estados Unidos de Norteamérica con pago de anualidad conforme a la tarifa autorizada por la SHCP.

- **Liquidación:** Resultado final de la revisión del Analista de Liquidador a las operaciones realizadas por el Cajero Receptor en cada turno-carril.

- **Medios de Control**: Dispositivos para lectura electrónica (tarjetas con banda magnética, chip, tarjeta IAVE u otro, depende del proveedor que lo suministra) y calcomanías, necesarios para la identificación de vehículos de usuarios residentes y usuarios pago por recorrido.

- **Módulo de Atención a Residentes (MAR):** Centro de trabajo ubicado en la Plaza de Cobro, Delegación y/u oficina que determine la Subdelegación o Subgerencia de Operación del Tramo, a través del cual se administran padrones de residentes y/o pago por recorrido.

- **Módulo de Atención de la Línea Express:** Lugar destinado para la administración y control del sistema automatizado de la línea.

- **Módulo de Captura:** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, software donde se introducen los datos operativos obtenidos por el personal en cada turno laborado, asistencia e incidencias.

- **Módulo de Evaluación o Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro:** Procesa la información proveniente de las plazas de cobro y de esta manera obtener la eficiencia del personal mediante una calificación de manera numérica y gráfica.

- **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.

- **Motocicleta:** El vehículo de motor de dos llantas en orden lineal.

- **Número de Discrepancias Cajeros (NUMDISCREPANCIACAJ):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro se entiende como el número de veces de diferencia entre la clasificación marcada por el Cajero Receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.

- **Número de Discrepancias Equipo (NUMDISCREPANCIASEQUIPO):** Para efectos del

Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro se entiende como el número de veces de diferencia entre la clasificación marcada por el Cajero Receptor en el equipo de cabina y las clasificaciones automáticas de los sistemas.

- **(NUMEMP):** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro se entiende como Número de Empleado.

- **Oficio de Autorización de Residentes:** (Para efectos del esquema tarifario residentes y pago por recorrido) Documento mediante el cual el Comité Técnico del FNI (FONDO), la SHCP u otros Concesionarios, autorizan la actualización de los padrones de residentes, padrones de pago por recorrido y a los vehículos que no pagan peaje. Este documento ampara los registros de los padrones sometidos a su consideración.

- **Opción Más de Un Carril:** Para efectos del registro en el Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, se entiende cuando el Cajero cobra en más de un carril (reversible o en otro carril).

- **Orientación Vial:** Servicio complementario que proporciona a los usuarios información sobre las condiciones que prevalecen en un tramo carretero.

- **Pantalla de Mensaje Variable:** Display con información general y de sucesos o acontecimientos que se presentan a lo largo de la autopista o camino directo.

- **Padrón de Usuarios Pago por Recorrido:** Es la lista nominal de usuarios (empresas), acreditados para ser incorporadas al esquema tarifario, previa autorización del Comité Técnico del FNI, la SHCP u otros Concesionarios. Esta relación incluye datos de personas y sus vehículos.

- **Pasímetro:** Dispositivo de control de tránsito peatonal.

- **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 el usuario entrega la misma para determinar su cobro de peaje, considerando el recorrido realizado dentro de la autopista.

- **Permuta:** Para efectos del Sistema de Evaluación del Desempeño al Personal Operativo de Plazas de Cobro, es cuando un empleado (Cajero o Encargado de Turno) hacen un cambio de turno justificándolo mediante un documento oficial.

- **Plaza de Cobro o Caseta:** Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

- **Población**: Para efectos del Módulo de Liquidación de Casetas, es la identificación de una

población o localidad de la República Mexicana.

- **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.

- **Preliquidación:** Entrega sistematizada del efectivo recaudado y boletos cancelados que hace un 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.

- **Prepago:** Aquél que se realiza por anticipado para el uso de las carreteras o caminos y puentes de cuota.

- **Prima:** Aportación económica del contratante y/o asegurado a la Compañía Aseguradora, por la cobertura del riesgo contratada.

- **Puentes:** Aquéllos que tengan el carácter de vías generales de comunicación, para salvar obstáculos topográficos.

- **Punto de Alta Siniestralidad:** Ubicación caracterizada por la ocurrencia de cinco o más accidentes en una longitud de 500 metros en un periodo de un año.

- **Radar de Velocidad:** Dispositivo situado al margen o sobre la carretera con la función de medir la velocidad de los vehículos en tránsito, para conocimiento del conductor.

- **Rampa de Frenado de Emergencia:** Dispositivo situado en los márgenes de la carretera principalmente en pendientes prolongadas, con una cama de materiales sueltos y con granulometría específica que proporcionan una elevada fricción para facilitar la detención de los vehículos que han sufrido problemas mecánicos.

- **Remolque:** Vehículo con eje delantero y trasero, no dotado de medios de propulsión y destinado a ser jalado por un vehículo automotor o acoplado a un semirremolque.
- **Remolque Ligero:** El accesorio vehícular de eje sencillo no dotado de medios de

propulsión y destinado a ser jalado por un vehículo.

- **Rollos de Boletos para Emergencia:** Rollo de papel bond en dos medidas, una de 7.6 centímetros de ancho que consta de 650 folios y otra de 8.25 cm. de ancho conteniendo 1200 folios cada rollo, utilizados en las impresoras de carril, impresos únicamente con las medidas de seguridad y con los requerimientos fiscales autorizados, para ser utilizados en cualquier Plaza de Cobro de nueva creación o en casos de alguna contingencia.

- **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.

- **SATRAC:** Sistema de Atención al Trauma de CAPUFE, es el medio informático utilizado para la captura e integración de datos resultantes de la prestación del servicio médico a los usuarios de los caminos y puentes del Organismo, el cual se integra de dos fases:

  -**Fase I.-** Captura e integración de datos pre-hospitalarios (entre personal médico y paramédico de CAPUFE).
  - **Fase II**.- Captura e integración de datos intra-hospitalarios (entre personal médico y administrativo hospitalario de instituciones privadas y con convenio).

- **Semáforo de Techumbre:** Dispositivo que informa al usuario que carril está abierto o cerrado, utilizando colores verde y rojo.

- **Semáforo de Carril:** Dispositivo que permite o restringe del paso para cruzar por una Plaza de Cobro utilizando colores verde y rojo.

- **Semoviente:** Animal de cualquier especie que se puede constituir en un obstáculo para la circulación de vehículos automotores.

- **Sensores de Piso:** Dispositivo ubicado en la superficie o piso del carril de cobro de peaje que sirve para la detección y clasificación vehicular.

- **Sensor de Presencia Vehicular (LOOP):** Dispositivo magnético para registrar la presencia metálica de vehículos automotores.

- **Señal:** Cualquier cosa que sirve para indicar o advertir la existencia de algo.

- **Señalización horizontal:** Son las rayas, símbolos y objetos aplicados o adheridos sobre el pavimento para informar al usuario de las condiciones, especificaciones técnicas, distancias etc. del tramo que circula.

- **Señalamiento vertical:** Son todas aquellas señales construidas con placas e instaladas a través de postes, se clasifica en señales preventivas, restrictivas e informativas.
- **Servicios Conexos y/o auxiliares:** Los que el concesionario y/o el operador de una carretera de cuota ofrecen a los usuarios cuya vigilancia y mantenimiento estarán a cargo del operador.

- **Servicios Subrogados:** Servicios de atención médica prehospitalaria que se proporcionan a los usuarios de las autopistas y carreteras administradas y operadas por CAPUFE a través de empresas particulares y/o instituciones de salud con las cuales se tienen celebrados convenios para proporcionar dichos servicios.

- **SIAC:** Sistema Integral de Administración de CAPUFE.

- **SIC:** Sistema Integral de Control.

- **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 éste equipo de detección y registro.

- **Siniestralidad:** Grado y frecuencia con que se producen accidentes vehiculares en la red operada por el Organismo.

- **Siniestro:** Es la manifestación concreta del riesgo. Avería grave, destrucción fortuita o pérdida importante que sufren los usuarios en sus bienes o personas a causa de un accidente.

- **Siniestro Secundario:** Destrucción o pérdida extraordinaria sufrida con personas o cosas a consecuencia de un accidente previo ocurrido en un tramo carretero o puente.

- **Sobrantes:** Remanente monetario existente entre el monto real de caja al cierre de las liquidaciones.

- **Sobrante 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.

- **Supervisión Remota:** Procedimiento en el que se verifica a través de la página de video supervisión el estado operativo de la Plaza de Cobro.

- **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 Comunicaciones y Transportes (SCT).

- **Tag:** Dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que al ser reconocida por el equipo en la Plaza de Cobro, permite el cruce del usuario; registrando el tipo de vehículo y costo de la tarifa en el concentrador del sistema.

- **Talud:** Inclinación de la superficie de los cortes o de los terraplenes.

- **Tarjeta Inválida:** En las que el sistema no permite el libre paso del usuario porque el equipo no puede leer la tarjeta, ésta 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 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. En el caso de carril exclusivo el equipo "abre" la barrera de acceso y aparece en el display de usuario la indicación de tarjeta "VALIDA".

- **TCO:** Terminal de Control de Operación.

- **Tipo de Vehículo:** Identificación de un vehículo basada en lo que transporta (pasajeros u otros).

- **Torre de Auxilio Vial:** Poste metálico o de concreto, con equipo de radiocomunicación para brindar apoyo a los usuarios.

- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen – destino al cual se le aplica una tarifa.

- **Transacción:** Es todo cruce vehicular realizado en las Plazas de Cobro de CAPUFE.

- **Tránsito por kilómetro:** Cantidad de vehículos que circularon, dividido entre el kilometraje durante un periodo de tiempo.

- **Tránsito Vehicular:** Número de vehículos que circulan por una autopista o tramo carretero, puente nacional o internacional durante un periodo de tiempo.

- **Triciclo:** Vehículos de tres ruedas consignados para transportar pasajeros.

- **Turno:** Jornada laboral de 8 horas.

- **U.M.A.P.** (Unidad Médica de Atención Pre-hospitalaria): Inmueble perteneciente al Servicio Médico de CAPUFE, donde se concentra al personal médico y paramédico, mobiliario y unidades de emergencia para la prestación de los Servicios Médicos de Urgencia ubicados al pie de la carretera.

- **Urgencia:** Condición que requiere de una atención inmediata para suprimir o atenuar un daño sobre las personas y sus pertenencias.

- **Uso indebido de la tarjeta electrónica (IAVE):** Desprendimiento, utilizar en otro (s) vehículo (s) que no sea el que fue autorizado, o en distintas tarifas a la uno.

- **Usuario:** Toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas

y puentes operados por CAPUFE.

- **Vehículo:** Medio de transporte dotado de llantas que le permiten transitar.

- **Vehículos al Servicio de la Comunidad. (V.S.C.):** Vehículos exentos de peaje en virtud de dar un servicio social, de transporte o apoyo en los caminos y puentes, sin fines de lucro.

- **Vehículos que no pagan peaje:** Vehículos exentos de peaje autorizados por el FNI, 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).

- **Vías Federales:** Carreteras y puentes, tal como se definen en el presente compendio, incluyendo vialidades de acceso y salida a los aeropuertos, puertos y puntos fronterizos, considerados zonas federales.

- **Vías de Acceso Controlado:** Vías federales que se conectan con otras en puntos específicamente determinados para la entrada o salida de vehículos, además de que los movimientos de cruce se efectúan en intersecciones a desnivel.

- **Videograbación**: Sistema de filmación en dispositivos magnéticos de la operación integral de una Plaza de Cobro.

- **Violación**: Es el cruce de un evento sin la clasificación del Cajero Receptor.

EQUIPO THALES

- **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 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.

- **Barrera Óptica:** Gabinete de acero inoxidable cuyo circuito electrónico sirve como emisor y receptor infrarrojo el cual determina el inicio y fin de un vehículo.

- **Bucle:** Multiconductor 4x14 sobre ranura en concreto hidráulico, sirve como detector de masas metálicas en vehículos.

- **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.

- **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 fué generado el archivo.

- **Indicador Visual de Clase:** Dispositivo interno que permite identificar el número de ejes que tiene un vehículo automotor marcados por el 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.

- **Módulo Automático Vehículos Pesados (VP) y Vehículos Ligeros (VL):** Pantalla de cristal líquido (LCD) que refleja mensajes específicos sobre costo de peaje, clasificación, monto y salida.

- **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.

- **Pórtico Móvil:** Barra de acero con brazo de PVC y madera, con banderas de acrílico, que sirve para limitar el acceso a vehículos de cierta altura que transitan por los carriles de una Plaza de Cobro.

TÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Compendio es de observancia obligatoria y de carácter general para todo el personal que labora para Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, en sus distintas Redes (Propia, Contratada, Concesionada FNI) adscrito a Oficinas Centrales y de Enlace, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo involucrado directa o indirectamente con los procesos, actividades y responsabilidad de la Dirección de Operación.

Artículo 2. Para alcanzar las metas de atención eficiente a los usuarios, será necesario que los servidores públicos involucrados en la funcionalidad y óptima operación de todos los servicios establecidos en sus distintos numerales consignados en este documento, adquieran la responsabilidad de cumplir todos y cada uno de los preceptos que se establecen en la misma, debiendo implantar indicadores de gestión y de cumplimiento, evaluando periódicamente los estándares de eficiencia y calidad de todas las unidades administrativas y operativas adscritas a la Dirección de Operación según les corresponda.

Artículo 3. A partir de su publicación, quedan derogadas todas las disposiciones o normas operativas regionales o centralizadas que se opongan en parte o en todo a la presente.

Artículo 4. Este documento es susceptible de actualización y reforma en todas y cada una de las reglas de operación, políticas y procedimientos contenidos, siempre y cuando las modificaciones propuestas sean hechas apegadas a lo establecido en los Lineamientos de Mejora Regulatoria Interna en CAPUFE, y al Comité o Grupo Interno que en su caso se instaure debiendo seguir para ello:

I. Toda propuesta de adición, modificación, abrogación o cancelación de lo contenido en ésta, deberá dirigirse por escrito a la Dirección de Operación, con carácter de propuesta.

II. La propuesta deberá ser avalada por el Titular de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo o de la Dirección de área central.

III. En todos los casos deberá mediar una justificación para el mejoramiento del nivel de calidad en la atención y la eficiencia del servicio, debiendo imperar los intereses y objetivos institucionales del Organismo.

IV. La propuesta se someterá a la consideración y análisis de las instancias que intervienen en el desarrollo y seguimiento de las normas del servicio.

Artículo 5. La alteración en el sentido de cualquier regla de operación a favor de intereses diferentes a la atención del usuario, así como la inobservancia de la misma, serán motivo de las sanciones que establecen, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los

Servidores Públicos, el Contrato Colectivo o Individual de Trabajo, el Código de Conducta de CAPUFE y los que apliquen según el caso.

TÍTULO SEGUNDO
OPERACIÓN DE LAS PLAZAS DE COBRO

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN

DEL SUPERINTENDENTE DE SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO

DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS DE OPERACIÓN Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO

DEL SUPERINTENDENTE DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y/O JEFE DE DEPARTAMENTO

CAPITULO III
REGLAS DE OPERACIÓN

INICIO DE TURNO

OPERACIÓN EN CARRILES

CIERRE DE TURNO

PRELIQUIDACIÓN

OPERACIÓN DE CARRILES CON FALLA

PLAZAS DE COBRO QUE CUENTAN CON EQUIPO INTEGRAL DE PEAJE (THALES)

APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO DE PESOS MEXICANOS A DÓLARES AMERICANOS

CUOTAS ELUDIDAS (EVENTOS INDIVIDUALES)

CUOTAS ELUDIDAS (GRUPOS SOCIALES)

SISTEMA DE VÍDEO GRABACIÓN

VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

SITUACIONES EXTRAORDINARIAS DE TRÁFICO

RETIROS PARCIALES

OPERACIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO

MANTENIMIENTO ANUAL DE UNA PLAZA DE COBRO

ASPECTOS RELEVANTES PARA EL MANTENIMIENTO DE UNA PLAZA DE COBRO

PROTECCIÓN CONTRA ALTERACIONES DE LOS EQUIPOS DE CONTROL DE TRÁNSITO

INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA PLAZA DE COBRO

- LOCALIZACIÓN
- TAMAÑO
- OFICINAS E INSTALACIONES
- ESTRUCTURA - ZONA DE COBRO
- ÁREAS DE SERVICIO

ANEXOS

I.- FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA

II.- FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA POR FALTAS DE ASISTENCIA AL TRABAJO

III.- FORMATO DE CITATORIO PARA EL TRABAJADOR

IV.- FORMATO DE CITATORIO PARA EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL DEL S.N.T.C.P.F.I.S.C.

V.- AVISO DE NOTIFICACIÓN DE LA RESCISIÓN DE TRABAJO

VI.- FORMATO DE RENUNCIA

VII.- DICTAMEN DEL ÁREA JURÍDICA

VIII.- CLASIFICACIÓN DE EJES EXCEDENTES

IX.- FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE PAPEL BOND DE AUTOIMPRESIÓN DE TÁRIFAS

X.- FORMATO DE INCIDENCIAS PARA CAJEROS RECEPTORES EN CARRIL

XI.- FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA PASÍMETROS Y TRICICLOS

XII.- FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA

XIII.- RECIBO DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESO POR TURNO CARRIL

XIV.- DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN

XV.- FORMATO AFORO VISOMANUAL

XVI.- GUÍA PARA EL USO DE LA BITÁCORA DE EXCEL PARA EL REPORTE DE FALLAS

XVII.-AFORO MANUAL DE TRANSACCIONES DE VEHÍCULOS CON TAG NO REGISTRADOS POR EL EQUIPO

ILUSTRACIONES

- PLAZA DE COBRO
- EQUIPAMIENTO DE CARRIL
- TRAMO CARRETERO

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Normar las actividades laborales y responsabilidades del personal de operación de las Plazas de Cobro de la red carretera y de puentes que opera el Organismo por cuenta propia, y de terceros, con un conjunto integral de políticas y procedimientos, que les permita desempeñar eficientemente sus funciones y lograr una correcta operación, dando continuidad y seguimiento al proceso de modernización del Organismo, con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de peaje, lo que permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y humanos.

CAPITULO II
DE LAS RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

Artículo 6. El Subdelegado o Subgerente de Operación será responsable de:

I. Los Subdelegados y Subgerentes de Operación tendrán la obligación de utilizar el Sistema Integral de Control (SIC) para la consulta, atención, solventación de observaciones y toma de Plazas de Cobro, así como las funciones que se le incorporen, para que el personal de la Dirección de Operación registre y de seguimiento a las supervisiones a Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Centros de Monitoreo Local y Servicios.

II. Verificar que los cambios de adscripción y movimientos de todo el personal de operación con puestos superiores a Superintendentes, los Superintendentes y Administradores de las Plazas de Cobro estén sujetos a juicio del Organismo en cualquier tiempo y lugar previamente justificados y autorizados por la Dirección de Operación.

III. Asegurarse que el personal de las plazas de cobro no coloque información de comunicación a usuarios o de cualquier índole que no haya sido previamente autorizada por la Dirección de Operación, en cabinas de cobro, espolones, acceso a carriles, techumbre, oficinas o entorno de la Plaza de Cobro.

IV. Difundir y supervisar la aplicación y observancia de las presentes políticas así como del Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro y demás Lineamientos relativos a la operación de las Plazas de Cobro y sus servicios complementarios.

V. Asegurarse de que todo el personal que labore o realice funciones inherentes a la operación para o en las Plazas de Cobro, cuente con un ejemplar de las presentes políticas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo que recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.

VI. Registrar su visita a la Plaza de Cobro o CLR en el libro o bitácora correspondiente.

VII. Identificar, registrar y ejercer 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 Delegación Regional o Gerencia de Tramo, 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. Supervisar que se proporcione a los usuarios los servicios ofrecidos por el Organismo para transitar con seguridad y comodidad por los caminos y puentes a cargo de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

IX. Implementar en coordinación con la Dirección de Operación la incorporación de los usuarios residentes a los distintos sistemas electrónicos de registro.

X. 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 la unidad administrativa según corresponda, así como a la Dirección de Operación.

XI. Supervisar que los proveedores de bienes y servicios otorguen el servicio de conformidad con los contratos establecidos.

XII. Elaborar el dictamen con las características y especificaciones técnicas de los bienes y servicios que requiera el área y participar en las sesiones de los Subcomités de Adquisiciones de Bienes y Servicios y de Obra Pública, a efecto de apoyar las contrataciones dentro del ámbito de su competencia.

XIII. 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.

XIV. 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.

XV. Establecer en coordinación con el personal a su cargo y la Subdelegación Jurídica, el desahogo y solución de quejas, denuncias y sugerencias recibidas a través del Órgano Interno de Control y las presentadas por cualquier otro medio.

XVI. Programar, coordinar y supervisar operativos de agilización de tráfico, en periodos vacacionales, especiales y de contingencia.

XVII. 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.

XVIII. Elaborar y ejecutar el programa anual de supervisiones en coordinación con las Superintendencias a su cargo a efecto de garantizar la observancia y cumplimiento de la presente para la operación de las Plazas de Cobro y demás disposiciones establecidas al respecto.

XIX. Visitar y Supervisar mensualmente las Plazas de Cobro y los Centros de Liquidación Regional que se ubiquen cerca de la Delegación Regional y las alejadas deberá supervisarlas por lo menos una vez cada tres meses (sin que esto sea una limitante en el número de visitas en ese periodo).

XX. Elaborar en coordinación con los Superintendentes a su cargo, el presupuesto de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XXI. Enviar al Área Jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, los asuntos relacionados con anomalías o incumplimientos por parte del personal del área de operación, para el inicio del procedimiento de acuerdo a la normatividad aplicable.

XXII. Elaborar en coordinación con el personal a su cargo, el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de las instalaciones de las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción, enviándolo, para su conocimiento y validación a la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro.

XXIII. Analizar y definir, en coordinación con la superintendencia correspondiente, las peticiones de los Administradores de las Plazas de Cobro en lo referente al fondo operacional, fondo de cambio, dotación y consumo de boletos de peaje.

XXIV. Atender las solicitudes de revisión de autenticidad de boletos de pago de peaje expedidos por las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción.

XXV. Autorizar solo en casos extraordinarios y por necesidades del servicio se habiliten funciones diferentes al personal que se encuentra adscrito a ese centro de trabajo.

XXVI. Elaborar, coordinar y establecer programas de capacitación para todo el personal adscrito a su cargo.

XXVII. Supervisar que el aforo manual capturado por las Plazas de Cobro bajo su jurisdicción, sea remitido a más tardar los 3 primeros días 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.

XXVIII. 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.

XXIX. 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.

XXX. Supervisar que los Administradores y Encargados de Turno de las Plazas de Cobro 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 nuevo esquema fiscal 2015, 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 con tarjeta bancaria.

- 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.
- Últimos 4 dígitos de la tarjeta bancaria, anteponiendo la siguiente nomenclatura "XXXX-XXXX-XXXX-".
- Leyenda "autorizado sin firma" impresa.
- Código ARQC.
- Leyenda "Tarjeta Bancaria".
- Código AID.

- Número de transacción bancaria que corresponde al pago.
- 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".

XXXI. Fungir como responsable de verificar que la aplicación de las tarifas de peaje dentro de las Plazas de Cobro asignadas a su jurisdicción regional se efectúen 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 los Administradores de las Plazas de Cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y entes fiscalizadores.

XXXII. Supervisar e instruir a los Administradores y Encargados de Turno, con la finalidad de homologar criterios, que se incluya invariablemente en la documentación soporte de Preliquidación y Liquidación como mínimo la siguiente información, la que deberá permanecer físicamente en cada Plaza de Cobro:

a) Preliquidación firmada por todos los participantes.
b) Recibo del 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).
i) Liquidación firmada por todos los participantes.
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 (SIMEX).

XXXIII. Implementar y verificar en las Plazas de Cobro mecanismos de control que beneficien el cruce ágil de los usuarios 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.).

XXXIV. 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 Subgerencia de Seguros Institucionales, requerir pago de siniestros con daños al camino, enviando al área de administración los cheques para su depósito en términos de lo establecido en las Condiciones Generales vigentes. Adicionalmente atender las reclamaciones del seguro del usuario.

XXXV. Supervisar que los procesos y actividades que realizan los operadores en la Central de Radio Regional (CRR) instalada en su jurisdicción, se desarrollen de manera coordinada con el personal que labora en las Plazas de Cobro brindando a los usuarios una atención oportuna y eficiente, con un servicio de calidad.

Artículo 7. El Superintendente de Supervisión de Operación y/o Jefe de Departamento 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 y verificar que todo el personal que labore o realice funciones inherentes a la operación en las Plazas de Cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas y políticas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.

III. Atender, coordinar y dar seguimiento a los asuntos que le instruya el Subdelegado o Subgerente de Operación, de acuerdo al ámbito de su competencia.

IV. Verificar y participar con los Administradores y Encargados de Turno en las Plazas de Cobro, en la implementación, del uso de mecanismos de control que beneficien el cruce ágil de los usuarios 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 al Subdelegado o Subgerente de Operación el Programa de Visitas de Supervisión 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.

VII. Informar al Subdelegado o Subgerente 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 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 los fondos, tanto operacional como de cambio, asignados a la Plaza de Cobro y en caso de detectar alguna irregularidad levantar el acta y notificar al área que corresponda.

X. Verificar la existencia del registro de aforo visomanual, para comprobar la correcta operación del equipo de control de tránsito.

XI. Capacitar o solicitar la capacitación para el personal que lo requiera.

XII. Verificar la conciliación de faltantes de Cajeros Receptores que reporta el Administrador de la Plaza de Cobro, contra lo determinado por el Módulo de Liquidación de Casetas o el medio establecido para tal efecto, enviando a la Subdelegación de Administración vía oficio, el reporte de faltantes generados por liquidación definitiva, para los descuentos, vía nómina.

XIII. Verificar que los Administradores y Encargados de Turno, incluyan 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 del 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).
I. Liquidación firmada por todos los participantes.
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 (SIMEX).

XIV. Verificar que el Administrador realice los apercibimientos a los Cajeros Receptores, con base al informe emitido por el Analista de Operación, y al personal administrativo con base en las disposiciones establecidas en la presente.

XV. Supervisar que los casos de liquidaciones mediante capturas alternas estén plenamente justificadas 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 Residentes; así como la eficiencia del personal operativo de las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, conforme a incidencias laborales y faltantes.

XVII. Verificar 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 alterno 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 al Subdelegado o Subgerente de Operación para tomar la solución definitiva, mediante acta administrativa.

XIX. Recibir y dar respuesta a las quejas y sugerencias de los usuarios, 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 gubernamental hasta su total solventación.

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 Subdelegación o 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 asignadas a su jurisdicción regional, de conformidad con 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 los administradores de las Plazas de Cobro, debiendo responder ante cualquier autoridad y entes fiscalizadores.

XXIV. Supervisar y notificar al Subdelegado o Subgerente 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 los libros, bitácoras o cualquier otro medio alterno de registro con que cuente la Plaza de Cobro.

XXVII. Notificar a la Subdelegación o 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.

XXVIII. Revisar la documentación y solicitar su validación, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, de la correcta aplicación del fondo operacional asignado a las Plazas de Cobro.

Artículo 8. El Superintendente de Servicios de Operación y/o Jefe de Departamento 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 y verificar que todo el personal bajo su mando y responsabilidad que labore o realice funciones inherentes para la operación en las Plazas de Cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas y políticas de operación, para su conocimiento y debida observancia, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo.

III. Apoyar en la implementación y cumplimiento del uso de mecanismos de control, que beneficien el cruce ágil de los usuarios 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.

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 en la elaboración de las especificaciones técnicas conforme a los lineamientos vigentes, para contratar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a las ambulancias, grúas, servicio de radio y los servicios de mantenimiento a las Plazas de Cobro, así como limpieza, vigilancia y traslado de valores.

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 informes y estadísticas apegados a los formatos establecidos de accidentes, servicio médico, grúas, torres de auxilio vial, reportes de llamadas de auxilio 074 y servicios complementarios, remitiéndolos a la Subdelegación o Subgerencia de Operación conforme a lo establecido por ésta.

X. Elaborar el Programa Anual de Supervisiones a los servicios de operación y complementarios, en coordinación con el Superintendente de Supervisión de Operación y el Subdelegado o Subgerente de Operación.

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

XII. Realizar recorridos periódicamente en los tramos carreteros de su competencia, para verificar la prestación de servicios de operación y complementarios.

XIII. Dar seguimiento y cumplimiento a las observaciones o quejas realizadas por entes fiscalizadores o cualquier otra dependencia, previa instrucción del Subdelegado o Subgerente de Operación.

XIV. Supervisar y verificar las bitácoras de los vehículos oficiales asignados para la prestación de servicios de operación y complementarios.

XV. Realizar las solicitudes de mantenimiento, refacciones y reparaciones de vehículos a que se refiere en el numeral anterior, previa autorización del Subdelegado o Subgerente de Operación.

XVI. Proponer al Subdelegado o Subgerente de Operación en coordinación con los Superintendentes el Programa de Capacitación, en lo que a su área corresponda.

XVII. Apoyar al personal de las Plazas de Cobro, en carriles o tramos carreteros durante los periodos vacacionales, especiales y contingencias.

XVIII. Coordinar el suministro de refacciones, materiales y equipo de instalaciones eléctricas.

XIX. Notificar a la Subdelegación o 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.

XX. Proponer a la Subdelegación o Subgerencia de Operación las necesidades del mobiliario, equipo, refacciones e insumos para las Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, para que sea considerado en el presupuesto anual.

XXI. Elaborar y proponer al Subdelegado o Subgerente de Operación en coordinación con los Administradores de Plaza de Cobro, el Programa de Visitas de Mantenimiento Preventivo a los equipos de control de tránsito de las Plazas de Cobro y de los equipos del Centro de Liquidación Regional (CLR) de conformidad con la documentación contractual vigente.

XXII. Supervisar que los servicios contratados se otorguen conforme a lo establecido en el contrato correspondiente, en caso contrario notificar al Subdelegado o Subgerente de Operación, quien deberá informar al Subdelegado de Administración a fin de aplicar las penalizaciones que correspondan en su caso.

XXIII. 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 y aplicar las penalizaciones que corresponda.

XXIV. Otorgar el visto bueno a las facturas de 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.

XXV. Efectuar el trámite ante la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, para la autorización del reemplazo de componentes a los Equipos de Control de Tránsito.

XXVI. Verificar que los operadores de la Central de Radio Regional (CRR) desarrollen sus funciones y cumplan con sus responsabilidades de manera correcta, otorgando a los usuarios atención oportuna y un servicio de calidad, en caso contrario deberá notificarlo inmediatamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, para los efectos correspondientes.

Artículo 9. El Superintendente de Sistemas Electrónicos de Pago y/o Jefe de Departamento 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 y verificar que todo el personal bajo su mando y responsabilidad que labore o realice funciones inherentes para la operación en las Plazas de Cobro, cuente con un ejemplar de las presentes reglas y políticas de operación, instruyendo a personal bajo su cargo recabe acuse de recibo de cada uno de ellos, donde conste la entrega del mismo, para su conocimiento y debida observancia.

III. Supervisar, en coordinación con el Superintendente de Supervisión de Operación, que los equipos electrónicos de pago en las Plazas de Cobro, se encuentren operando en óptimas condiciones, en caso de encontrar irregularidades o fallas deberá informar al Subdelegado o Subgerente de Operación y al Administrador de la Plaza de Cobro de la falla y vigilar que sea registrada en el Módulo de Fallas o medio alterno, dando el debido seguimiento hasta la

solución del problema, en caso de falla fatal que interfiera con la correcta operación deberá notificar al Subdelegado o Subgerente de Operación.

IV. Atender asuntos que le instruya el Subdelegado o Subgerente de Operación de acuerdo al ámbito de su competencia.

V. Coordinar y dar seguimiento a la captura de los registros de Aforo Manual levantado en las Plazas de Cobro en la página WEB, 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 (Plaza de Cobro).

VIII. Coordinar con la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la asignación de tarjetas IAVE exentas para el personal de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, generando los resguardos correspondientes.

IX. Dar seguimiento en coordinación con las áreas de operación involucradas, para los casos de reubicaciones de equipos IAVE o trabajos de mantenimiento (losas, loops, etc.).

X. Notificar a la Subdelegación o 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.

Nota 1: En las Delegaciones, Gerencias de Tramo que aplique, los Jefes de Departamento se sujetarán a las actividades y responsabilidades de los Superintendentes de acuerdo a su asignación.

Nota 2: El puesto de Técnico Supervisor no está autorizado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del Personal Operativo de Base y Confianza de CAPUFE; sin embargo, por necesidades de la operación de los Centros de Liquidación Regional, dicha figura se utiliza funcionalmente para diferenciar a los responsables de las actividades relativas al seguimiento de los Sistemas Digitales de Video y de las propias del puesto de Analista Liquidador.

CAPITULO III
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 10. Al Inicio de Turno se tomará en cuenta lo siguiente:

I. No se permitirá la presencia de personas ajenas a la operación tanto en las plazas de cobro como en las áreas destinadas para otorgar servicios a los usuarios, cuya finalidad sea la de realizar actividades de publicidad, promoción y venta de productos o servicios, instalación de artículos u objetos ajenos a la operación, o en su caso con el objeto de realizar actividades que por su naturaleza pongan en riesgo la seguridad de los usuarios o interfieran con el transito ágil y fluido por la red carretera administrada por CAPUFE.

II. De manera enunciativa más no limitativa, las Plazas de Cobro deben contar con las siguientes bitácoras (llevando a cabo los registros en ellas con letra clara y legible, sin tachaduras ni enmendaduras):

A. De Visitas.
B. De Quejas.
C. De Sellos o Cinchos de Seguridad.
D. De Rollos y Boletos de Emergencia.
E. De Valores.
F. De Visitas de Mantenimiento a Equipos de Control de Tránsito y Telepeaje.
G. De Planta de Emergencia.
H. De los Vehículos Asignados a la Plaza de Cobro (unidad a cargo del administrador, transporte del personal, grúas, ambulancia, unidad prehospitalaria, pipa, etc.).
I. De Torres de Auxilio Vial.
J. De Tramo Carretero y Siniestros.
K. De Telemática.
L. De Encargados de Turno.

III. La Bitácora de Encargado de Turno debe contener por lo menos el registro en cada turno con la siguiente información (llevando a cabo los registros en ellas con letra clara y legible, sin tachaduras ni enmendaduras):

A. Fecha y turno.
B. Revisión al Fondo de cambio asignado a la plaza de cobro.
C. Carriles en operación y Cajero Receptor asignado. Carriles cerrados.
D. Personal de los servicios contratados que asistió (vigilancia, aseo, jardinería, etc.).
E. Incidencias en su turno.
F. Recuperación del fondo de cambio y retiros parciales.
G. Retiros parciales e ingreso del turno y el depósito en la tómbola de valores y aforo.
H. Rollos consumidos.

I. Boletos de emergencia consumidos en su caso.
J. Visitas de los técnicos de las empresas proveedoras.
K. Visitas de funcionarios o entes fiscalizadores.
L. Fallas del ECT reportadas.
M. Funcionamiento de la planta de emergencia en caso de incidencias en su turno.

IV. Los horarios de trabajo serán establecidos por la Dirección de Operación, según las condiciones de aforo de la Plaza de Cobro; o bien por petición plenamente justificada del Subdelegado o Subgerente de Operación.

V. Todo el personal operativo de la Plaza de Cobro deberá llegar a su centro de trabajo, quince minutos antes de iniciar su turno, con la finalidad de recibir y verificar los elementos necesarios para iniciar sus labores, debiendo permanecer durante sus actividades en las instalaciones de la Plaza de Cobro sin gorra y lentes obscuros.

VI. El Encargado de Turno es el responsable de la preasignación o asignación y cierres de carriles, así como de los retiros parciales realizados durante su jornada laboral.

VII. Antes de iniciar su turno, el personal operativo tendrá la obligación de registrar su llegada a la Plaza de Cobro, en el hand key o medio alterno con el que se cuente para este fin.

VIII. Los Cajeros Receptores deberán depositar todos sus valores y pertenencias (dinero en efectivo, documentos, teléfono celular, y demás artículos personales), antes de su entrada a carril, en los lockers o lugares determinados para este fin.

IX. Los Encargados de Turno deberán recibir y firmar de conformidad los resguardos de fondo de cambio al inicio de cada turno, en caso de faltantes deberán notificar al Administrador de la Plaza de Cobro y elaborar el acta correspondiente al responsable del faltante, enviándola de inmediato al área Jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, para los efectos legales que corresponda.

X. Los Encargados de Turno al inicio de su jornada deberán asignar la dotación de fondo de cambio, boletos y formatos establecidos a cada Cajero Receptor.

XI. El monto del fondo de cambio para cada Plaza de Cobro será autorizado, por la Dirección de Operación, con base en los análisis de aforo e ingreso realizado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XII. El Administrador de la Plaza de Cobro en coordinación con el titular de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, deberá elaborar un programa anual previendo anticipadamente

personal, fondo de cambio, boletos de emergencia y los recursos necesarios para: periodos vacacionales, puentes, días festivos, etc.

XIII. Es responsabilidad del Administrador y Encargado de Turno verificar que todos los carriles cuenten con los elementos para su completa operación, evitando el intercambio de componentes entre estos.

XIV. Es responsabilidad del Administrador y Encargado de Turno la correcta operación en el caso de que la Plaza de Cobro a su cargo cuente con carriles Express de Telepeaje, siguiendo los mismos protocolos para los carriles exclusivos, debiendo verificar constantemente su operación y que se cuente con el personal de apoyo (bandereros) para orientar a los usuarios. Vigilar que se reporten fallas y que la apertura y cierre de los turnos se realice oportunamente y a nombre del Encargado de Turno a cargo.

XV. El Administrador de la Plaza de Cobro, según las necesidades de la Plaza de Cobro, será responsable de solicitar en tiempo y forma a la empresa de Traslado de Valores, la dotación periódica de billetes de baja denominación y moneda fraccionaria, de conformidad con el contrato respectivo.

XVI. En caso de un cambio en la tarifa, que modifique las necesidades de dotación de fondo de cambio, el Administrador de la Plaza de Cobro deberá realizar los ajustes necesarios dentro de los diez días hábiles siguientes a la implementación de la nueva tarifa.

XVII. Ningún Cajero Receptor podrá dirigirse a carriles sin haber firmado su vale de entrega de dotación de fondo de cambio y haber realizado el recuento de esta cantidad, en la sala de operación.

XVIII. El Encargado de Turno, deberá abrir la totalidad de los carriles con respecto a: cantidad de aforo en relación al turno que se labora, carriles operando correctamente y Cajeros Receptores que hayan asistido al turno.

XIX. Cuando por necesidades del servicio, configuración de la Plaza de Cobro o dos carriles contiguos tengan bajo aforo, el Encargado de Turno podrá asignar a estos a un sólo Cajero Receptor, entregando y recibiendo por cada línea y por separado el Fondo de Cambio, los Boletos de Emergencia, Hojas de Incidencias y demás documentación soporte.

XX. En caso de contar con carriles con falla, según las necesidades de Operación, éstos podrán ser operados bajo el procedimiento correspondiente con boletos de emergencia, debiendo levantar las actas correspondientes.

XXI. En las Plazas de Cobro en las que existan carriles reversibles, el Encargado de Turno en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, determinará las direcciones y los cambios en que deberán operar dentro de su turno, vigilando en todo momento que los carriles operen en condiciones óptimas y permanezcan abiertos durante todo el turno; en los casos en que las condiciones físicas de la Plaza de Cobro lo permitan, se podrá cambiar la dirección de los carriles, aun en el caso que no se cuente con equipos reversibles.

XXII. Para iniciar el turno, es obligación del Encargado de Turno, efectuar un corte escalonado, interrumpiendo las actividades por el tiempo mínimo indispensable; en los casos en los que el aforo vehicular lo permita, se podrá realizar un corte simultáneo.

XXIII. El Administrador de la Plaza de Cobro o en ausencia de éste, el Encargado de Turno, es responsable del cierre de un carril vehicular o pasímetro y la apertura de otro, al observar alguna irregularidad en el funcionamiento de los equipos o en situaciones de fuerza mayor (manifestaciones, toma de la Plaza de Cobro, accidentes, situaciones que pongan en riesgo la integridad de los usuarios o al personal de las Plazas de Cobro, etc.), elaborando el acta administrativa correspondiente.

XXIV. El Encargado de Turno será responsable de verificar que el cierre de carriles o pasímetros, para que los Cajeros Receptores tomen sus alimentos o utilizar los servicios sanitarios no exceda de 30 minutos, siempre y cuando el aforo lo permita. En caso de que exista solo un carril o pasímetros, el Encargado de Turno cubrirá al Cajero Receptor en sus funciones de cobro.

XXV. En las Plazas de Cobro donde existan pasímetros, se deben de abrir, en cada turno el mayor número posible.

XXVI. Para cumplir con el Programa de Mantenimiento Preventivo (de acuerdo al contrato con el proveedor) a los equipos, el cierre de carril o pasímetros se llevará a cabo preferentemente en el primer turno, en el caso del mantenimiento correctivo se realizará en el momento que llegue el Técnico Proveedor siempre y cuando la operación lo permita, en ambos casos se deberá contar con la autorización del Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia del Encargado de Turno.

XXVII. En caso de que exista sólo un carril o pasímetros, se deberá reprogramar el mantenimiento sin afectar la operación, debiendo en todo momento, soportar el aforo de peatones mediante el uso del subsistema de vídeograbado permanente.

Artículo 11. Para la Operación en Carriles se tomará en cuenta lo siguiente:

I. El Cajero Receptor es responsable de operar correctamente el equipo de control de tránsito asignado, registrando todos los eventos que crucen por su carril durante su turno, en caso contrario, será sancionado conforme a lo establecido en el Reglamento para el Personal de Plazas de Cobro, Contrato Colectivo de Trabajo y demás disposiciones y lineamientos en la materia.

II. Los Cajeros Receptores al entrar a su cabina, deben verificar el funcionamiento, estado y seguridad (sellos) de su equipo, en caso de irregularidad en su equipo lo harán del conocimiento del Encargado de Turno, con la finalidad de que se registre el reporte o falla correspondiente, asentándolo de la misma manera en la hoja de incidencias.

III. En las Plazas de Cobro ubicadas en la franja fronteriza norte de la República Mexicana, los Cajeros Receptores deberán registrar el pago de cuota de acuerdo a la moneda que están recibiendo (pesos o dólares americanos), no deberán aceptar el pago de la tarifa en moneda mixta.

IV. Para la apertura de carriles vehiculares, los Cajeros Receptores deberán utilizar clave de acceso personalizada que deberá ser únicamente del conocimiento de la persona a la que se le asigna, a efecto de evitar un mal uso de ella.

V. Para brindar un mejor servicio de Pasímetros, éstos deberán contar con una puerta que permita dar paso a cruces extraordinarios (bicicletas, triciclos, carreolas, sillas de ruedas) esta puerta contendrá un sensor, la cual será aforada al 100 % por el Analista Liquidador.

VI. Para los pasímetros instalados en la frontera sur, no se podrá recibir el pago de la tarifa en otra moneda distinta a la nacional.

VII. Para los triciclos que cruzan por las Plazas de Cobro fronterizas de la zona sur del País, deberán cubrir su cuota por concepto de peaje en moneda nacional.

VIII. Por ninguna circunstancia se permitirá el paso de triciclos con personas a bordo, con la intención de que éstas no cubran su cuota por concepto de peaje. Solo cuando se observe que físicamente la persona a bordo tiene capacidades diferentes o padecimientos físicos que le impidan caminar se le permitirá permanecer a bordo.

IX. En caso de que el carril fuera cerrado para ya no ser operado, será el Cajero Receptor quien se encargue de retirar el rollo de papel para auto impresión de tarifas restante, entregándolo al Encargado de Turno al momento de hacer su preliquidación; para que éste lo resguarde y lo registre en el kardex; liberando así al Cajero Receptor de toda responsabilidad por mal uso del rollo entregado.

X. El Administrador de la Plaza de Cobro está obligado a informar al personal a su cargo de las visitas que realice el personal de supervisión de oficinas centrales, entes fiscalizadores, Órgano de Interno de Control, técnicos en mantenimiento, etc., a efecto de que se les otorguen las facilidades necesarias para el desempeño de su función, verificando que los Encargados de Turno por ningún motivo, determinen cierres de carriles que puedan entorpecer la óptima operación de la Plaza de Cobro.

Artículo 12. Para el Cierre de Turno se tomará en cuenta lo siguiente:

I. El Cajero Receptor al terminar su turno debe:

- Cerrar sesión con clave personalizada.
- Retirar el efectivo total existente en la cabina de cobro.
- Dirigirse inmediatamente sin desviarse a la sala de operación de la Plaza de Cobro, para entregar al Encargado de Turno, el importe recaudado.
- Entregar efectivo, documentos debidamente firmados y requisitados, los formatos de incidencias (Formato de Incidencias para Uso de Cajero Receptor en Carril), boletos cancelados y cualquier otro que determine el titular de la Dirección de Operación para la correcta operación.
- Permanecer presente en la sala de operación durante el recuento de los ingresos recaudados y entregados al Encargado de Turno.
- Firma de preliquidación.
- Firmar todas las liquidaciones definitivas correspondientes a sus turnos laborados.
- Registrar su salida en el hand key o medio alterno con que se cuente en la Plaza de Cobro.

II. Es obligación del Cajero Receptor al finalizar su turno o en los casos en los que se realicen cierres parciales del mismo, entregar al Encargado de Turno el efectivo recaudado en pesos y dólares americanos, boletos preimpresos no utilizados y toda la documentación soporte que integre la preliquidación.

III. Al terminar cada turno durante el día, el Encargado de Turno deberá invariablemente depositar en la caja de seguridad (tómbola) de la empresa de traslado de valores el ingreso total recaudado. Debiendo el Administrador de la Plaza de Cobro supervisar el correcto desarrollo de ésta actividad.

Artículo 13. Para la Preliquidación se tomará en cuenta lo siguiente:

I. El Encargado de Turno efectuará una preliquidación para cada Cajero Receptor por turno de trabajo, ya sea por turno completo o parcial, el cual una vez impreso deberá darlo a conocer al Cajero Receptor para su firma. Tratándose de turnos completos, el responsable de realizar la preliquidación de cada carril será el Encargado de Turno que inicia labores; para turnos parciales el responsable será el Encargado de Turno en funciones.

II. Si en un mismo turno o carril se cambia el Cajero Receptor dos o más veces, se cerrará y abrirá el carril de igual manera, elaborando las preliquidaciones correspondientes para cada Cajero Receptor y corte operado.

III. El Encargado de Turno debe recibir el efectivo recaudado para su conteo y revisar la documentación soporte de todos los Cajeros Receptores asignados a los carriles; aun en el caso de que un Cajero Receptor hubiera operado simultáneamente dos o más carriles, hará entrega por separado del ingreso, hoja de incidencias y demás documentación soporte.

IV. El Encargado de Turno deberá generar la preliquidación para cada uno de los carriles que operaron, así como también para los que permanecieron cerrados. Para éstos últimos es responsable de los eventos detectados durante su turno.

V. El Encargado del primer turno será el responsable de generar la preliquidación que contenga la suma de los tres turnos de Día/Plaza de Cobro.

VI. Las diferencias en contra determinadas por el Equipo de Control de Tránsito para cada preliquidación, deberán ser cubiertas de inmediato por el Cajero Receptor que operó el carril.

VII. En caso de errores de captura, el Encargado de Turno deberá informar al Administrador de la Plaza de Cobro, elaborar e integrar a la preliquidación el acta correspondiente para solicitar la rectificación de los datos al Analista de Operación.

VIII. El efectivo detectado en poder del Cajero Receptor durante su turno en el carril, así como del personal que realice actividades de cobro de peaje durante un turno carril deberá ser considerado como parte de los ingresos captados por concepto de peaje.

Artículo 14. Para la Operación de Carriles con Falla se debe tomar en cuenta lo siguiente:

I. Es responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro autorizar la apertura de carriles con falla en el Equipo de Control de Tránsito, cuando por necesidades de aforo así se requiera, elaborando el acta de hechos correspondiente en la que se especifiquen los

motivos de dicha apertura, así como el número de folio inicial y final de los boletos preimpresos para emergencia que se hayan utilizado.

II. El Encargado de Turno deberá solicitar al Técnico de la empresa encargada de dar mantenimiento a los Equipos de Control de Tránsito, un dictamen técnico o reporte de intervención sobre el problema presentado en el carril, anotando la fecha y su firma.

III. Invariablemente la documentación soporte y los anexos que deben acompañar a la hoja de preliquidación de un carril que fue operado con falla son: acta de hechos reporte de fallas, aforo manual (Apartado IX "Aforo Manual") acta por consumo de comprobantes de emergencia detallado por tarifa e importe así como monto total recaudado y dictamen técnico o reporte de intervención.

IV. En caso de falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia, se usarán los boletos preimpresos para emergencia, implementándose un aforo manual total de la Plaza de Cobro.

V. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá elaborar acta de hechos en la que se señale fecha, hora de inicio de la falla, hora de restablecimiento, número de carriles abiertos, número de folio inicial y final de los boletos entregados por los Cajeros Receptores y causa de la falla.

VI. En caso de que la falla en el suministro de la energía eléctrica y planta de emergencia coincida con el corte de turno y su duración sea superior a una hora, el reporte de ingresos para efectos de preliquidación será únicamente el que reporte el Cajero Receptor.

VII. Será responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro o del Encargado de Turno, verificar que para cada carril que se opere con falla, exista el reporte de falla en el módulo de seguimiento de éstas o en la bitácora Excel, según sea el caso.

Artículo 15. Las plazas de cobro que cuentan con Equipo Integral de Peaje (THALES) deben tomar en cuenta lo siguiente:

I. La apertura, cierre y operación de un carril, es responsabilidad del Cajero Receptor asignado a dicho carril, utilizando la misma clave de acceso para abrir y cerrar el turno.

II. El Cajero Receptor entregará los ingresos captados al Encargado de Turno, firmando el formato de entrega de recursos correspondiente.

III. El Administrador de la Plaza de Cobro y/o el Encargado de Turno podrán operar, abrir y cerrar un carril.

IV. Será responsabilidad del Encargado de Turno instruir a los Cajeros Receptores el cierre de los carriles según corresponda, con una tolerancia máxima de 10 minutos.

V. La liquidación (preliquidación) de un carril deberá ser realizada por quien operó el carril (Cajero Receptor, Encargado de Turno o Administrador de la Plaza de Cobro).

VI. La apertura y cierre de un carril exclusivo de telepeaje, es función del Encargado de Turno o en ausencia de éste del Administrador de la Plaza de Cobro, lo cual se puede realizar desde la TCO (Terminal de Control de Operación).

Artículo 16. Para la aplicación del tipo de cambio de pesos mexicanos a dólares americanos se debe tomar en cuenta lo siguiente:

I. La Subgerencia de Ingresos, enviará a la Gerencia de Atención a Usuarios, cada día viernes, un documento que contiene el promedio semanal del tipo de cambio así como la semana en la que se aplicará el tipo de cambio en cuestión. Este promedio lo obtiene de los tipos de cambio diarios de la semana inmediata anterior, publicados en el Diario Oficial de la Federación.

II. La Gerencia de Atención a Usuarios captura el tipo de cambio en el módulo de tarifas, con la finalidad de poder determinar la tarifa en dólares para todas y cada una de las tarifas vehiculares y clase vehicular en las Plazas de Cobro en las que se aceptan dólares.

III. La Gerencia de Atención a Usuarios informa por medio de correo electrónico a los Subdelegados y Subgerentes de Operación el tipo de cambio, así como la semana de aplicación. Esta información se envía todos los viernes, para los casos en que el día viernes sea considerado como día no laborable (festivo) en Oficinas Centrales, el tipo de cambio será enviado el día hábil anterior.

IV. La Subdelegación y Subgerencia de Operación deriva, vía correo electrónico, a todas las Plazas de Cobro que acepten dólares como forma de pago el tipo de cambio semanal y confirma de recibido.

V. El Administrador de la Plaza de Cobro, o el Encargado de Turno en ausencia de éste, debe confirmar las tarifas en dólares aplicables en la Plaza de Cobro que le envíe la Subdelegación o Subgerencia de Operación, así mismo vigilar la actualización del tipo de cambio en el módulo correspondiente.

VI. Las tarifas en dólares americanos serán válidas a partir del primer turno del domingo al tercer turno del sábado siguiente. En caso de presentarse una devaluación, se ajustará a lo que determine para el caso la Dirección de Operación.

VII. El Encargado de Turno, o el Administrador de la Plaza de Cobro en ausencia de éste, verificará que los indicadores de tarifas de la Plaza de Cobro, contengan el precio en moneda nacional y su equivalente en dólares americanos, precisando en que no se aceptará el pago en moneda mixta (pesos-dólares americanos).

VIII. En virtud de que los Equipos de Control de Tránsito están adecuados para trabajar mediante la marcación por cada tipo de moneda (uno para pesos y otro para dólares) los Cajeros Receptores deberán registrar de acuerdo a la moneda que están recibiendo, no debiendo aceptar el pago de tarifas en moneda mixta (pesos-dólares americanos) para cubrir la cuota de peaje.

Artículo 17. En caso de presentarse Cuotas Eludidas como Eventos Individuales se deberá cumplir con lo siguiente:

I. El Cajero Receptor, al percatarse de la evasión del pago, inmediatamente debe informar al Encargado de Turno debiendo solicitar el número de folio del evento y recabar el mayor número de datos que le sean posibles del vehículo, a efecto de que sirvan para la identificación del mismo, tales como:

A. Fecha y hora del evento.
B. Marca.
C. Modelo.
D. Clasificación tarifaria.
E. Color.
F. Placas.
G. Razón social.
H. Dependencia y
I. en su caso, de estar en posibilidad, nombre del conductor.

II. Estos datos y el número de folio del evento que haya establecido el Encargado de Turno, forzosamente deberán asentarse en el formato que para tal efecto le fue entregado al inicio de su turno; formato que deberá ser requisitado con letra legible mismo que deberá validar el Encargado de Turno.

III. El Analista Liquidador del Centro de Liquidación Regional (CLR), después de haber verificado en los videos, los eventos registrados como cuotas eludidas elaborará un reporte mensual de éstos, mismo que enviará a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

IV. La Subdelegación o Subgerencia de Operación será la responsable de analizar mensualmente los reportes que recibe del Centro de Liquidación Regional (CLR), elaborando las estadísticas e integrarlos para cualquier solicitud y/o consulta aclaratoria.

Artículo 18. En caso de presentarse Cuotas Eludidas por parte de Grupos Sociales se deberá cumplir con lo siguiente:

I. En caso de presentarse grupos sociales (mítines, manifestaciones, comitivas representadas por grupos políticos o dependencias gubernamentales etc.), y pretendan cruzar o permitan el cruce de vehículos por la Plaza de Cobro sin cubrir las cuotas de peaje correspondientes, los Cajeros Receptores deberán notificar de inmediato al Encargado de Turno quien notificará al Administrador de la Plaza de Cobro para salvaguardar la integridad del personal y los bienes.

II. Para la situación expuesta en el punto anterior sólo el Administrador de la Plaza de Cobro, o el Encargado de Turno en ausencia de éste, deberá elaborar el acta de hechos incluyendo la mayor cantidad de datos que le sea posible:

- **A.** Inicio y Termino.
- **B.** Consignas o demandas del grupo manifestante.
- **C.** Nombre de los líderes que encabezan el grupo manifestante.
- **D.** Acciones tomadas para salvaguardar la integridad de las personas y bienes.

III. El Centro de Liquidación Regional (CLR), después de haber verificado el video y/o los registros de los equipos de control y registro vehicular dictamina los eventos registrados como eludidos en el acta de hechos enviando reporte de estos a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y Plaza de Cobro para la elaboración del informe circunstanciado de hechos el cual contemplará la cantidad de vehículos eludidos así como el importe del daño patrimonial.

IV. El informe circunstanciado de hechos y/o acta de hechos debe enviarse al titular de la Subdelegación, Subgerencia o Superintendencia Jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo con copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación con la finalidad de que sea el área Jurídica quien se encargue de realizar las acciones legales y deberá anexarse la cuantificación de los vehículos eludidos emitido por el Centro de Liquidación Regional.

Artículo 19. Para el caso del Sistema de Videograbación se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. El sistema de videograbación permanente, es la herramienta para realizar la verificación de los carriles abiertos y cerrados, el comportamiento del aforo, y observar el tipo de los vehículos.

II. El sistema de videograbación, deberá permanecer funcionando las 24 horas del día ininterrumpidamente durante los 365 días del año, siendo responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro y el Encargado de Turno, la supervisión del funcionamiento del mismo.

III. El Administrador de la Plaza de Cobro y en ausencia de éste, el Encargado de Turno, son los responsables de la integridad física del servidor digital de vídeo (SDV) instalado en la Plaza de Cobro.

IV. Los Analistas de Operación, Técnico Supervisor o Analistas Liquidadores son los responsables de verificar el almacenamiento e integridad de las grabaciones recopiladas en el servidor digital de video (SDV).

V. Los Archivos Digitales de Video deberán obligatoriamente resguardarse por un espacio de (60) sesenta días naturales, período tras el cual, en el caso de sistemas digitales se reescriben (regraban) nuevas imágenes, remplazando los registros más antiguos.

A. En caso de imágenes acumuladas, y que durante el periodo señalado de resguardo, se haya detectado irregularidades, faltantes graves, tomas de plazas de cobro, en la operación del turno-carril, o su contenido sea sujeto a investigación por autoridad o ente fiscalizador que medie justificación por escrito, deberán de ser almacenadas en medios alternos por el Analista de Operación, Técnicos Supervisor o Analista Liquidador.

B. El Subdelegado o Subgerente de Operación deberá dejar evidencia documental mediante acta del cumplimiento de las actividades señaladas en los párrafos anteriores de éste numeral.

VI. Es responsabilidad del Analista Liquidador reportar las anomalías detectadas en el sistema de videograbación permanente.

VII. La cámara PTZ (Pan-Tilt-Zoom) es utilizada por personal de Supervisión o monitoreo en oficinas centrales para verificar el comportamiento del aforo y la fila de vehículos en carriles.

ESPECIFICACIÓN DE TITULACIÓN DE VIDEO PARA CÁMARAS EN CARRIL Y CABINA

Derivado de la existencia de diversos proveedores de Equipo de Control de Tránsito (ECT) (Controles Electromecánicos, SIMEX y THALES) la titulación de video es variable según el equipo instalado.

EJEMPLOS DE TITULACIÓN DE VIDEO:

PC00BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2013 13:52:00
ECT CR PAGO TARIFA
1A 2A IAV 225.00
EVENTO 99999999
FOLIO 9999999
IAVE CPFI123456789
DISCREP

- TITULACIÓN DE VIDEO (CUOTA ELUDIDA):

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2013 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 1A $ 0.00
EVENTO 000345
FOLIO

- TITULACIÓN DE VIDEO (EVENTO IAVE CON DISCREPANCIA):

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
5C 9C IAV $ 240.00
EVENTO 000345
FOLIO -
IAV CPFI 00004561
DISCRE

-TITULACIÓN DE VIDEO DE RECTIFICACIÓN EN EQUIPO DE PISO PRE-CLASIFICADO (APLICA SOLO PARA SIMEX Y CONTROLES ELECTROMECÁNICOS):

El ECT registra un vehículo clase 2B, y el CR rectifica, dado que el vehículo es clase uno. Al momento de que el CR marco rectificación, deberá titular la rectificación.

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
2B 1A $ 0.00
EVENTO - FOLIO -
RECTI

Después se seguirá el procedimiento normal:

- TITULACIÓN DE VIDEO DE DETECCIÓN ERRÓNEA EN EQUIPO DE PISO PRE-CLASIFICADO (APLICA SOLO PARA SIMEX Y CONTROLES ELECTROMECÁNICOS):

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 - DE $ 0.00
EVENTO - FOLIO -

- TITULACIÓN DE VIDEO DE VIOLACIÓN DE PASO:

PC00 1BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
CR: MASUAREZ
26/05/2009 13:52:00
ECT CR F/P TAR
1 - - $ 70.00
EVENTO FOLIO
VIOLA

Nota: El ECT registra el vehículo, pero el CR no clasifica, dado que el vehículo cruzó sin pagar (fuga), por lo que no se genera señal para el CR, ni titulación.

- TITULACIÓN DE VIDEO DE INICIO DE CORTE:

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B ABIERTO
INICIO DE CORTE 26/05/2009 13:52:00
CR: MASUAREZ

Este mensaje deberá aparecer inmediatamente después del inicio del corte por el operador y desaparecerá hasta el momento de generación de otra transacción.

-TITULACIÓN DE VIDEO DE FIN DE CORTE:

PC001BIS TRES MARÍAS
CARRIL 1B CERRADO
FIN DE CORTE 26/05/2009 13:52:00
CR: MASUAREZ

Este mensaje deberá aparecer inmediatamente después del fin del corte por el operador y desaparecerá hasta el momento de generación de otra transacción. En caso de existir una violación o paso forzado se deberá titular.

Nota: Adicionalmente a lo anterior la titulación se modificará de acuerdo a requerimientos de operación por los proyectos de modernización tecnológica.

Artículo 20. Tratándose de Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Los Cajeros Receptores únicamente permitirán el paso a vehículos sin pagar su cuota, a aquellos que estén considerados como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC).

II. Todo VSC plenamente identificado puede hacer uso de los caminos y puentes que opera este Organismo, sin restricción de horario y fecha.

III. A continuación se muestra el listado con los VSC autorizados por el Organismo:

Ambulancias	Cruz Roja, Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud, DIF, PEMEX, ERUM, Protección Civil, CAPUFE o subrogadas por éste.
SEMEFO	Servicio Médico Forense plenamente identificable.
Bomberos	Sin importar la localidad a la que pertenezca.
Policía Federal	Solo vehículos oficiales.
Policía Local	Únicamente patrullas.
Fuerzas Armadas Nacionales	Solo vehículos oficiales de la Defensa Nacional, Marina Nacional y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa.
Ángeles Verdes	Vehículos de apoyo en carreteras de la Secretaría de

	Turismo. **Nota:** El usuario del vehículo transportado y/o remolcado en este tipo de grúas, deberá cubrir invariablemente el importe de peaje que corresponda.
CAPUFE	Unidades de Señalamiento Dinámico, de Emergencia, Maquinarias, Grúas y todo vehículo superior a T1 plenamente identificable.
Transporte de indocumentados	Aquellos vehículos debidamente acreditados, por la autoridad correspondiente, para tal efecto.

Los vehículos que no se encuentran dentro de esta lista deberán forzosamente cubrir su cuota por concepto de peaje.

IV. El Director General del Organismo, es el responsable de determinar qué otros vehículos serán considerados como VSC.

V. En situaciones extraordinarias (huracanes, inundaciones, ayuda alimenticia, etc.) y con la solicitud justificada correspondiente a la Dirección de Operación, el titular de ésta podrá autorizar la exención del pago de peaje, siendo el responsable de notificar a las instancias (concesionarios).

VI. Es facultad exclusiva de la Dirección de Operación supervisar el cumplimiento de los procedimientos para la exención del pago de peaje.

VII. Los vehículos propiedad del Organismo T1 (que no sean identificados como ambulancias o Unidades de Señalamiento Dinámico) y que no porten Tarjeta Telepeaje, deberán cubrir la cuota correspondiente por concepto de peaje sin excepción de cargo o comisión del personal que conduzca dicho vehículo.

VIII. Para los casos en que la Tarjeta Telepeaje, de vehículos oficiales categoría T1 que sean utilizados por personal del Organismo, o de los fideicomisos, sea registrada como inválida, el Cajero Receptor cobrará el evento y sólo en carriles donde se realice el aforo manual por falla del sistema IAVE o Plazas de Cobro donde no se cuente con Sistema de Telepeaje, deberá registrar el evento como VSC.

IX. Los Cajeros Receptores deberán contar con el formato de incidencias (recuadro Vehículos al Servicio de la Comunidad), en el cual asentarán los siguientes datos:

A. Hora del cruce.
B. Tarifa del vehículo.

C. Tipo de vehículo.
D. Número económico.
E. Observaciones (en caso necesario).

El formato de incidencias debe ser anexado (con letra legible) en la preliquidación y firmado por el Cajero Receptor, con el fin de que no le sea cobrado el evento.

Artículo 21. En Situaciones Extraordinarias de Tráfico se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. En circunstancias de tráfico extraordinario, el Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia el Encargado de Turno, deberá notificar y solicitar de inmediato a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, personal y elementos de apoyo necesarios, así como informar a la Gerencia de Seguridad en Infraestructura Carretera Operada y a la Central de Radio en Oficinas Centrales, vía telefónica u otro medio existente de comunicación.

II. Para los casos a que se refiere el punto anterior el Encargado de Turno deberá notificar de inmediato a los Cajeros Receptores en carriles a efecto de informar a los usuarios la situación prevaleciente en el tramo carretero.

III. Cuando por circunstancias extraordinarias se realice cierre de sector, se requiera el retorno de usuarios y la devolución de la cuota, asignará un carril de retorno con una dotación de fondo de cambio específico para atender la contingencia, en el cual se verificará que los usuarios que retornen cuenten con boleto de pago de peaje generado por la Plaza de Cobro, en el sentido afectado y durante el periodo en que suceda el evento, al terminar se elabora el acta soportándola con estos comprobantes, así como el reporte correspondiente según sea el caso, considerando estos cruces como boletos generados por error en los carriles en los que se hayan emitido, retirando el efectivo de los carriles señalados previo al proceso de la preliquidación, reintegrando este efectivo en el fondo de cambio que haya sido utilizado para la devolución de cuotas de peaje.

Bajo estas circunstancias, todo el personal de la Plaza de Cobro deberá apoyar en las labores de desahogo de vehículos.

IV. Es facultad y responsabilidad del Director de Operación, en situaciones de emergencia operativas que ocurran en los caminos y puentes operados por este Organismo, tanto de la Red Propia, FONADIN (FNI) o Concesionada, en situaciones de casos fortuitos o de fuerza mayor, fenómenos hidro-meteorológicos, químico-tecnológicos, sanitario-ecológicos, cualquier otro que se presente o cuando exista otra circunstancia de tal magnitud que el continuar con el cobro de peaje ponga en riesgo inminente la vida o los bienes de un grupo determinado de personas, instruir y dar seguimiento hasta su conclusión a los titulares de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, con el propósito de proceder a facilitar las evacuaciones

originadas por situaciones de emergencia o desastre, siendo necesario exentar el cobro del pago de peaje dentro de las Plazas de Cobro inmersas en tales situaciones.

V. El Delegado Regional o Gerente de Tramo, debe coordinarse con las áreas involucradas, para presentar a la Dirección de Operación la evidencia documental que corresponda una vez controlada la situación de emergencia.

VI. Las unidades administrativas del Organismo involucradas (Dirección General, Dirección de Operación, Dirección de Infraestructura Carretera, Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, Plazas de Cobro, etc.), en tales situaciones extraordinarias deberán realizar su máximo esfuerzo a efecto de que en los casos que intervengan terceros se instrumenten procedimientos de emergencia operativa, sin perjuicio de cualquier otra obligación que les corresponda a las instancias involucradas en términos de Ley que regula la materia, o de cualquier otra norma o procedimiento aplicable para estos casos.

VII. En caso de existir situaciones emergentes o fenómenos meteorológicos, previa autorización de la Dirección de Operación, se permitirá el paso libre de cualquier vehículo en cualquier sentido en apoyo de la comunidad afectada; debiéndose levantar las actas correspondientes y enviarse con la documentación generada por carril al CLR para que se validen los cruces como VSC con base en el video.

Artículo 22. Para los Retiros Parciales se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. El Encargado de Turno o Cajero General debe realizar cuando menos dos retiros parciales del efectivo recaudado en las cabinas de cobro, con base en el aforo que se tenga, entregando el recibo correspondiente al Cajero Receptor para su firma.

II. El Encargado de Turno deberá recuperar invariablemente en el primer retiro parcial, el fondo de cambio entregado al Cajero Receptor al inicio de su turno.

III. El Cajero Receptor deberá contar y verificar la cantidad entregada al Encargado de Turno en su presencia y firmar el recibo correspondiente en el acto.

IV. El efectivo que se retira deberá ser en billetes de alta denominación procurando, que solamente queden en la cabina billetes de baja denominación y moneda fraccionaria.

V. Los retiros parciales invariablemente se sumarán al final del turno para integrar el efectivo recaudado que se registrará en la preliquidación.

VI. El Encargado de Turno deberá, depositar en la caja de valores propiedad del Organismo o bóveda el efectivo recaudado en los retiros parciales, inmediatamente después de haberlo contado y asegurado por turno, lo depositará en el contenedor de traslado de valores.

Artículo 23. Para la operación de Equipos de Control de Tránsito se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. El Encargado de Turno no deberá proporcionar ninguna información referente al aforo e ingreso a los Cajeros Receptores o cualquier persona.

II. Será responsabilidad del Cajero Receptor notificar de inmediato al Encargado de Turno, cuando algún objeto en el carril no permita el buen funcionamiento de los equipos de control de tránsito.

III. Los elementos de detección y clasificación no deberán tener diferencias superiores a las estipuladas en los contratos con las empresas proveedoras del equipo; en caso contrario el Encargado de Turno, deberá reportar la falla a través del Módulo de Seguimiento de Fallas y en caso de no contar con Módulo de Seguimiento de Fallas, reportar por medio de Bitácora Excel a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

IV. El personal de la Plaza de Cobro por ningún motivo podrá intentar reparar los equipos de control de tránsito.

V. Toda falla detectada debe ser reportada al Técnico encargado del mantenimiento, debiendo registrar la falla en el Módulo de Seguimiento de Fallas o Bitácora Excel, con el fin de establecer las penalizaciones a las que se hicieran merecedores éstos por diferencias.

VI. Será responsabilidad del Encargado de Turno, elaborar los reportes de mantenimiento correctivo por fallas de los equipos en el Módulo de Seguimiento de Fallas o bitácora Excel; por su parte, el Administrador de la Plaza de Cobro será responsable de verificar que estos reportes estén correctos. Para el caso de que la información de fallas no sea cargada correctamente procederá este último a corregirla y levantar el acta administrativa al responsable, marcando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

VII. Los Administradores y Encargados de Turno deberán verificar que las fallas estén registradas en el Módulo de Fallas o en la bitácora Excel al inicio y conclusión de cada mes, en los casos de las fallas que continúan sin atenderse deberán registrarse en el siguiente mes que corresponda hasta estar corregida la falla, la cual deberá reflejarse en la penalización mensual.

Artículo 24. Para el Mantenimiento Anual de una plaza de cobro se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. La Dirección de Operación a través de la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, contratará el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de control y registro vehicular de las Plazas de Cobro de toda la red que opera el Organismo. Cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo programará el presupuesto anual del mantenimiento de instalaciones eléctricas y equipos.

II. Equipos de Control y Registro Vehicular.

La Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje contratará el mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos de Control de Tránsito, conforme a los siguientes términos:

A. Se establecerán visitas de mantenimiento preventivo por mes.

B. La programación de las visitas será a través de un acuerdo entre personal de la Plaza de Cobro y el prestador del servicio.

C. El reporte de la visita se hará a través del Módulo de Seguimiento de Fallas.

D. Se localizará al Técnico encargado del mantenimiento y simultáneamente se abrirá un reporte de falla en el módulo de seguimiento de las mismas.

E. Las penalizaciones establecidas en el contrato, serán por no cumplir con el mínimo de visitas de mantenimiento preventivo y por fallas en los equipos, ésta última se calculará en función de la gravedad de la falla y su duración, de acuerdo con los registros en el Módulo de Seguimiento de Fallas.

III. Instalaciones Eléctricas.

A. Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo tramitarán ante la Comisión Federal de Electricidad el suministro de energía a las Plazas de Cobro de su zona, así como el voltaje y los transformadores que deben ser suministrados para evitar variaciones que puedan dañar el funcionamiento de los Equipos de Control y Registro Vehicular.

B. Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo formularán un programa de mantenimiento eléctrico. Se dará preferencia a la protección de las instalaciones contra sobrecargas y rayos, instalando las protecciones adecuadas y su puesta a tierra.

C. En el caso de que las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo no dispongan de personal que se encargue del mantenimiento eléctrico, se solicitarán los servicios de empresas especializadas.

D. Se pondrá especial atención a los sistemas de iluminación en el área de cobro.

IV. Grupos electrógenos.

A. El servicio de mantenimiento de las plantas de emergencia de suministro de energía eléctrica es primordial y está a cargo de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo quienes contratarán para este fin, los servicios de empresas especializadas.

B. Todas las plantas de emergencia deben contar con sistemas de arranque automático.

V. Sistemas hidráulicos.

A. Las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo que cuenten con sistemas hidroneumáticos, deberán contratar el mantenimiento a empresas especializadas.

B. Los Técnicos en Mantenimiento contratados por las empresas especializadas, deberán revisar periódicamente los sistemas de bombeo de agua (plantas de tratamiento de agua y pozos profundos) verificando que las conexiones no presenten fugas.

VI. Edificios: (la cantidad de instalaciones de acuerdo a las especificaciones técnicas).

La Subdelegación o Subgerencia de Operación deberá presentar anualmente a la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro de la Dirección de Infraestructura Carretera, el requerimiento de mantenimiento, adecuación y mejora de las Plazas de Cobro, Centros de Liquidación Regional, Unidades de Atención Médica Prehospitalaria y Centros Locales de Control a su cargo.
Zona de Plaza de Cobro.

A. La zona de cobro (espolones, conchas, losas de concreto en los carriles, etc.) jardineras y estacionamiento tienen prioridad en su mantenimiento, estas deben de estar invariablemente limpias, bien pintadas y sin defectos de albañilería, herrería, cristalería e iluminación.

B. La techumbre de la zona de carriles debe pintarse por lo menos dos veces al año.

VII. Oficinas.

A. Los programas de pintura, impermeabilización, mantenimiento de las instalaciones hidráulicas y sanitarias, herrería, ventanería, cancelería y albañilería, estarán a cargo de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

B. Las obras de ampliación o mantenimiento mayores, en la Plaza de Cobro se realizarán bajo la supervisión de la Gerencia de Modernización de Plazas de Cobro.

VIII. Sanitarios.

A. En las zonas de sanitarios públicos deberá poner especial atención en el mantenimiento de pintura, instalaciones hidráulicas, mobiliario, cristalería y herrería, estas áreas deben estar siempre limpias, iluminadas y con las provisiones necesarias de limpieza.

IX. Sistemas de almacenamiento de agua.

A. Los tinacos y cisternas, deberán ser limpiados y desinfectados regularmente y se revisarán frecuentemente para localizar posibles fugas.

B. La Delegación Regional o Gerencia de Tramo contratará el servicio de mantenimiento a empresas especializadas en estas instalaciones.

X. Mobiliario, equipos de oficina y equipos especiales.

A. Los servicios de mantenimiento de los equipos de oficina, serán contratados por las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo a empresas especializadas en este tipo de equipos, las cuales harán programas de mantenimiento que aprobarán las mismas Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramos. Dentro de los equipos especiales se tomarán en cuenta al equipo de radio, equipo contra incendio, equipos de calefacción y aire acondicionado, el mantenimiento de estos equipos también lo contratará la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

Artículo 25. Los aspectos relevantes para el mantenimiento de una plaza de cobro son:

I. Instalaciones Eléctricas.

A. Apagadores y contactos.
B. Lámparas (iluminación).
C. Switches.
D. Tableros.
E. Ductos.
F. Anuncios electrónicos.
G. Semáforos preventivos.

H. Registros eléctricos.

II. Electrógenos.

A. Planta de emergencia.

III. Instalaciones Hidro-Sanitarias.

A. Cisternas.
B. Alcantarillas.
C. Registros hidrosanitarios.
D. Hidroneumático.
E. Bomba de elevación de agua.
F. Bajadas pluviales.
G. Muebles sanitarios.
H. Bebederos y fregaderos.

IV. Edificios zona de carriles, isleta / cabina.

A. Estructura techumbre.
B. Impermeabilización.
C. Cancelería y /o herrería.
D. Plafones.
E. Muros.
F. Pisos.
G. Pintura.
H. Vidrios.
I. Losa de concreto y/o pavimento asfáltico.
J. Vibradores y/o topes.
K. Guarniciones de concreto.
L. Concha de concreto.
M. Espolones de concreto (con luz).
N. Cilindro de concreto.
O. Defensas de metálicas.
P. Señalización.
Q. Oficinas administrativas, partida militar, servicio médico, sanitarios, cuarto de máquinas, bodega, cocina y dormitorios.
R. Mobiliario, equipo y equipos especiales.
S. Puertas chapas.
T. Barniz.
U. Ventilación.
V. Estacionamiento y área de exteriores.
W. Señalización.
X. Basureros.
Y. Guarniciones.
Z. Pavimento.

AA. Postes fantasmas.
BB. Malla ciclónica.
CC. Jardines.
DD. Incluyendo limpieza y orden en general.

Artículo 26. Para la protección contra alteraciones de los Equipos de Control de Tránsito se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Serán consideradas áreas restringidas, todas aquéllas en donde se encuentren instalados equipos y/o componentes de control de tránsito en carriles, cabinas, sala administrativa y sala de operación; su acceso estará permitido únicamente a personal del Organismo, técnicos o proveedores debidamente autorizados por el Subdelegado o Subgerente de Operación o Administrador de la Plaza de Cobro.

II. Los técnicos de la empresa proveedora encargada del mantenimiento tendrán que portar un gafete de identificación autorizado por el Administrador de la Plaza de Cobro, el cual deberá ser entregado una vez terminados los trabajos que hayan sido solicitados.

III. Los gabinetes en la zona de carriles que contengan componentes de los diferentes equipos de control de tránsito, deberán estar perfectamente protegidos a prueba de agua, con candado de seguridad y sello de seguridad, foliado, y firmado por el Administrador de la Plaza de Cobro.

IV. El Técnico solo podrá reparar fallas dentro de la cabina de cobro, cuando ésta se encuentre vacía de cualquier ingreso o valor, y sin la presencia del Cajero Receptor.

V. Todo trabajo efectuado por los Técnicos, donde sea necesario romper algún sello oficial de protección, tiene que registrarse en la bitácora o medio establecido para este fin.

VI. El Administrador de la Plaza de Cobro debe registrar y controlar los folios de los sellos empleados.

VII. Las instalaciones eléctricas que formen parte de los Equipos de Control de Tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones que se mencionan en los contratos correspondientes.

VIII. La llave del sistema de protección del gabinete, quedará bajo guardia y custodia del Encargado de Turno, quien será responsable del buen uso y manejo de la misma.

IX. Las instalaciones eléctricas que forman parte de los equipos de control de tránsito, deberán ser ocultas y cumplir con las normas y condiciones establecidas por la Normas Oficiales Mexicanas (NOM) respectivas.

X. Los registros eléctricos que se encuentren en la zona de carriles, deberán contar con tapas a prueba de filtraciones de agua y con chapas de seguridad.

XI. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, mediante el mecanismo establecido, las anomalías, incumplimientos y/o irregularidades detectadas, levantando el acta correspondiente, en caso de omisión serán solidariamente responsables.

Artículo 27. La Información General sobre la Plaza de Cobro será:

I. LOCALIZACIÓN

A. En la localización física de una Plaza de Cobro se toman en consideración aspectos como: índice y tendencias de crecimiento de las zonas urbanas cercanas al punto donde se va a ubicar la Plaza de Cobro.

B. Se toma en consideración la facilidad de acceso a servicios de agua potable, energía eléctrica, drenaje y comunicación telefónica.

C. Se considera el tipo de terreno que tenga visibilidad a distancia cuando menos a 300mts. para el acceso y alineamiento vertical y horizontal que son de suma importancia para la seguridad del tránsito en las plataformas de arribo.

D. La pendiente a considerar en el lugar en el que se vaya a ubicar la Plaza de Cobro debe ser de 1.5% máximo.

II. TAMAÑO

A. El número de carriles que debe tener la Plaza de Cobro, se podrá determinar en base a estimaciones del tránsito vehicular que hará uso de la autopista.

B. Con el propósito de establecer el tráfico a atender, se definirá el volumen en horas normales y horas pico, siendo deseable que el número de carriles en la Plaza de Cobro sea igual al doble de número de carriles de la carretera, y se deberá prever la posibilidad de complementar carriles, conforme al aumento de transacciones.

C. Para atender el tránsito en horas pico, se deberá considerar el equipamiento de carriles reversibles, situación que resulta más económica que la construcción de más carriles.

D. En toda la Plaza de Cobro se debe considerar por lo menos un carril lateral con sobre ancho para permitir el paso de vehículos con exceso de dimensiones, los cuales estarán disponibles las 24 horas por cualquier necesidad.

III. OFICINAS E INSTALACIONES

A. El edificio de la Plaza de Cobro debe considerar los siguientes espacios físicos: oficina, para el Administrador de la Plaza, para el Encargado de Turno y personal administrativo con visibilidad directa a la zona de cobro (sala administrativa y sala de operación), radiocomunicación y de valores; dormitorio y baños, comedor y cocineta para todo el personal; para Cajeros Receptores se ubicará un baño cerca de la zona de cobro; una bodega de señalamiento, refacciones y utilería; y una bodega para boletos de pago, rollos y cintas de impresoras y papelería.

B. En un costado del edificio, en la planta baja, se ubicará, el dormitorio y baño del personal de vigilancia, que cuente con dos accesos.

C. El área de ubicación para la planta de energía auxiliar y planta de tratamiento de aguas residuales debe de estar separada del edificio principal, por lo menos a 10 mts.

IV. ESTRUCTURA – ZONA DE COBRO

A. La techumbre de la zona de cobro deberá cubrir por lo menos un vehículo de seis ejes ubicado en la plataforma de cobro con una visibilidad mínima de 3000 mts.

B. Para efectuar el cobro a los usuarios, se requiere de una cabina que cuente con mobiliario y espacio suficiente para que el Cajero Receptor opere funcionalmente.

C. La isleta debe contar con los siguientes elementos: Cabina, espolones con iluminación, cilindro de concreto armado, defensas metálicas laterales, conchas de concreto y guarniciones.

D. La plataforma de arribo debe ser de concreto hidráulico de 30 cms. de espesor, a todo lo largo de la isleta cabina y deberá contar con drenaje en áreas de detección de ejes.

E. Antes del espolón deberá haber un vibrador reductor de velocidad.

F. En las Plazas de Cobro con aproximación y salida de autopista dividida por barrera central o defensa metálica, la distancia entre el espolón/carril correspondiente al eje de ambos cuerpos y la barrera central, será en proporción al número de carriles, normales y reversibles con que se cuente, a fin de facilitar las maniobras y fluidez vehicular.

G. Toda la Plaza de Cobro deberá contar con Equipo de Control de Tránsito, ya sea electromecánico o automático, y que su funcionamiento dé la precisión que se especifica en los lineamientos operativos, en donde se señala que la desviación máxima permisible imputable al sistema de control no será mayor a tres vehículos al millar, tanto en clasificación como en detección. Siendo conveniente que a este equipo se le pueda integrar el equipo de auditoría por video. De la misma forma, deberá estar equipada con el sistema para la identificación automática de vehículos portadores de tarjeta IAVE u otro.

H. En el cuarto de máquinas deben estar instalados los tableros de distribución eléctrica, de los cuales uno debe de ser exclusivo para la alimentación de los Equipos de Control de Tránsito.

I. La planta de energía auxiliar de arranque automático, deberá dar prioridad a la alimentación del Equipo de Control de Tránsito para mantener su funcionamiento las 24 horas, durante los 365 días del año.

V. ÁREAS DE SERVICIO

A. Los servicios sanitarios se calcularán tomando en consideración la composición del tránsito; si el tránsito de autobuses es alto, se debe considerar un mayor número de estos servicios.

B. Las áreas de servicio tales como: sanitarios, tiendas y estacionamiento, preferentemente se deberán localizar a 1,000 mts. de distancia de la zona de cobro, como mínimo.

C. La factibilidad para la construcción de accesos para las áreas de servicio citadas en el párrafo anterior que se encuentren dentro de los 1,000 mts. de distancia de la zona de cobro, quedarán sujetas al dictamen que emita el Subdelegado o Subgerente de Operación, en conjunto con el Subdelegado o Subgerente Técnico del tramo, con visto bueno de los titulares de las Direcciones de Operación e Infraestructura Carretera.

D. El servicio médico, de grúas y mecánico se localizará en edificio anexo a la Plaza de Cobro, el cual contará con dormitorio y baños a una distancia del área de cobro de 50 mts.

ANEXO I
FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA

NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS, OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SÓLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.

ACTA ADMINISTRATIVA.

En las oficinas de _____de la (población o localidad) de_____, del estado de _____,siendo las _____ horas con_____minutos del día _____del mes de _____ de 201___, ante la presencia del C. _____(superior jerárquico del inculpado, ante quien se levanta el acta), con la asistencia del C._____, trabajador afectado, testigos de cargo (personas que atestiguaron los hechos que se imputan), de descargo (personas que atestiguaron los hechos que manifieste en su defensa el inculpado) y de asistencia (dos testigos que auxilian al titular ante el que se levanta el acta, dando fe del levantamiento de la misma) que más adelante se precisan, así como el Representante Sindical correspondiente, se procede a levantar acta administrativa en contra del C. _____. adscrito al centro de trabajo_____, con el puesto de _____; con motivo de que con fecha _____del mes de _____ de 201__, el trabajador presente, incurrió en las faltas administrativas siguientes:_____ ____ _____, causando con su conducta (u omisión), perjuicio al servicio público que presta el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, toda vez que, _____ (exponer en que consistió el perjuicio causado al Organismo)_____ _____, violando con ello las disposiciones contenidas en el artículo 134 fracción ____ de la Ley Federal del Trabajo y las Cláusulas _____, _____, _____ y _____ del Contrato Colectivo de Trabajo -en su caso- (los hechos que se le imputen al trabajador deben de ser los mismos que se hayan señalado en la notificación de citatorio, a fin de garantizar que el trabajador esté en aptitud de defenderse). Encontrándose presente el C._____ testigo de cargo, manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____, con categoría de _____; de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción (profesión, oficio o escolaridad con que cuenta) de_____, con domicilio particular en _____, quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara:_____ _____ _____. Que lo anterior le consta porque el declarante (explicar el por qué le consta -circunstancias de tiempo, modo y lugar-). Que es todo lo que tiene que declarar y previa lectura lo firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el C. _____, testigo de cargo, manifiesta ser originario de _____, prestar servicios en _____, con categoría de_____, de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de_____, con domicilio particular en _____, quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona); y con relación a

los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara: _____ _____, que lo anterior le consta porque el declarante_____(presta sus servicios en la misma área que el trabajador al que se le levanta la presente acta o porque haya presenciado lo ocurrido –circunstancias tiempo, modo y lugar-), que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al calce y al margen para constancia. Encontrándose presente el trabajador al que se le instrumenta el acta (en caso de que no asista, se deberá asentar la inasistencia y se verificará que haya sido debidamente notificado o las causas que impidieron hacerlo, circunstancias que también deberán asentarse) manifiesta llamarse como ha quedado escrito, ser originario de _____, prestar sus servicios para el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, adscrito a _____, con categoría de _____ _____, de _____ años de edad, de estado civil _____; con instrucción de_____, con domicilio particular en _____ , quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona); y con relación a los hechos que se le atribuyen declara: _____(el trabajador podrá exponer todo lo que considere conveniente de viva voz o por escrito en relación a los hechos que se le atribuyen, para desvirtuarlos o confirmarlos, si solicita que se le reciban algunas pruebas, se le reciben y se anexarán), que para desvirtuar los hechos que se le atribuyen propone en este acto a dos testigos de descargo, los CC._____, personas que se encuentran presentes y a los que solicita se les reciba su declaración. Que es todo lo que tiene que manifestar, previa su lectura lo firma al calce y al margen para constancia. (Si no propone testigos de descargo se asentará expresamente tal circunstancia). Acto seguido, encontrándose presente el C. _____, testigo de descargo propuesto por el trabajador afectado, manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____, con categoría de_____, de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de_____, quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara:_____(el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente) _____, que lo anterior lo sabe y le consta porque _____(el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente)_____. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura lo firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el otro testigo de descargo propuesto por el trabajador afectado con el levantamiento del acta, el C._____, manifiesta ser originario de _____, de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de_____, prestar sus servicios en_____, con categoría de_____, con domicilio particular en _____, quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona); y con relación a los hechos que se le atribuyen al trabajador al que se le instrumenta el acta declara:_____(el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente)_____. Que lo anterior lo sabe y le consta porque_____ (el testigo de descargo podrá expresar lo que considere pertinente)_____. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al calce y al margen para constancia. Acto continuo, estando presente el Representante Sindical correspondiente manifiesta:_____(el representante sindical hará uso de la palabra y expresará lo que considere pertinente o podrá hacerlo por escrito o reservarse su derecho y no hacer manifestación alguna, en este caso se asentará tal circunstancia y de cualquier modo, firmará el acta al margen de lo que haya expresado y al calce al concluirla). Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, lo firma al margen para constancia. Determinación.- el C._____, servidor público ante el que se levanta el acta, DETERMINA: Túrnese la presente acta (y anexos si los hubiere) al área jurídica competente para que produzca el dictamen que proceda. Con lo anterior se da por terminada el acta, firmando al calce y al margen quienes en ella intervinieron y así

quisieron hacerlo----------
----------CONSTE.----------

Firma	Firma
_____	_____
Nombre y cargo del funcionario que levantó el acta	Nombre completo del trabajador al que se le levantó acta administrativa
Testigo de cargo	Testigo de cargo
_____	_____
Nombre, categoría y firma	Nombre, categoría y firma

Testigo de Descargo (en su caso)
Firma

_____
Nombre, categoría y firma

_____	_____
Nombre, categoría y firma del testigo de asistencia	Nombre, categoría y firma del testigo de asistencia

NOTA: Los testigos de asistencia son los que hacen constar el levantamiento del acta, y deben ser personas distintas a los testigos de cargo, que son los que declaran tener conocimiento de los hechos.

ANEXO II
FORMATO DE ACTA ADMINISTRATIVA POR FALTAS DE ASISTENCIA AL TRABAJO

NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO, SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS VACÍOS OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SOLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.

ACTA ADMINISTRATIVA POR FALTAS DE ASISTENCIA.

En las oficinas de _____, de la (población o localidad) _____, del Estado de _____ siendo las _____horas con _____minutos del día _____del mes de _____, de 200___, ante la presencia del C._____(superior jerárquico del trabajador que se le implementa el acta administrativa), con la intervención de los testigos de cargo y de asistencia (dos testigos que auxilian al titular ante el que se levanta el acta, dando fe del levantamiento de la misma) que más adelante se precisan, así como el Representante Sindical correspondiente (debe acreditar su personalidad y así se le debe señalar en el citatorio), se procede a levantar acta administrativa por faltas de asistencia en contra del C. _____, adscrito al Centro de Trabajo_____, con el puesto de _____, quien ha faltado a sus labores los días _____, _____, _____, _____ y _____, del mes de _____ 201__, causando con su inasistencia graves perjuicios al servicio público que presta el Organismo Descentralizado Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (los hechos que se le imputen al trabajador deben de ser los mismos que se hayan señalado en la notificación de citatorio, a fin de garantizar que el trabajador esté en aptitud de defenderse); para tal efecto encontrándose presente el C._____, testigo de cargo (persona que le constan los hechos que se le imputan al trabajador), manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____ de ____ años de edad, de estado civil _____, con instrucción de _____, (profesión, oficio o escolaridad con que cuenta) con domicilio particular en _____, quien se identifica con (describir documento y si coinciden los rasgos fisonómicos de la identificación con la persona) y con relación a los hechos, manifiesta que el C. _____, ha faltado a sus labores los días _____, ____, _____, ____ y _____, del mes de _____ de 201__. Que lo anterior lo sabe y le consta, en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el trabajador al que se le levanta la presente acta (y el declarante sí asistió a sus labores en su área de adscripción en el horario habitual en los días mencionados y en esos lapsos de tiempo a diferencia de otros días, no vio al trabajador señalado en su lugar de trabajo, etc. -circunstancias de tiempo modo y lugar-), que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura, la firma al calce y al margen para constancia. Retirado el testigo anterior, encontrándose presente el C. _____, testigo de cargo, manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____ de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de _____, con domicilio particular en _____, y con relación a los hechos manifiesta que el C. _____ ha faltado a sus labores los días _____, _____, _____ y _____, del mes de _____ de 201__. Que lo anterior lo sabe y le consta en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el C. _____. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. El personal que actúa CERTIFICA que teniendo a la vista el control de asistencia del área de trabajo a la que se encuentra adscrito el trabajador el C. (Nombre del trabajador al que se le levanta el

acta), se pudo comprobar que dicha persona no registró su entrada al trabajo los días ____, ____, ____, ____ y ____ de _____ de 201__. Encontrándose presente el C. _____, inculpado, manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____ de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de _____, con domicilio particular en _____, y con relación a los hechos (en caso de que no asista, se deberá asentar la inasistencia y se verificará que haya sido debidamente notificado o las causas que impidieron hacerlo, circunstancias que también deberán asentarse), en el uso de la palabra, manifiesta:_____, (concluida su exposición –la cual también la puede realizar por escrito el cual debe reconocer como propio y ratificar en el mismo instante, el cual se agregará a la misma-, se asentará que es todo lo que tiene que declarar, si prefiere reservarse su derecho para hacer manifestaciones, se asentará tal circunstancia). Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. Encontrándose presente el C. _____, testigo de descargo (testigo que le constan los hechos manifestados por el inculpado), manifiesta ser originario de _____, prestar sus servicios en _____ de _____ años de edad, de estado civil_____, con instrucción de _____, con domicilio particular en _____, y con relación a los hechos manifiesta que el C. _____ ha faltado a sus labores los días _____, _____, _____ y _____, del mes de _____ de 201__. Que lo anterior lo sabe y le consta en virtud de que el declarante también presta sus servicios adscrito a la misma área que el C. _____. Que es todo lo que tiene que declarar y previa su lectura la firma al calce y al margen para constancia. Acto continuo se le concede al Representante Sindical el uso de la palabra quien manifiesta:_____, (concluida su exposición –la cual también la puede realizar por escrito el cual debe reconocer como propio y ratificar en el mismo instante, el cual se agregará a la misma-, se asentará que es todo lo que tiene que declarar, si prefiere reservarse su derecho para hacer manifestaciones, se asentará tal circunstancia). DETERMINACIÓN: El suscrito (se asentará el nombre del superior jerárquico de la oficina de que se trate, o del jefe superior ante el que se está levantando el acta), DETERMINA: Túrnese la presente acta y anexos al área jurídica del Organismo que resulte competente, para su Dictamen correspondiente. Por lo anterior se da por terminada la presente acta, siendo las ____ horas del día de su inicio, firmando al calce y al margen quienes en ella intervinieron y así quisieron hacerlo.----------
----------CONSTE.----------.

Firma

_____
Nombre y cargo del superior jerárquico
ante el que se levanta el acta

Firma

_____
Representante Sindical
nombre y firma

ANEXO III
FORMATO DE CITATORIO PARA EL TRABAJADOR

Lugar y Fecha.

Nota: El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones útiles para quien necesita levantar un acta.

C. (nombre y puesto del trabajador)
Centro de trabajo o domicilio particular.
P r e s e n t e.

Para el levantamiento de un acta administrativa en su contra, con motivo de los hechos en que ha incurrido, consistentes en (mencionar los hechos que se le atribuyen), en fecha _____ de _____ de _____; sírvase presentarse, con identificación oficial, a su centro de trabajo ubicado en _____, el próximo día _____ de _____ de _____, a las _____ horas; debiendo traer consigo las pruebas de que disponga para desvirtuar los hechos que le son atribuidos, o hacerse acompañar de los testigos de descargo que vaya a proponer en el momento de la diligencia administrativa.

Lo anterior con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 24 del Contrato Colectivo de Trabajo en vigor del organismo.

A t e n t a m e n t e
Nombre y firma del Jefe Inmediato

Superior del Trabajador

(**Se debe de citar al trabajador y al Representante Sindical con un tiempo mínimo de 36 horas – en el caso de los trabajadores sindicalizados, a los No sindicalizados deberá ser con por lo menos 24 horas y se quita el fundamento de la Cláusula 24 del Contrato Colectivo de anticipación, en caso de que el trabajador se niegue a recibir el citatorio o a firmar el acuse de recibo del mismo, se debe de asentar una razón en una copia con firma de dos testigos, para hacer constar la negativa).**

ANEXO IV
FORMATO DE CITATORIO PARA EL COMITÉ EJECUTIVO NACIONAL DEL S.N.T.C.P.F.I.S.C.

Nota: El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones útiles para quien necesita levantar un acta.

Lugar y fecha

C. _____
Secretario General del
C.E.N. del S.N.T.C.P.F.I.S.C.
Privada Aldama n° 2
Colonia Chamilpa, C. P. 62210.
Cuernavaca, Mor.

Por este conducto me permito solicitar a usted, se sirva girar sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a fin de que se designe un Representante Sindical que intervenga en el levantamiento de un acta administrativa, para lo cual deberá acredita su personalidad como representante de éste con documento idóneo, el día ____ de _____ del año en curso, a las _____ horas, en esta área a mi cargo, sita en _____, de esta ciudad; en contra del C._____, (Cargo), adscrito a _____, por (mencionar los hechos que se le atribuyen al trabajador).

Lo anterior con fundamento en la Cláusula 24 del Contrato Colectivo de Trabajo, en vigor en el Organismo.

Sin otro particular, le reitero las seguridades de mi consideración distinguida.

A t e n t a m e n t e

Nombre y firma del Jefe
Inmediato Superior del Trabajador.

NOTA: El citatorio deberá ser notificado con cuando menos 36 (treinta y seis) horas de anticipación al el levantamiento del acta administrativa.

ANEXO V
AVISO DE NOTIFICACIÓN DE LA RESCISIÓN DE TRABAJO

Nota: El formato no es para ser llenado sino para ser reelaborado con los datos que correspondan en los espacios, omitiendo transcribir los datos que sólo son indicaciones.

Lugar y fecha.

C. (nombre del trabajador)

(categoría o puesto)

Centro de trabajo o domicilio particular

P r e s e n t e.

Asunto: Aviso de rescisión de la

Relación individual de trabajo

Por este conducto me permito notificar a usted, que a partir de esta fecha se da por rescindida la relación individual de trabajo que venía sosteniendo con Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, con la categoría de _____, adscrito a _____, ubicado en _____., sin responsabilidad para el patrón; al haber usted incurrido en la (s) causal (es) prevista(s) en el Artículo 47 Fracción _____ de la Ley Federal del Trabajo, toda vez que (asentar detalladamente la causal de la rescisión y las circunstancias de modo, tiempo y lugar de como ocurrieron los hechos que se le atribuyen y en su caso citar las cláusulas y fracciones del Contrato Colectivo o las del Reglamento, Manual de Operación, etc., que se hayan infringido) _____ _____ _____ _____

Hechos que quedaron asentados en el acta administrativa de fecha_____, levantada en su contra, en la que Usted intervino y declaró en relación a los hechos que le fueron atribuidos.

A t e n t a m e n t e

C. _____

Funcionario del Área Administrativa Correspondiente

NOTA: Este tipo de aviso sería Exclusivamente para Notificar a Personal de CAPUFE por personal CAPUFE, las empresas que presten servicios al Organismo tienen sus procedimientos y su propio personal responsable de ello.

ANEXO VI
FORMATO DE RENUNCIA

Cuernavaca, Mor., a de 201_.

C. DIRECTOR GENERAL DE CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS.
P r e s e n t e.

Por este conducto me permito presentar a usted, a partir de esta fecha y por así convenir a mis intereses, mi renuncia con carácter de irrevocable al trabajo que venía desempeñando en la categoría de ----------, adscrito a ----------, ubicada en ----------, manifestando que no he sufrido accidente ni riesgo de trabajo alguno, ni enfermedad profesional durante el tiempo que le presté servicios al Organismo; habiéndome cubierto éste todos los salarios y todas las prestaciones a que tuve derecho por haberlas devengado durante el tiempo laborado; solicitando se realice el trámite de la elaboración de mi finiquito. No reservándome acción alguna que ejercitar en lo futuro en contra de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, ni de quien sus intereses representen. Agradeciendo el apoyo recibido en el desempeño de mis labores.

A T E N T A M E N T E

NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR

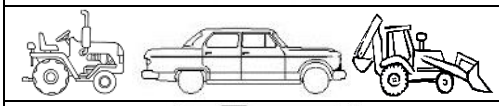
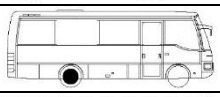
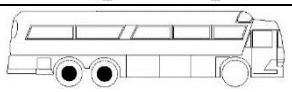
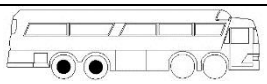
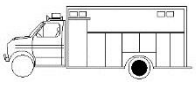
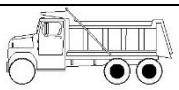
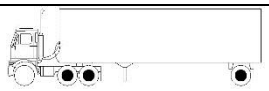
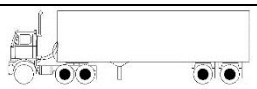
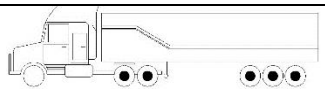
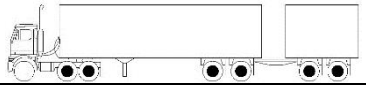
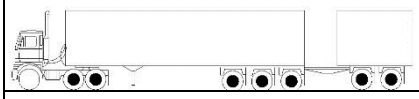
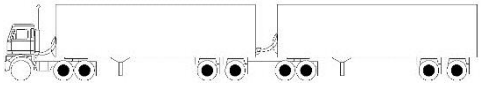
ANEXO VII
DICTAMEN DEL ÁREA JURÍDICA

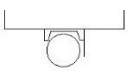
NOTA: EL FORMATO NO ES PARA SER LLENADO SINO PARA SER REELABORADO CON LOS DATOS QUE CORRESPONDAN EN LOS ESPACIOS, OMITIENDO TRANSCRIBIR LOS DATOS QUE SÓLO SON INDICACIONES ÚTILES PARA QUIEN NECESITA LEVANTAR UN ACTA.

LUGAR Y FECHA
C._____
_____
FUNCIONARIO DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN CORRESPONDIENTE
P R E S E N T E.
OBRA EN ESTA (ÁREA JURÍDICA CORRESPONDIENTE) UN ACTA ADMINISTRATIVA REMITIDA POR EL C._____, (CATEGORÍA), MISMA QUE FUE LEVANTADA EN FECHA_____DE____DE 200 , EN CONTRA DEL C._____, (CATEGORÍA Y CENTRO DE ADSCRIPCIÓN), CON MOTIVO DE QUE EL DÍA_____DE_____DE 200____ , INCURRIÓ EN LOS SIGUIENTES HECHOS: (RELATAR LOS HECHOS QUE SE LE ATRIBUYEN AL TRABAJADOR).
ANALIZADA QUE HA SIDO EL ACTA ADMINISTRATIVA REFERIDA, DE LA MISMA SE DESPRENDE QUE EL C._____, CON SU CONDUCTA INCUMPLIÓ LAS OBLIGACIONES PREVISTAS EN LAS CLÁUSULAS _____, (CITAR AL EXTREMO LA NORMATIVIDAD QUE INFRINGIÓ) DEL CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO EN VIGOR EN EL ORGANISMO (EN SU CASO); E INFRINGIÓ LA PROHIBICIÓN CONTENIDA EN LA CLÁUSULA 60 FRACCIÓN _____ DEL CITADO CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO (EN SU CASO); INCUMPLIENDO ADEMÁS LAS OBLIGACIONES IMPUESTAS POR LOS ARTÍCULOS _____, DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO. POR LO ANTERIOR, LA CONDUCTA DESPLEGADA POR EL TRABAJADOR ENCUADRA EN EL (LOS) SUPUESTO(S) QUE PREVÉ EL ARTÍCULO(S) (CLÁUSULA) ____ FRACCIÓN(ES) (INCISO) _____, POR LO QUE CON FUNDAMENTO EN _____ RESULTA PROCEDENTE APLICAR AL C. _____, _____, POR HABER INCURRIDO EL DÍA _____DE_____DE 201__, EN (ASENTAR LA CAUSA).
SIN OTRO PARTICULAR, LE REITERO LAS SEGURIDADES DE MI CONSIDERACIÓN DISTINGUIDA.
A T E N T A M E N T E
C._____
FUNCIONARIO DEL ÁREA JURÍDICA CORRESPONDIENTE
C.C.P. C. _____.
JEFE SUPERIOR DEL TRABAJADOR AFECTADO.- PTE.

NOTA: EN CASO DE RESCISIÓN, SE DEBERÁ DE APLICAR EL ARTÍCULO 47 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, SEÑALANDO LA FRACCIÓN Y DETALLANDO LA CAUSAL.

ANEXO VIII
CLASIFICACIÓN DE EJES EXCEDENTES

GRÁFICO	CLASIFICACIÓN VEHICULAR	OBSERVACIÓN
	T M	Motocicleta
	T 1A	Auto o pick up con rodada sencilla
	T B2	Transporte para pasajeros con un eje de rodada doble
	T B3	Transporte para pasajeros con dos ejes rodada doble
	T B4	Transporte para pasajeros con dos ejes rodada sencilla y dos ejes rodada doble
	T 2C	Transporte de carga con dos ejes, al menos uno rodada doble
	T 3C	Transporte de carga con tres ejes, al menos uno rodada doble
	T 4C	Transporte de carga articulado con cuatro ejes, al menos uno rodada doble
	T 5	Transporte de carga articulado con cinco ejes, al menos uno rodada doble
	T 6	Transporte de carga articulado con seis ejes, al menos uno rodada doble
	T 7	Transporte de carga articulado con siete ejes, al menos uno rodada doble
	T 8	Transporte doblemente articulado con 8 ejes, al menos uno de rodada doble
	T 9	Transporte doblemente articulado con 9 ejes, al menos uno de rodada doble

	EE1	Eje excedente ligero. Plataforma con uno o más ejes rodada sencilla sin medio propio de locomoción
	EE2	Eje excedente pesado. Plataforma con uno o más ejes, al menos uno con rodada doble

SIMBOLOGÍA		
RODADA SENCILLA		
RODADA DOBLE		

Nota:

1.- Los vehículos considerados como remolques son aquellos vehículos con eje delantero y trasero, no dotado de medios de propulsión y destinado a ser jalado por un vehículo automotor o acoplado a un semirremolque. Diario Oficial de la Federación 22 noviembre 2012.

2.- Para las unidades de carga de doble rodada que sustituyan las llantas por una de mayores dimensiones se deberá considerar como carga.

3.- Las Cuatrimotos, Trimotos, o que no sea un vehículo de motor de dos llantas en orden lineal, que pasen por las Plazas de Cobro de la Red operada por Capufe, se cobraran como T1; y las casas rodantes o Campers como T2 autobús.

ANEXO IX
FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE PAPEL BOND DE AUTOIMPRESIÓN DE TARIFAS

FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA ROLLOS DE PAPEL BOND DE AUTOIMPRESIÓN DE TARIFAS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
GERENCIA DE NORMAS Y SERVICIOS
SUBGERENCIA DE TARIFAS

DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA DE TRAMO

No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO

No. De Tarjeta

CARRIL No.

FECHA DEL MOVIMIENTO	HORA	ENTRADA	SALIDA	EXISTENCIA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	TOTAL DE FOLIOS	OBSERVACIONES

ANEXO X
FORMATO DE INCIDENCIAS PARA CAJEROS RECEPTORES EN CARRIL

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

FORMATO DE INCIDENCIAS
PARA USO DEL CAJERO RECEPTOR EN CARRIL

NOMBRE Y NÚMERO DE PLAZA DE COBRO

FECHA: _____

NÚMERO Y NOMBRE DEL CAJERO RECEPTOR

TURNO: _____

NÚM. DE CARRIL: _____

FOLIO INICIAL SECUENCIAL _____ FOLIO FINAL SECUENCIAL _____

NOMBRE DEL ENCARGADO DE TURNO

FOLIO INICIAL DE ROLLO _____ FOLIO FINAL DE ROLLO _____

FOLIO	HORA	VSC	C.E	TARIFA	NÚM. PLACAS/ECO.	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

TOTAL

FIRMA DEL CAJERO RECEPTOR _____ FIRMA DEL ENCARGADO DE TURNO _____

FIRMA DEL ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO

Cajero Receptor que cubre momentáneamente a otro en el proceso de cobro de peaje durante un turno es responsable de la operación de este turno carril:
Nombre: _____No. De Empleado: _____.
De _____ a _____.

ANEXO XI
FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA PASÍMETROS Y TRICICLOS

FORMATO DE TARJETA KARDEX PARA BOLETOS EN BLOCK PREIMPRESOS PARA PASÍMETROS Y TRICICLOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
GERENCIA DE NORMAS Y SERVICIOS
SUBGERENCIA DE TARIFAS

DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA DE TRAMO

No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO

No. De Tarjeta

CARRIL No.

FECHA DEL MOVIMIENTO	HORA	ENTRADA	SALIDA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	TOTAL DE FOLIOS	OBSERVACIONES

ANEXO XII
FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA

FORMATO PARA EL CONTROL DEL USO DE BOLETOS DE EMERGENCIA

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN
GERENCIA DE NORMAS Y SERVICIOS
SUBGERENCIA DE TARIFAS

DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA DE TRAMO

No. Y NOMBRE DE PLAZA DE COBRO

FECHA

CARRIL No.

TARIFA	FOLIO INICIAL	FOLIO FINAL	CANTIDAD	IMPORTE
T1				
T1				
T1				
T2				
T3				
T4				
T5				
T6				
T8				
T9				
EJES LIGEROS				
EJES CARGA				
	TOTALES			

Nombre y Firma del Encargado de Turno

Nombre y Firma del Cajero Receptor

ANEXO XIII
RECIBO DE FONDO DE CAMBIO, RETIROS PARCIALES E INGRESO POR TURNO CARRIL

SCT
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Recibo de Fondo de Cambio, Retiros Parciales e Ingreso por Turno Carril

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos

Número de Folio: _____

_____
Número y nombre de la Plaza de Cobro

Fecha	Carril	Turno

Fondo de Cambio	Hora	M.N.	USD	Entrega	Recibe
Entrega					
Recuperación					
Retiros Parciales	**Hora**	**M.N.**	**USD**	**Entrega**	**Recibe**
Retiro 1					
Retiro 2					
Retiro 3					
Retiro 4					
Retiro 5					
Sub Totales		$ -	$ -		

Nombre y firma Encargado de Turno

Nombre y firma Cajero Receptor

Fin de Turno

	M.N.	USD
Sub Totales		

Nombre y firma Encargado de Turno

Nombre y firma Cajero Receptor

	M.N.	USD
Ingreso Total	$ -	$ -

ANEXO XIV
DOCUMENTACIÓN SOPORTE DE PRELIQUIDACIÓN

Documentación soporte de preliquidación

Delegación Regional: I | Plaza de Cobro: 86 | Fecha: 30/12/2008

Turno operado: SEGUNDO

Encargado de Turno: Juan Ortega | no. empleado: 245783

Administrador de la Plaza de Cobro: Jorge Ruiz | no. empleado: 548796

Carriles abiertos	Carriles cerrados	Cajero Receptor	No. Empleado	No. control de preliquidación	Importe a depositar Preliquidación	B.G. x E.	OBSERVACIONES
1B		Jesus Perez	300125	1254874B	$ 548,246.00	3T01 FOLIOS 22222222, 3333333, 4444444 Y 1T09 5555555	ERROR EN DEPOSITO, AFORO MANUAL, 5 VEH. EXCESO DIMENSIONES T05
2A	XXXX						
2B		Sergio Valente	15487	2154812B	$ 325,481.00	0	0
3A							
3B							

A DEPOSITAR EN SEGUNDO TURNO $ 873,727.00

Firma del Encargado de Turno _____

ANEXO XV
FORMATO AFORO VISOMANUAL

PLAZA DE COBRO.	TURNO	CARRIL	HORA		FECHA DE OPERACIÓN
			INICIAL	FINAL	
NOMBRE DEL C-R QUE OPERÓ EL CARRIL:					
NOMBRE DEL A. L. QUE VERIFICÓ EL CARRIL:					

TARIFA	EVENTOS AFORADOS	VSC	C.E	TOTAL
T01				
MOTOS				
IAVE				
T02 C				
IAVE				
T02 BUS				
IAVE				
T03 C				
IAVE				
T03 BUS				
IAVE				
T04				
IAVE				
T05				
IAVE				
T06				
IAVE				
T07				
IAVE				
T08				
IAVE				
T09				
IAVE				
E.E.L.				
E.E.P.				
	TOTALES	-	-	-

NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA LIQUIDADOR QUE AFORÓ	FECHA DEL AFORO VISO MANUAL
OBSERVACIONES:	

ANEXO XVI
GUÍA PARA EL USO DE LA BITÁCORA DE EXCEL PARA EL REPORTE DE FALLAS

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

1.- REPORTE AL PROVEEDOR

1.1.- Cuando se presente una falla en la operación de los equipos, el empleado que lo detecte deberá reportarlo al Administrador y/o Encargado de Turno.

1.2.- El Administrador y/o Encargado de Turno será el responsable de reportar la falla al Prestador de Servicio y obtener el número de Acuse de Recibo. Con éste integrará el Número de Reporte, el cual está constituido por la Delegación, Plaza de Cobro (Caseta), Mes en curso, Día en que se abre el reporte y el número de Acuse de Recibo dado por el Prestador de Servicio.

1.3.- Al obtener el número de Acuse de Recibo empieza a contar el tiempo de penalización por lo que el Administrador y/o Encargado de Turno deberá registrar la hora en que se realiza el reporte de la falla al Prestador de Servicio.

2.- REGISTRO EN BITÁCORA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

2.1.- El Administrador y Encargado de Turno deberá verificar que se registren en Bitácora los siguientes datos:

a).- El Número de Identificación. Este estará compuesto por la Delegación (que estará en números arábigos; por ejemplo, la Delegación VIII se pondrá 8), la Plaza de Peaje -Caseta- (la cual se identificará sólo por su número; ejemplo Caseta 67A pte. A. Dovali Jaime: se pondrá 67A), el mes en curso (que estará en números arábigos; ejemplo, septiembre es el noveno mes, se pondrá 9), el día en que se presentó la falla y el Número de Reporte (que es el Número de Acuse de Recibo proporcionado por el Prestador de Servicio, al momento de reportársele la falla).

Un ejemplo de un Número de Identificación:

- Una falla reportada en la Caseta 20, Pte. Matamoros (que pertenece a la Delegación VIII), el 25 de abril, el Prestador de Servicio proporcionó el Número de acuse de Recibo 036.
  El Número de Identificación para este reporte es **8 20 4 25 036**

b).- La fecha y hora en que se reporta la falla al Prestador de Servicio. El formato es DD-MM-AA_HH:MM y se utiliza el esquema de 24 horas; ejemplo 14 de Marzo de 1997 a las 05:34 PM, se escribe 14-03-97 17:34. Estos dos datos serán considerados como la hora y fecha de falla.

c).- Nombre de la persona que reporta. Que puede ser el Administrador y/o Encargado de Turno.

d).- El número de empleado del Cajero (si la falla se presentó en carril). En caso de que la falla se presente en el equipo de administración o de videograbación, este espacio se dejará en blanco.

e).- La marca del equipo que presenta falla. Ésta se selecciona de una lista desplegable que muestra el Catálogo de Prestadores de Servicio.

Las marcas son las siguientes:

MARCA	NOMBRE EN BITÁCORA
Simex, Equipo Principal	**SIMEX**
Simex, Equipo de Videograbación	**SIMEXV**
Controles Electromecánicos, Equipo Principal	**CEM**
Controles Electromecánicos, Equipo Videograbación	**CEMV**
Controles Electromecánicos, Equipo Aforo	**CEMV**
Telepeaje Dinámico	**TEDISA**
Carvajal	**PINPADS**

f).- El tipo de equipo. Éste se selecciona de una lista desplegable que muestra el catálogo de tipos existentes.

Los tipos son los siguientes:

TIPO	NOMBRE EN BITÁCORA
Preclasificado	**PRE**
Postclasificado	**POST**
Equipo de Aforo Permanente	**EAP**
Equipo de Videograbación Continua	**VGC**
Equipo sistema de Telepeaje	**TD**

g).- El Síntoma Inicial. Este es una descripción del efecto visible de una falla sobre los equipos de carril y de caseta. Esta descripción se selecciona de una lista desplegable que muestra el catálogo de síntomas. Cada síntoma está clasificado, de acuerdo con gravedad de la falla a la que se asocia, en cualquiera de estas tres categorías:

FATAL.- Cuando no es posible utilizar confiablemente el equipo de peaje; implica cierre de carril o la utilización de boletos de emergencia, se penaliza al 100%.

GRAVE.- Son aquéllas en donde, aunque el equipo está operando, se detectan demasiadas discrepancias entre los equipos; implican una cantidad considerable de trabajo extra (aforo manual, revisión de videos, etc.), se penaliza al 75%.

LEVE.- Son aquéllas que no afectan operativamente al sistema, sin embargo provocan molestias en la operación del mismo y provocan desinformación al usuario. Cuando es seleccionado el Síntoma Inicial, automáticamente se determina el Tipo de Falla, su Clave y se presentan en sus recuadros correspondientes, se penaliza al 25%.

2.2.- Al momento de llegar el Técnico a la Plaza de Cobro, el Administrador y/o Encargado de Turno deberá verificar que se le registre en Bitácora. Su nombre deberá aparecer en el catálogo, mostrado por la lista desplegable, en la sección de Número y Nombre del Técnico.

2.3.- Al ser resuelta la falla se registrará fecha y hora. La fecha y hora en que se queda resuelta la falla (El formato es DD-MM-AA_HH:MM y se utiliza el esquema de 24 horas; ejemplo 14 de Marzo de 1997 a las 05:34 PM, se escribe 14-03-97 17:34).

2.4.- Cuando la falla haya sido resuelta y el Encargado de Turno dé su visto bueno se completará la siguiente sección de firmas y sello:

a) En la sección de Técnico, deberá el Prestador de Servicio firmar y anotar su nombre.

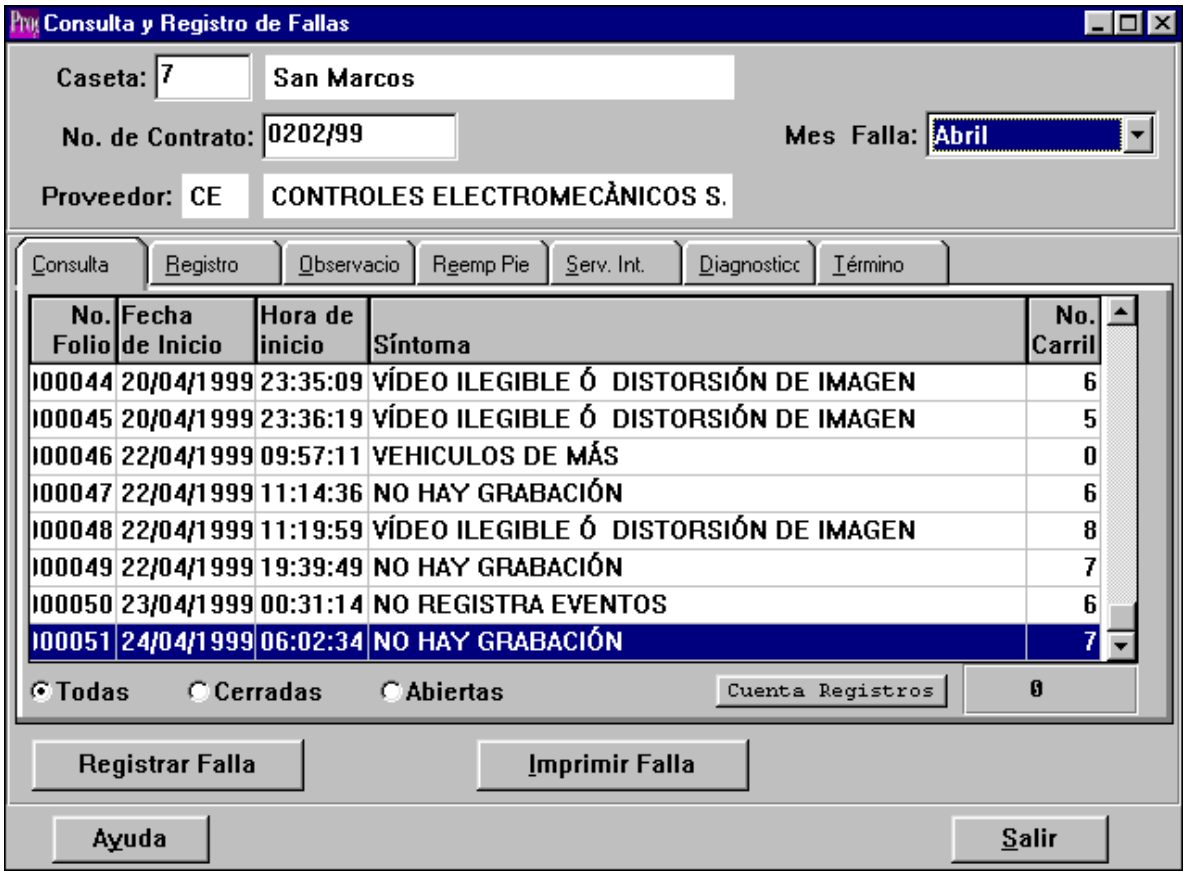
b) En la sección Vo. Bo. personal caseta, deberá firmar el Encargado de Turno o la persona asignada por él, que haya supervisado el mantenimiento correctivo realizado, anotando además su nombre y puesto.

c) En la sección sello deberá colocarse el sello de la plaza de cobro una vez que el Administrador de Caseta dé su aprobación.

3.- AUTORIZACIONES

3.1.- Cuando el Técnico requiera interrumpir algún servicio, con el fin de poder llevar a cabo las labores de mantenimiento, deberá solicitar al Encargado de Turno la autorización para poder llevar a cabo dicha interrupción. El tiempo de duración de la interrupción deberá quedar registrado en la Bitácora de mantenimiento correctivo.

MÓDULO DE FALLAS REFERENCIA RÁPIDA

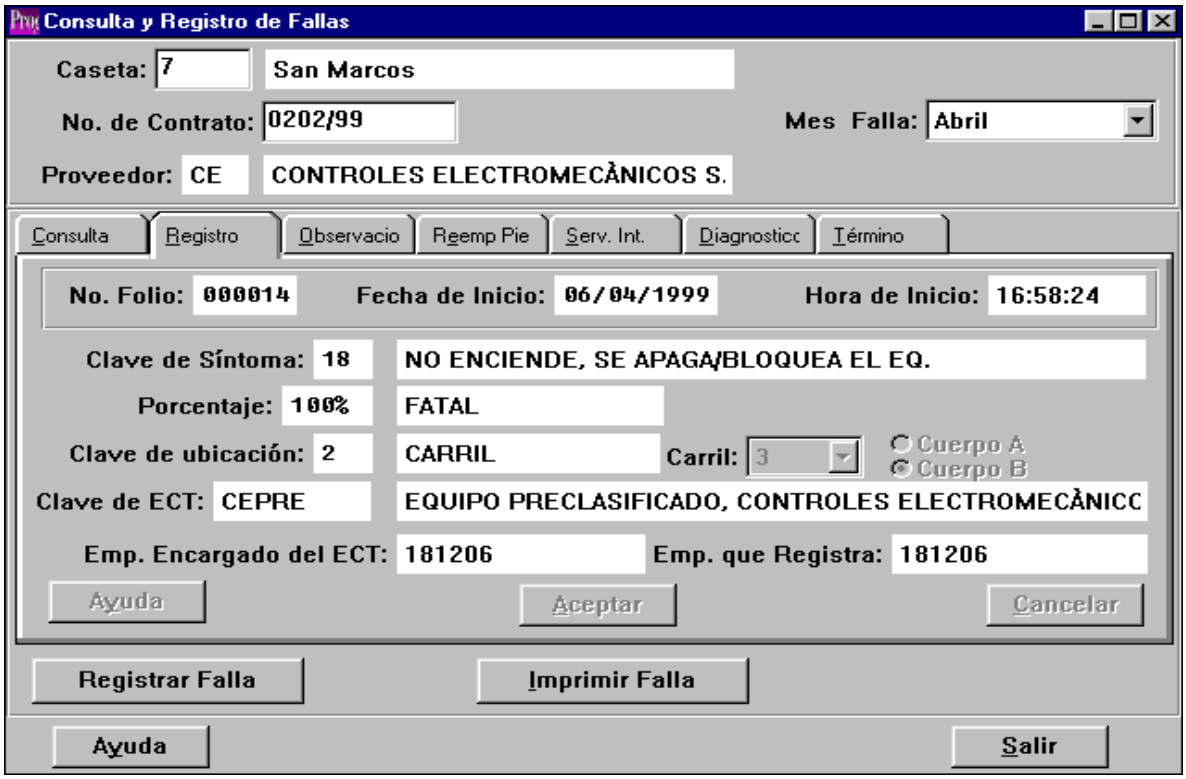


REGISTRO DE FALLAS

- Se indica el No. de contrato (en caso de no conocerlo, la tecla F1 proporciona el listado de contratos), una vez indicado el contrato del año vigente, se presiona la tecla del tabulador (la que se encuentra inmediatamente arriba de la tecla bloq mayús y que se indica con dos flechas encontradas).

- Se verifica que el mes falla sea el mes actual.

- Con el cursor del ratón hacer clic en la tecla de la pantalla registrar falla.



Se desplegará la pantalla de registro, indicando automáticamente no. de folio, fecha de inicio y hora de inicio.

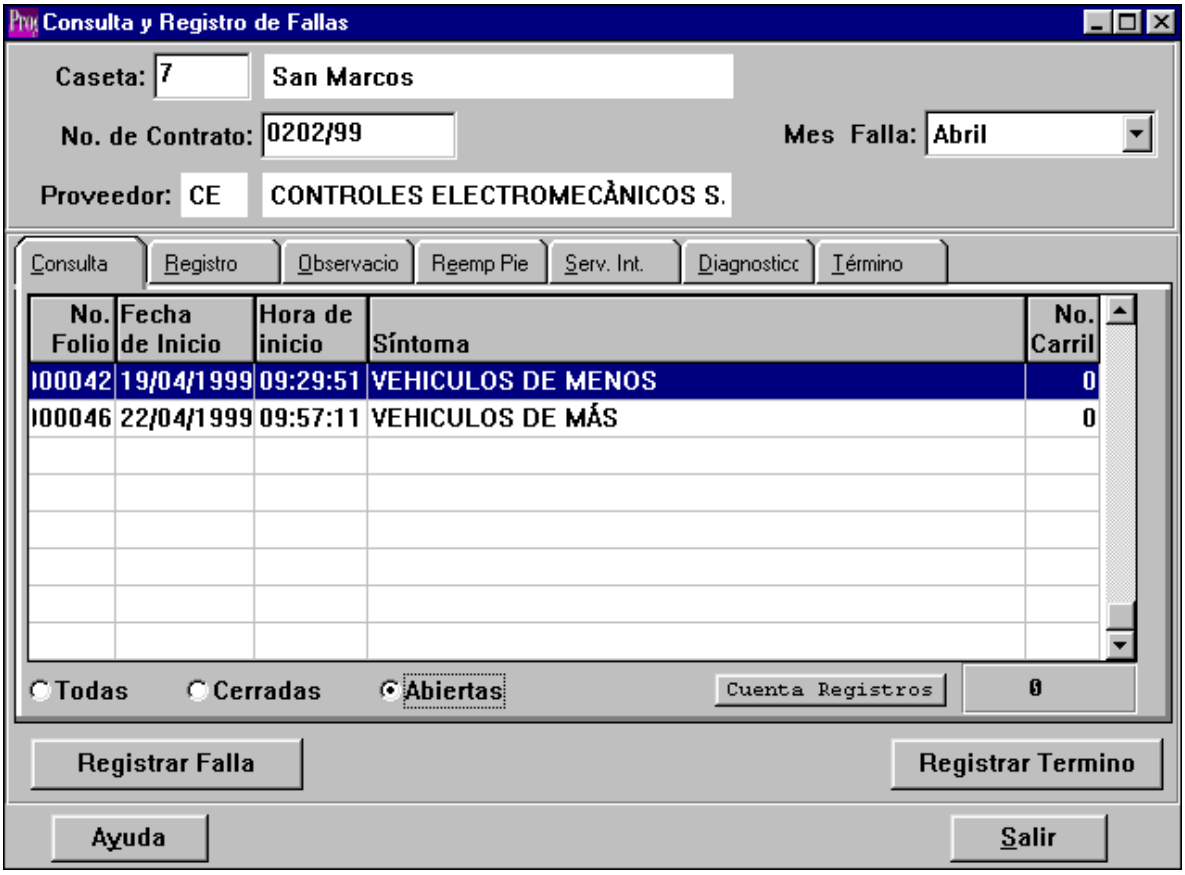
- Se selecciona el síntoma que describa la falla (la tecla **F1** despliega el listado de síntomas) al seleccionarla se avanza a la siguiente opción con la tecla del tabulador.

- Se indica la ubicación de la falla (**F1** despliega listado de opciones).

- Se indica el equipo que presenta la falla en clave de ECT (**F1** despliega listado de opciones).

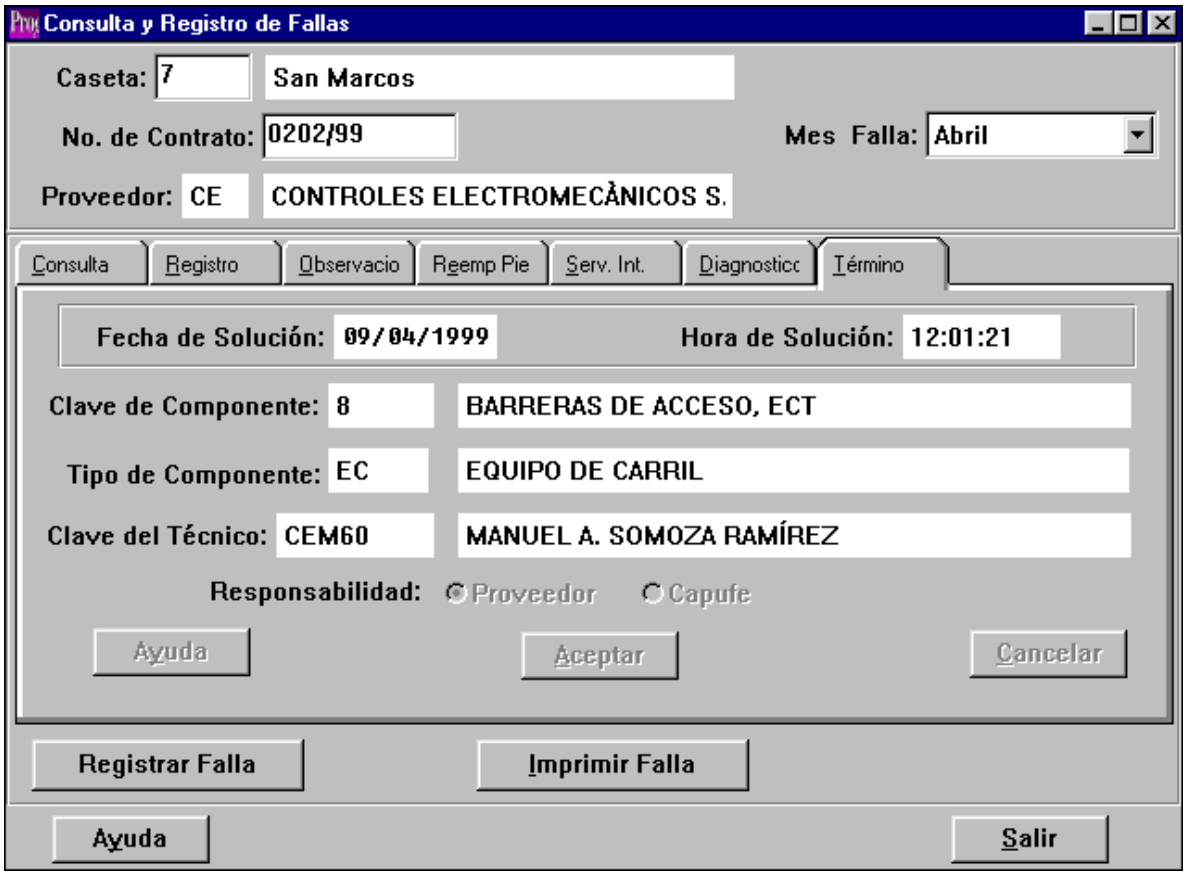
- Se indica el número de empleado de la persona que está capturando la información.

- En Empleado que registra, se anota el número de empleado de la persona que abre el registro de falla.
- Con el cursor del ratón se hace clic en la tecla de pantalla aceptar.

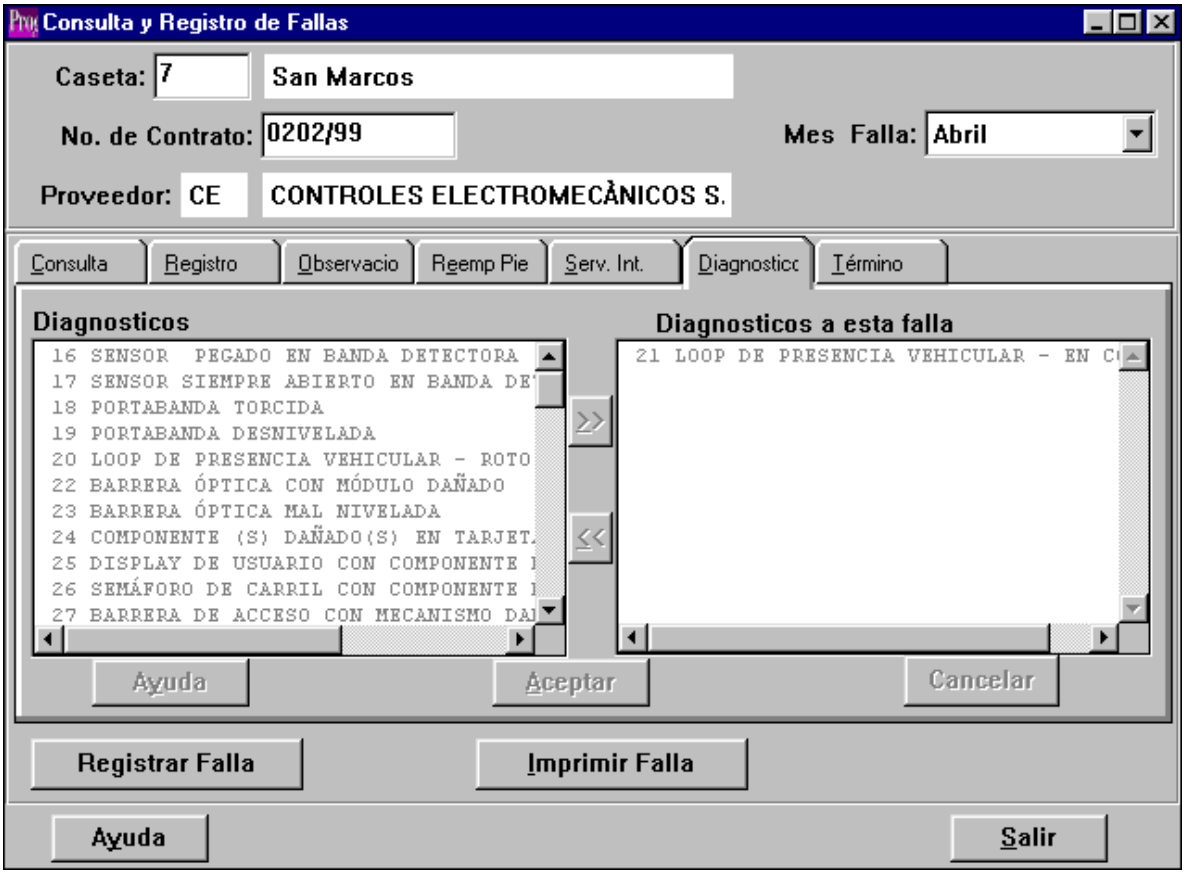


CIERRE DE FALLAS

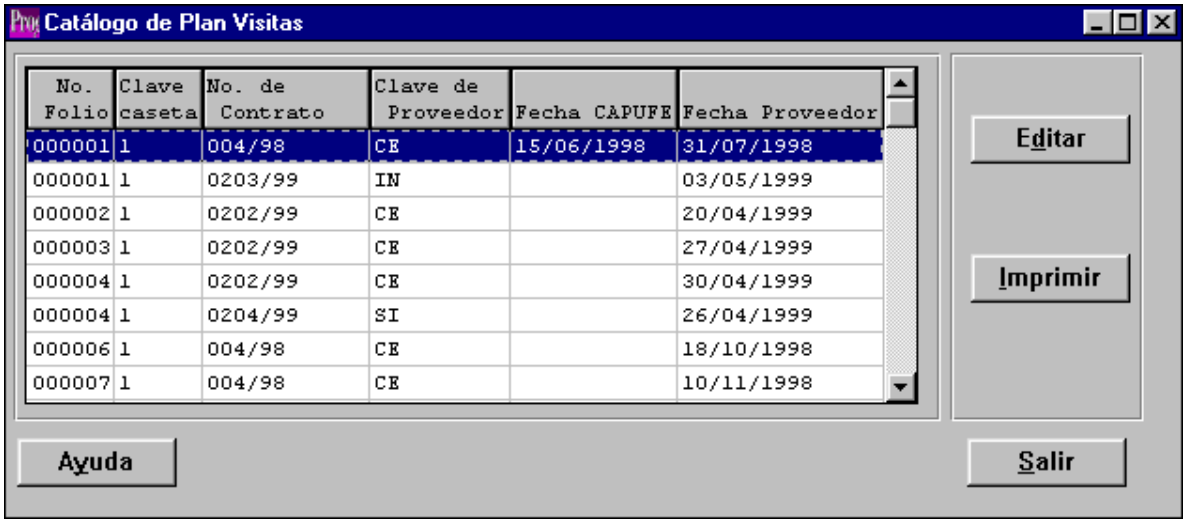
- Se filtran las fallas, dejando únicamente las abiertas (se selecciona la opción abiertas con el cursor del ratón).
- Se selecciona la falla a cerrar (usando el cursor del ratón, se hace clic sobre la falla y debe quedar dentro de la barra azul, tal como se muestra).
- Con el cursor del ratón hacemos clic en el botón de pantalla registrar término.



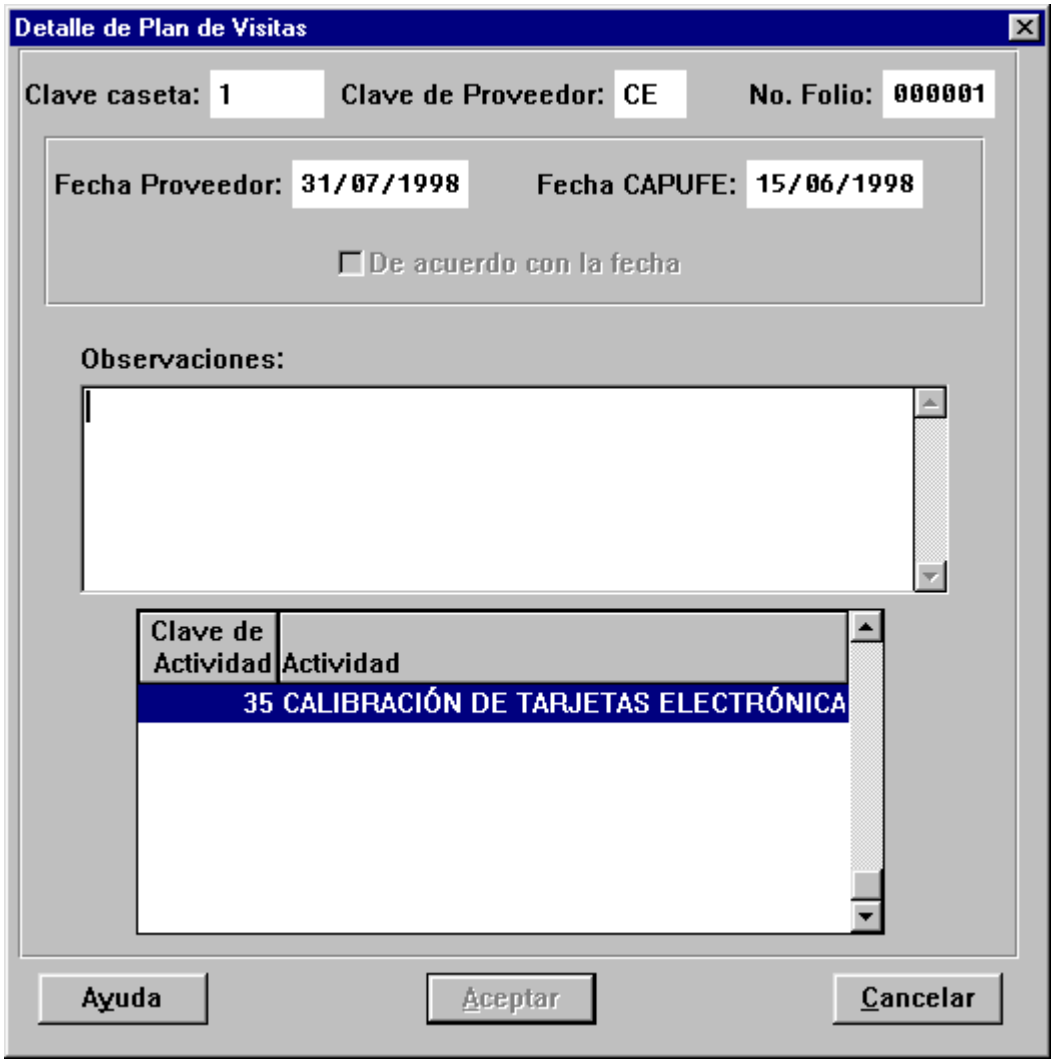
- Se despliega la pantalla de término.
- Se elige clave de componente (la tecla **F1** despliega las opciones).
- Se elige el tipo de componente (que es una descripción del equipo al que pertenece, la tecla F1 despliega las opciones).
- Se selecciona la clave del Técnico (la tecla **F1** despliega las opciones).
- Se indica de quien es la responsabilidad de la falla, seleccionando la opción en responsabilidad (la opción CAPUFE implica no penalización al proveedor).
- Se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.



- Al dar aceptar en término, se despliega la pantalla de diagnósticos**.**
- Con el cursor del ratón seleccionamos el diagnóstico.
- Con el cursor del ratón hacemos clic en el botón del centro, que tiene los dos signos de mayor que **(>>)**, esto hará que el diagnóstico pase a la siguiente ventana.
- Una vez seleccionados todos los diagnósticos que sean aplicables, hacemos clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.



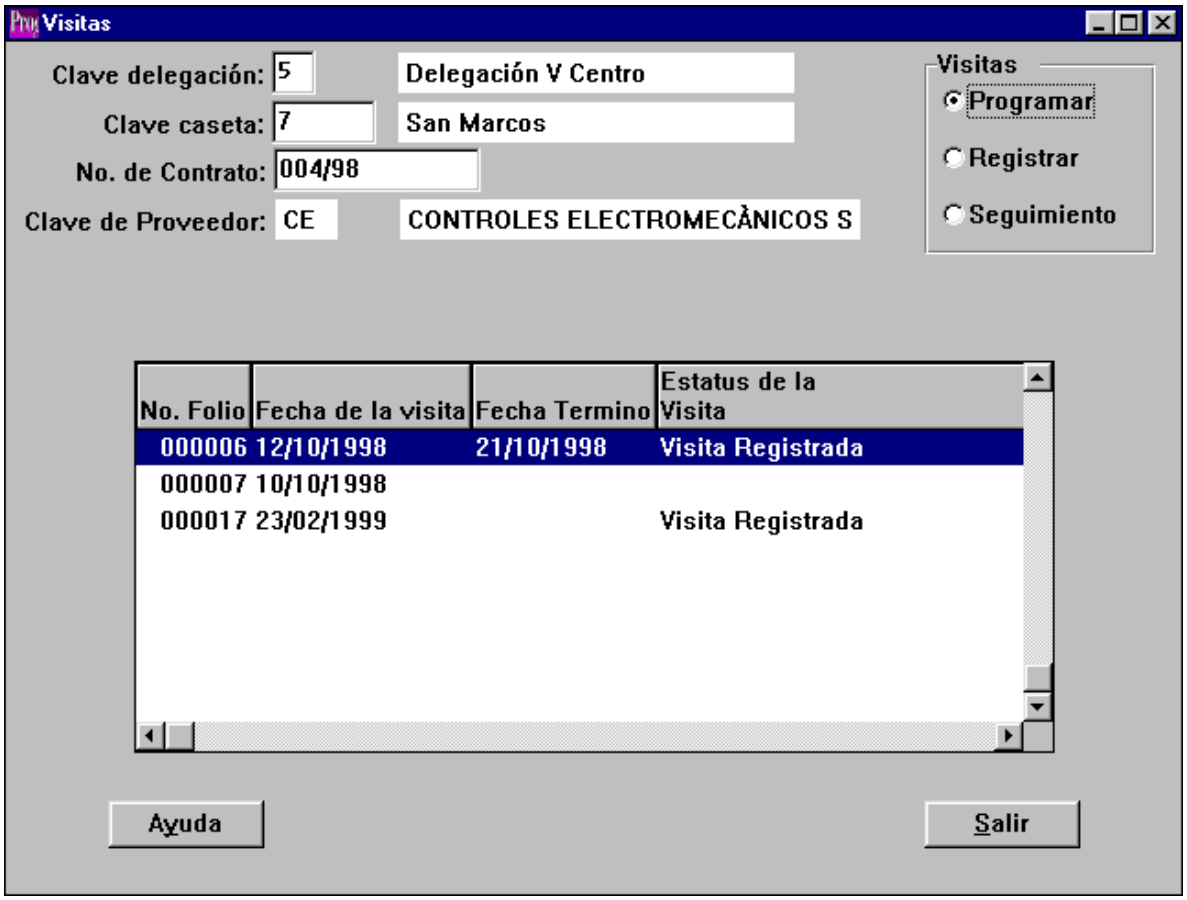
- Programación de visitas de mantenimiento preventivo.
- Se selecciona con el cursor del ratón la visita a programar.
- Con el cursor del ratón se hace clic en el botón de pantalla **editar.**



- En fecha CAPUFE indicamos el día en que será el mantenimiento (en caso de que sea la misma propuesta por el proveedor, hacemos clic con el cursor del ratón en la opción de acuerdo con la fecha.

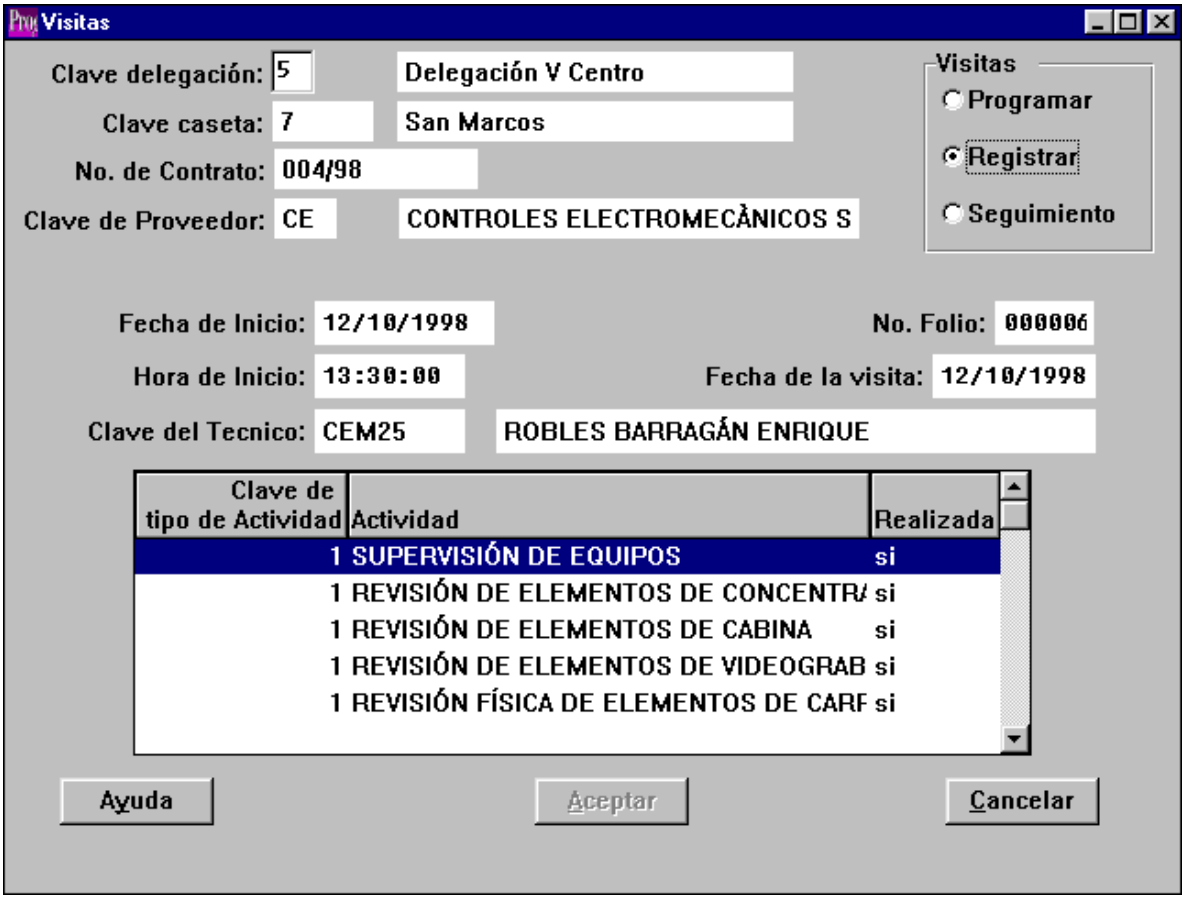
- Cuando exista un cambio de fecha, respecto de la propuesta por el proveedor, se deberá indicar la razón en el recuadro observaciones.

- Una vez completa la programación, se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.



INICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Se selecciona la visita haciendo clic con el cursor del ratón.
- Se hace clic con el cursor del ratón en la opción registrar.

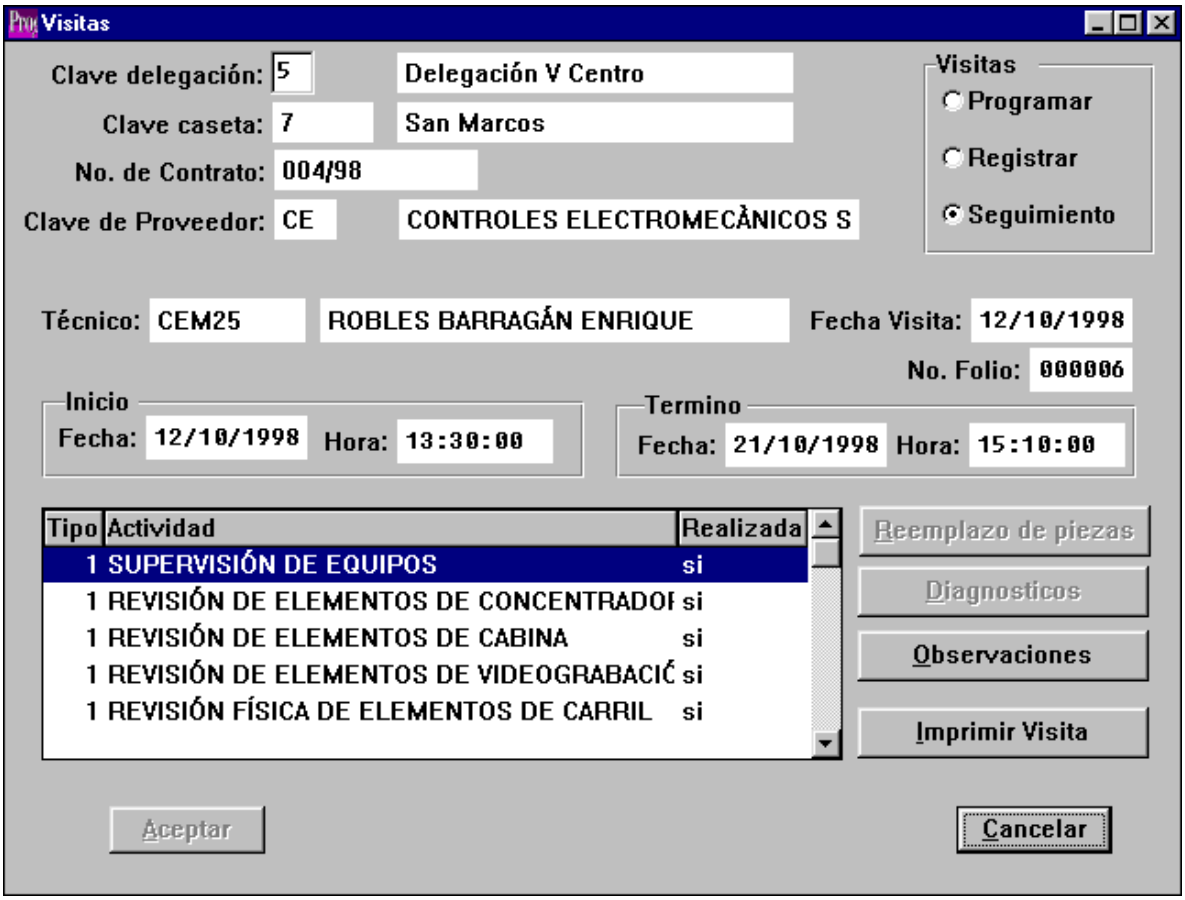


- Se capturan los siguientes datos:

    1. **Fecha de inicio**
    2. **Hora de inicio**

- Se selecciona la clave del técnico (la tecla **F1** despliega el listado de opciones).

- Se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.



CIERRE DE VISITA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- De la pantalla de programar se selecciona la visita a cerrar, haciendo clic con el cursor del ratón.
- Se selecciona con el cursor del ratón la opción seguimiento.
- En la pantalla de seguimiento, en la parte de término, se capturan los siguientes datos:

    1. **FECHA**
    2. **HORA**

- Si el mantenimiento lo requirió se captura el reemplazo de piezas y los diagnósticos correspondientes.
- Se hace clic con el cursor del ratón en el botón de pantalla aceptar.
- Se imprime la visita haciendo clic con el botón del ratón en el botón de pantalla imprimir visita.

Nota importante: si se manda imprimir el reporte de visita antes de hacer clic en aceptar, faltarán la fecha y hora de cierre en el reporte, por lo que siempre hay que darle ACEPTAR.

ANEXO XVII
AFORO MANUAL DE TRANSACCIONES DE VEHÍCULOS CON TAG NO REGISTRADOS POR EL EQUIPO

Nombre: _____ Puesto: _____

Plaza de Cobro: _____ Fecha _____ Turno _____ Carril ____

Causas _____ Mantenimiento _____ Falla _____

No	Numero				hh:mm	Razón o Denominación Social
	Tarjeta	Placas	Económico	Ejes		

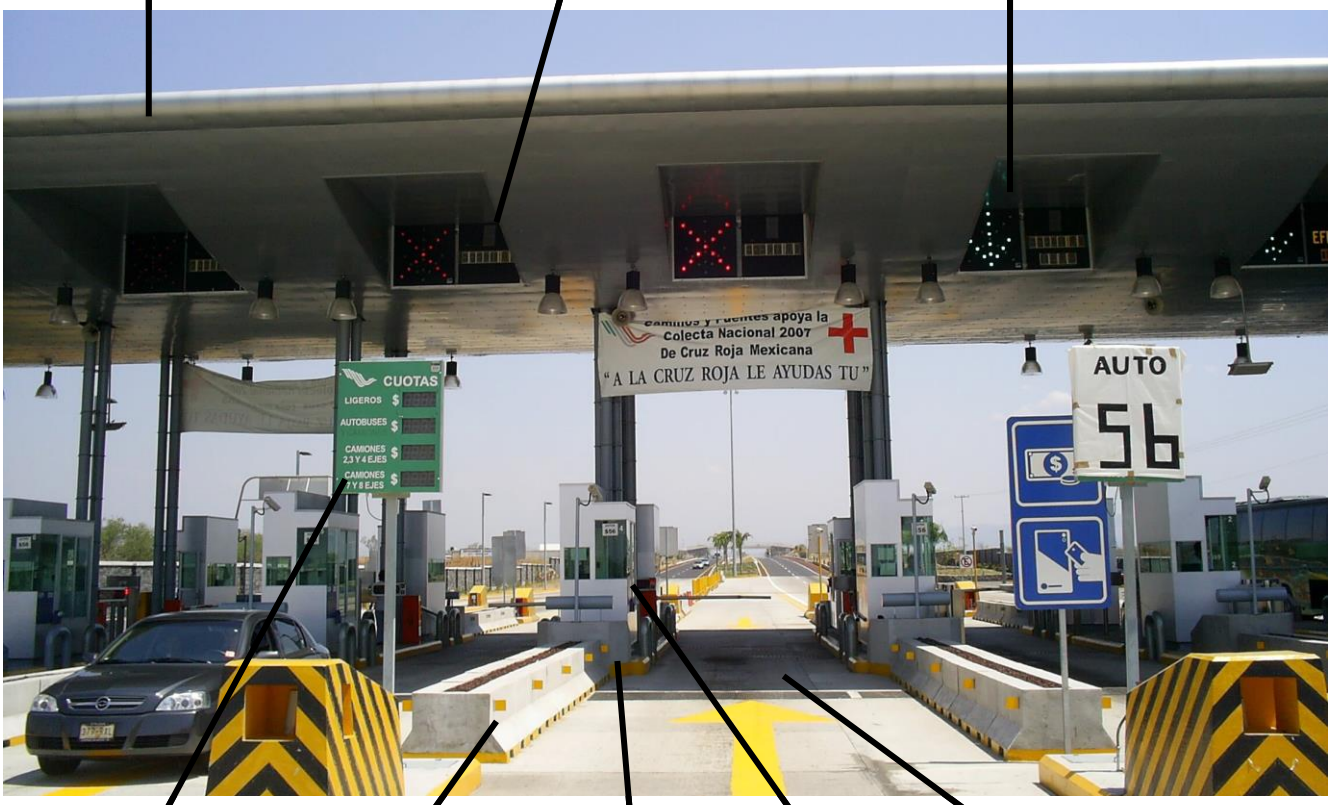
Cajero Receptor **Encargado de Turno** **Administrador**

_____ _____ _____

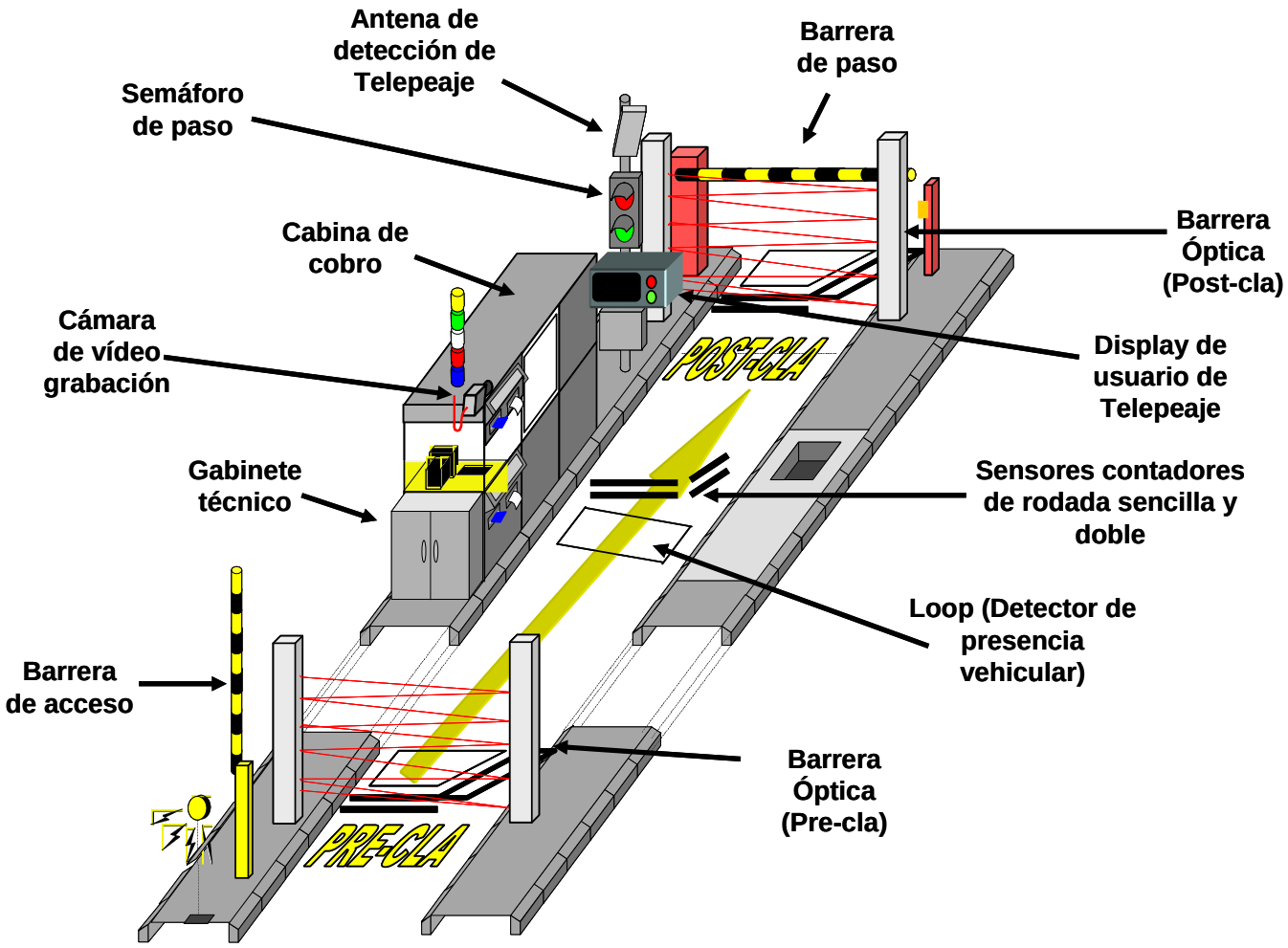
Nombre y Firma **Nombre y Firma** **Nombre y Firma**

ILUSTRACIONES

PLAZA DE COBRO



EQUIPAMIENTO DE CARRIL



TRAMO CARRETERO

TÍTULO TERCERO
ADQUISICIÓN Y OPERACIÓN DE BOLETOS DE PAGO DE PEAJE

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

ADQUISICIÓN

RECEPCIÓN

VERIFICACIÓN TÉCNICA Y ACEPTACIÓN

PAGOS

CUSTODIA

DISTRIBUCIÓN

MANEJO, USO Y CONTROL

ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

BOLETOS OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Con el objeto de mejorar los mecanismos de control de los boletos de pago de peaje y de distribuir equitativamente las responsabilidades que ello implica entre las áreas involucradas, el presente establece los criterios normativos para el control de boletos de pago de peaje, que expide el Organismo desde su adquisición, hasta su destino final, definiendo los ámbitos de responsabilidad de las áreas que intervienen en las diferentes etapas del proceso y la responsabilidad que cada una tiene en cuanto a la compra, recepción, custodia, verificación técnica y aceptación, distribución, manejo, uso y destrucción de los boletos de pago, que el Organismo adquiere con la finalidad de entregar como una obligación fiscal, a los usuarios que transitan por las plazas de cobro de la red que opera y administra.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 28. Para la Adquisición se deberá considerar lo siguiente:

I. La Gerencia de Atención a Usuarios, elaborará durante el último bimestre de cada año, el Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de comprobantes de pago de peaje del siguiente ejercicio.

Para ello, deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de comprobantes de pago de peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia, Red Concesionada y, en su caso, Red Contratada, que los comprobantes a adquirir en su modalidad de rollos para autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Delegaciones de Zona y las Gerencias de Tramo, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios.

Para el caso de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), deberá de considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro, y los programas especiales que la Dirección de Operación establezca.

II. Posteriormente, enviará el Programa Anual de Abastecimiento a todas las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, a fin de validar la información correspondiente a la adquisición de comprobantes de pago de peaje, en su modalidad de rollos para autoimpresión y boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), para sus Plazas de Cobro.

III. Por otro lado, enviará a la Gerencia de Supervisión de Operación, el Programa Anual de Abastecimiento para conocimiento sobre la adquisición de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), en función a los programas especiales que establecidos por la Dirección de Operación.

IV. Una vez revisado el Programa Anual de Abastecimiento y hecho de conocimiento a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, así como a la Gerencia de Supervisión de Operación, la Gerencia de Atención a Usuarios, lo pondrán a consideración de la Subdirección de Servicios de Calidad y la Dirección de Operación, junto con las medidas de seguridad que deben contener los boletos de pago de peaje a adquirir.

V. La Gerencia de Atención a Usuarios, validará con la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, que las especificaciones técnicas de los boletos de pago

de peaje en su modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.

VI. La Subdirección de Servicios de Calidad, solicitará a la Coordinación de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.

VII. La Gerencia de Atención a Usuarios remitirá a la Gerencia de Recursos Materiales, toda la documentación soporte, programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega, y solicitud de pedido, para que la Gerencia de Recursos Materiales convoque y programe el proceso de adquisición de boletos de pago de peaje, conforme a la LAASSP.

VIII. La Gerencia de Recursos Materiales a través de la Subgerencia de Adquisiciones en coordinación con la Gerencia de Atención a Usuarios, deberá llevar a cabo el proceso de adquisición de los boletos de pago de peaje en estricto apego a la LAASSP y su Reglamento, así como al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

IX. Una vez que se haya determinado de acuerdo a los procedimientos establecidos, la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario, remitirá copia del contrato y sus anexos a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación.

X. El proveedor que resulte ganador, procederá a suministrar los bienes, haciendo las entregas en el almacén central o, en su caso, en los almacenes de cada Delegación o Gerencia de Tramo, de acuerdo al programa establecido.

Artículo 29. Para la Recepción se deberá considerar lo siguiente:

I. Para cada entrega, los Subdelegados y Subgerentes de Operación de cada Delegación y Gerencia de Tramo, serán responsables de coordinarse con los responsables de los almacenes de cada Delegación y Gerencia de Tramo, a efecto de verificar que las cantidades de material programadas y señaladas en los anexos del contrato, coincidan con las cantidades recibidas y reflejadas en las notas de remisión enviadas por el proveedor.

II. En caso de existir discrepancias en las cantidades recibidas y asentadas en las notas de remisión, contra las cantidades programadas y señaladas en los anexos del contrato, deberán de aceptar el material y comunicarlo a la Gerencia de Atención a Usuarios para hacer las aclaraciones respectivas con el proveedor.

III. Los Almacenes Regionales deberán registrar las entradas y salidas de los boletos de pago de peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos de Almacenes e Inventarios.

Artículo 30. Para la Verificación Técnica y Aceptación se deberá considerar lo siguiente:

I. La verificación técnica y aceptación de los boletos de pago de peaje, será responsabilidad de las Subdelegaciones y/o Subgerencias de Operación, de acuerdo a las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el contrato respectivo.

II. Los Subdelegados o Subgerentes de Operación, según corresponda, contarán con un plazo máximo de 4 días hábiles contados a partir de la recepción de los bienes para llevar a cabo las siguientes acciones:

A. Comprobar que los folios asentados por el proveedor en la nota de remisión coincidan con los folios asignados en los anexos del contrato.

B. Verificar que los números consecutivos de folios indicados en el exterior de cada caja, coincidan con los números de folios asentados en las notas de remisión.

C. Para comprobantes preimpresos en block de papel bond, procederán a seleccionar de forma aleatoria tres blocks de cada remisión. Para cada uno de los blocks seleccionados, se verificarán las características del boleto de emergencia conforme a la descripción técnica de los bienes señaladas en el contrato.

Así mismo comprobarán la existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 boletos de cada block seleccionado de forma aleatoria, bajo el método señalado más adelante.

D. Para rollos en papel térmico para autoimpresión de 6.5 cms. procederán a seleccionar de forma aleatoria un rollo de cada remisión.

Para cada uno de los rollos seleccionados, se verificaran las características del rollo conforme a la descripción técnica de los bienes señaladas en el contrato.

Así mismo comprobarán la existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 folios de cada rollo seleccionado de forma aleatoria, bajo el método que la Gerencia de Atención a Usuarios establezca de acuerdo a cada contrato.

E. Una vez concluida la verificación de las características técnicas y de las medidas de seguridad, se procederá a elaborar Acta de Aceptación de los bienes motivo del contrato firmado en la que se deberán de asentar de manera detallada:

1. Las cantidades y folios especificados en las remisiones comparados contra lo recibido.
2. Resultado de la verificación de las características del rollo conforme a la descripción técnica de los bienes señaladas en el contrato.

3. Indicar la cantidad y folios de los rollos seleccionados para la verificación de las características técnicas y medidas de seguridad.

4. Resultados de la verificación de las medidas de seguridad en las muestras seleccionadas.

F. Las Actas de Aceptación serán remitidas por las Subdelegaciones y/o Subgerencias de Operación según corresponda a la Gerencia de Atención a Usuarios.

III. Será responsabilidad de la Gerencia de Atención a Usuarios, informar previo a la recepción de comprobantes de pago en las Delegaciones o Gerencias de Tramo, y por escrito a los Subdelegados y Subgerentes de Operación, las medidas de seguridad que se incluyen en los comprobantes de pago de peaje, así como su lugar de ubicación y método de verificación.

IV. Una vez que reciban el material para su utilización, será responsabilidad de los Administradores de las Plazas de Cobro, el revisar físicamente los comprobantes de pago de peaje, y en caso de detectar irregularidades en la impresión, embobinado, foliado, o cualquier otra anomalía, deberán de levantar el acta correspondiente y enviarla de inmediato a su respectivo Subdelegado o Subgerente de Operación, quien a su vez la turnará a la Gerencia de Atención a Usuarios para su aclaración y en su caso reclamo al proveedor.

Artículo 31. Para efectuar los Pagos se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Los Subdelegados y Subgerentes de Operación, deberán de coordinarse con los Subdelegados y Subgerentes de Administración, a fin de que se efectúen los pagos que correspondan a los proveedores de boletos de pago de peaje, con cargo a su presupuesto, de acuerdo a lo que corresponda a cada Plaza de Cobro, de conformidad a su jurisdicción y según especificaciones del contrato.

II. En caso de que los boletos de pago de peaje se paguen a los proveedores en Oficinas Centrales, la Gerencia de Atención a Usuarios, validará mediante las Actas de Aceptación, elaboradas por los Subdelegados y Subgerentes de Operación, que se hayan realizado las

entregas de las cantidades y conforme a las especificaciones técnicas establecidas en el contrato.

Artículo 32. Para la custodia de boletos de pago de peaje se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Los encargados de cada Almacén Regional, en las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, serán los responsables directos de resguardar y custodiar, así como de dar entrada y salida a los boletos de pago de peaje en rollos de papel para autoimpresión y de boletos preimpresos para emergencias y pasímetros, llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.

II. Los Subdelegados y Subgerentes de Administración en coordinación con los Subdelegados y Subgerentes de Operación, destinarán un lugar exclusivo dentro de las instalaciones de la Delegación o Gerencia de Tramo, para la guarda y custodia de los rollos de papel para auto impresión de boletos de pago de peaje, boletos preimpresos para emergencia, así como para los boletos preimpresos para pasímetros.

III. Los espacios destinados para la guarda y custodia de boletos de pago de peaje, deberán conservar las siguientes características:

- **A.** Cerrados o enjaulados.
- **B.** Chapas de seguridad.
- **C.** Libres de humedad y lejos de cualquier elemento que pueda deteriorar los comprobantes.
- **D.** Señalamientos de acceso restringido.

IV. Las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación deberán mantener un estricto registro y control de la distribución de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos para emergencia y en su caso boletos preimpresos para pasímetros, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan.

Artículo 33. Para la distribución de los boletos de pago de peaje se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. El Almacén Regional será el responsable de entregar los boletos de pago de peaje, a los Subdelegados o Subgerentes de Operación y/o Superintendente de Operación o en su caso a los Administradores de las Plazas de Cobro de acuerdo a su jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.

II. El Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, mensualmente deberá entregar al Subdelegado o Subgerente de Operación copia del kardex de entrada y salida de boletos de pago de peaje, para su conciliación correspondiente.

III. El Subdelegado o Subgerente de Operación con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe del Almacén Regional, verificará las solicitudes de abasto de boletos de pago de peaje, así como su consumo, que le presenten los Administradores de las Plazas de Cobro.

IV. Los Administradores de las Plazas de Cobro solicitarán la dotación a la Subdelegación o Subgerencia de Operación de los boletos de pago de peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período.

V. El Administrador de la Plaza de Cobro al recibir los boletos de pago de peaje del Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, deberá verificar que la cédula de identificación fiscal al reverso de los rollos sea acorde a su Plaza de Cobro, en caso de observar defectos en la impresión, deberán remitirlos a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario a través de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, con el acta administrativa respectiva, en donde se asienten los hechos, para su reposición.

VI. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá llevar el control de las actas administrativas que invariablemente genere por la entrega – recepción a los Encargados de Turno de boletos de pago de peaje.

VII. El Superintendente de Supervisión de Operación deberá crear expediente en donde se concentren todas las actas administrativas de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, para futuras aclaraciones.

VIII. El Administrador de la Plaza de Cobro supervisará que los folios expedidos a los usuarios de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en la tarjeta kardex a cargo de los Encargados de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.

IX. El Subdelegado o Subgerente de Operación, instruirá mediante oficio a cada Administrador de Plaza de Cobro de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, sobre el día límite de cada mes en que deberán entregar la información relativa a la expedición de folios.

X. En caso de que exista alguna irregularidad, omisión, inconsistencia o cualquier otra, en el registro de los boletos de pago de peaje, el Administrador de la Plaza de Cobro, deberá

levantar acta administrativa de los hechos, debidamente sustentados, comunicando inmediatamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, marcando copia para la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, a la Gerencia de Atención a Usuarios, y al Superintendente de Supervisión de Operación.

Artículo 34. Para el manejo, uso y control de los boletos de pago de peaje, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Los Encargados de Turno a partir de que los Administradores de las Plazas de Cobro le entreguen los boletos de pago de peaje, serán directamente los responsables del resguardo, registro y control en el consumo de los mismos, no eximiendo a los Administradores de las Plazas de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra tarjetas kardex de los Encargados de Turno.

II. Es obligación de los Encargados de Turno abastecer a los Cajeros Receptores de rollos de papel para auto impresión, de boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, por línea o carril, quien invariablemente deberá registrarlos en la tarjeta kardex.

III. Los Encargados de Turno, registrarán el folio inicial y final preimpresos en el rollo de papel, así como el folio inicial y final del equipo de control de tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, en los formatos respectivos; así mismo deberá entregar esta información al Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de preliquidación para su validación correspondiente.

IV. El Encargado de Turno deberá verificar el correcto uso de los rollos de papel para autoimpresión de los carriles en operación durante su turno, haciendo entrega de los sobrantes de rollos al Administrador de la Plaza de Cobro para su resguardo, siendo responsable de éstos en caso de pérdida. El Administrador de la Plaza de Cobro deberá integrar el acta administrativa mensual de la cancelación de los sobrantes referidos, así como entregarlos al Subdelegado o Subgerente de Operación, para proceder al trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.

V. El Encargado de Turno será responsable, en caso de utilizar rollos defectuosos en las boleteras de carril, si estos causan daños a las boleteras serán con cargo al encargado de turno, levantando el acta correspondiente de los hechos remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Administración, para ser incluida en su expediente personal.

VI. Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación, a través del Administrador de la Plaza de Cobro vigilar 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 nuevo esquema fiscal 2015, 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 con tarjeta bancaria:

- 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.
- Últimos 4 dígitos de la tarjeta bancaria, anteponiendo la siguiente nomenclatura "XXXX-XXXX-XXXX-".
- Leyenda "autorizado sin firma" impresa.
- Código ARQC.
- Leyenda "Tarjeta Bancaria".
- Código AID.
- Numero de transacción bancaria que corresponde al pago.
- 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".

VII. El Administrador de la Plaza de Cobro, supervisará que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.

VIII. Los Administradores de las Plazas de Cobro, al cotejar las existencias de boletos de pago de peaje contra el concentrado de folios y determinar la falta de comprobantes, deberán inmediatamente levantar acta administrativa e informar al Subdelegado o Subgerente de Operación.

IX. Es obligación del Administrador de la Plaza de Cobro y de los Encargados de Turno, realizar supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, verificando que no existan rollos o boletos preimpresos que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que los Cajeros Receptores no trabajen con boleto adelantado o de otra Plaza de Cobro**.**

X. En el supuesto de que el Administrador de la Plaza de Cobro y los Encargados de Turno encuentren cualquier irregularidad de las mencionadas, ambos serán solidariamente responsables con los Cajeros Receptores que tengan en su poder boletos, comprobantes o rollos no autorizados, en caso de que no sea notificado inmediatamente y por escrito este hecho conjuntamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.

XI. EL Administrador de la Plaza de Cobro y/o Encargado de Turno, al detectar alguna irregularidad, deberán retirar los boletos y/o rollos o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando acta de los hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Subdelegación o Subgerencia Jurídica y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.

XII. Para el caso de cierre de carril, el Cajero Receptor en turno será responsable de retirar el rollo de papel de la boletera y entregarlo al Encargado de Turno para su control y resguardo.

XIII. Una vez que el Encargado de Turno, haya recibido la dotación de rollos de papel para autoimpresión de tarifas y boletos preimpresos deberá asignar la dotación por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.

XIV. El Cajero Receptor al recibir del Encargado de Turno, los rollos de papel de autoimpresión, y boletos preimpresos de emergencia en su caso y boletos preimpresos si es que se le asigna equipo de cruce peatonal, deberá verificar que los folios y cantidades coincidan con lo que recibe.

XV. La Gerencia de Supervisión de Operación a través de su personal supervisor y/o la Gerencia de Atención a Usuarios en forma aleatoria, llevará a cabo supervisiones a las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los boletos de pago de peaje, debiendo levantar acta administrativa de los hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, acta que será entregada a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, destinando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.

Artículo 35. Para la actualización de tarifas se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), con base en propuestas elaboradas por la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria de este Organismo, para las obras carreteras concesionadas a otras instituciones, la autorización corresponde a sus Comités Técnicos.

CAPUFE, como operador, elabora la propuesta de tarifa a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.

II. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria de Caminos y Puentes Federales.

III. El Coordinador de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria de CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Director de Operación de CAPUFE.

IV. El Director de Operación CAPUFE, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Subdirector de Sistemas Electrónicos de Peaje.

V. El Subdirector de Sistemas Electrónicos de Peaje, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Gerente de Atención a Usuarios y a la Subgerencia de Tarifas.

VI. La Subgerencia de Tarifas elabora oficio para informar a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, de la actualización de Tarifas.

VII. Así mismo elabora oficios para informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, a las

empresas proveedoras de equipos de control de tránsito de peaje, y a la empresa que administra el telepeaje y los medios electrónicos de pago, a la Coordinación de Comunicación Social y a la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de que cada uno en el ámbito de su competencia actualice la información tarifaria.

VIII. Posteriormente, la Subgerencia de Tarifas captura en el Módulo de Liquidación de Oficinas Centrales las nuevas tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central, a las Plazas de Cobro para efectos de liquidación.

IX. El Subdelegado o Subgerente de Operación, informa los valores monetarios de la estructura tarifaria al Administrador de la Plaza de Cobro a actualizar.

X. El Administrador de la Plaza de Cobro, vigila que los responsables del mantenimiento de los equipos de control de tránsito de peaje, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por clasificación tarifaria, asentándolo en el acta correspondiente.

Artículo 36. Para los boletos obsoletos y su destrucción se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

I. Cuando se registre un ajuste tarifario, o cualquier contingencia que implique la obsolescencia de los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), el Administrador de la Plaza de Cobro, previa instrucción del Subdelegado o Subgerente de Operación deberá llevar a cabo el inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, debiendo levantar acta circunstanciada de los hechos que deberán firmar los Encargados de Turno como testigos, remitiéndola a la Subdelegación o Subgerencia de Operación correspondiente con la totalidad de los boletos de pago debidamente invalidados y empacados.

II. El acta circunstanciada deberá especificar claramente la siguiente información:

A. Número inicial y final de los folios de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, relacionándolos por clasificación tarifaria.

B. El total de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.

III. El Administrador de la Plaza de Cobro, archivará el acta circunstanciada original en el expediente de la Plaza de Cobro y enviará en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Atención a Usuarios.

IV. El Administrador de la Plaza de Cobro, tendrá la responsabilidad de que cada boleto de pago preimpreso obsoleto (boletos de emergencia), se selle de cancelado y se perfore para su invalidación, antes de que se empaqueten.

V. Es responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro, supervisar el empaque que contienen los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los comprobantes, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, a la que pertenecen.

VI. Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación el resguardo de los boletos de pago de peaje obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subdelegación o Subgerencia de Administración para su destrucción y enajenación.

VII. La Subdelegación o Subgerencia de Operación, deberá elaborar dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los boletos de pago de peaje el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado, una vez elaborado el dictamen se enviará a la Subdelegación o Subgerencia de Administración.

TÍTULO CUARTO
CONTROL ADMINISTRATIVO DE USUARIOS BAJO EL ESQUEMA TARIFARIO DE PAGO POR RECORRIDO

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

LINEAMIENTOS GENERALES

CONDICIONES PARA SU REGISTRO

OPERACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN (ETPPR)

CAPTURA DE SOLICITUDES EN EL PORTAL DE CONTROL DE OPERACIÓN

ASIGNACIÓN Y REGISTRO DE MEDIOS DE CONTROL

REGISTRO EN EL PCO DEL MEDIO DE CONTROL

CAMBIOS DE VEHÍCULO

REFRENDO ANUAL

EMPADRONAMIENTO

ACTUALIZACIÓN DE LOS PADRONES DEL ETPPR

INCLUSIÓN DE NUEVAS EMPRESAS EN EL PADRÓN DEL ETPPR

SANCIONES

POLÍTICAS

- DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN
- DEL ENCARGADO DEL MAR
- DE LA GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS
- DE LA GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO, CUANDO EL MEDIO DE CONTROL SEA TARJETA IAVE

ANEXO 1
CONDICIONES DE USO DE TARJETA O MEDIO DE CONTROL PARA USUARIOS DEL ESQUEMA TARIFARIO DE PAGO POR RECORRIDO (ETPPR).

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer los procesos y procedimientos para la administración de padrones y control de usuarios reconocidos bajo el Esquema Tarifario de Pago por Recorrido (ETPPR), proporcionando a las unidades administrativas de CAPUFE involucradas, los elementos necesarios para su control administrativo y los medios de control (tarjetas electrónicas) de manera que sea posible normar el actuar del personal involucrado en el proceso.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 37. Las Reglas Generales para el Esquema Tarifario de Pago por Recorrido son:

I. El factor de descuento para todo ETPPR será el autorizado por el Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según sea el caso.

II. El Esquema Tarifario de pago por recorrido no es transferible entre usuarios.

III. Que el vehículo a incorporar realice recorridos parciales del tramo carretero.

IV. El medio de control para todo ETPPR deberá ser electrónico y usando el dispositivo IAVE adherible al parabrisas.

V. Dado que en la actualidad varios padrones no se apegan al uso de un medio de control adherible, gradualmente serán migrados.

VI. El Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según sea el caso, son los únicos facultados para autorizar la inclusión de personas morales en el Esquema Tarifario Pago por Recorrido. Por lo tanto, el registro de una solicitud no implica su autorización.

VII. Para la primera solicitud de vehículo(s) de persona moral, CAPUFE a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria, presentará al Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, el Estudio y Dictamen Técnico–Operativo sobre la factibilidad de incorporar a la empresa solicitante al Esquema Tarifario de Pago por Recorrido.

VIII. La captura de solicitudes en el PCO (Portal de Control de Operación) será realizada una vez que ha sido validada por el responsable del MAR, el cual deberá capturar invariablemente en el PCO las solicitudes validadas, no debiendo permanecer solicitudes sin capturar.

IX. La Gerencia de Atención a Usuarios asignará al personal de captura y/o lectura, a petición de la Subdelegación de Operación o Subgerencia del Tramo, el usuario con los privilegios informáticos correspondientes en el PCO.

X. Para el caso de nuevos usuarios, se generará un expediente físico, con el número de empresa que el sistema (PCO) haya arrojado.

XI. Para asegurar la correcta aplicación de las activaciones y/o desactivaciones de los medios de control, la Gerencia de Atención a Usuarios deberá monitorear el término de las vigencias, en el

caso de inconsistencias informará vía correo electrónico a los responsables del MAR y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para su atención.

XII. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la activación y/o desactivación del medio de control ante el proveedor, siempre y cuando haya sido notificada vía correo electrónico u oficio por parte del MAR y/o la Gerencia de Atención a Usuarios.

XIII. Para el caso de personas morales con nuevos conceptos de desarrollo de logística y transporte, se podrán incorporar al ETPPR, siempre y cuando cuenten previamente con la autorización del Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios y se establezcan las condiciones operativas y administrativas vinculadas para la aplicación del esquema mediante la suscripción de un convenio.

Artículo 38. Son requisitos para su registro los siguientes:

I. Ser persona moral.

II. Ser propietaria o acreditar la posesión vehicular de cada uno de los vehículos que desee incorporar al esquema.

III. Que su domicilio fiscal o actividad económica sustantiva se encuentre ubicada en la zona de influencia de la Plaza de Cobro a registrar bajo el ETPPR.

IV. Que su actividad económica estimule la generación de empleos o servicios a la población.

V. Que justifique que realiza de manera constante, recorridos parciales menores a la totalidad del tramo.

VI. Que medie para su autorización Estudio Técnico-Operativo elaborado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación que justifique y sustente el contar con el trato de usuario del ETPPR.

VII. Una vez autorizado un ETPPR, la persona solicitante deberá suscribir con CAPUFE, un convenio donde se establecerán las condiciones del esquema, responsabilidades y obligaciones de cada una de las partes.

Artículo 39. Para la Operación del Módulo de Atención (ETPPR) se tomará en cuenta lo siguiente:

I. La operación del módulo de ETPPR estará a cargo de la misma persona que maneja el control de los usuarios residentes (MAR).

II. El horario de Atención será 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.

III. Sólo se registrarán las solicitudes (nuevos vehículos) de aquellas empresas previamente autorizadas al esquema tarifario, con solicitud y anexos completos.

Artículo 40. La Captura de Solicitudes en el Portal de Control de Operación (PCO) se hará de la siguiente manera:

I. El personal del MAR deberá verificar que la solicitud para su registro venga acompañada de la siguiente documentación (original para cotejo) debiendo conservar una copia simple:

A. Acta Constitutiva o documento que acredite la constitución de la empresa o entidad solicitante.

B. Poder Notarial o Carta Poder Notariada a favor del representante legal designado.

C. Registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

D. Identificación vigente del representante legal (credencial de elector, pasaporte, o cédula profesional).

E. Comprobante de domicilio (recibo de pago de servicio de energía eléctrica, de teléfono o suministro de agua (con una antigüedad máxima de tres meses) o recibo de pago del impuesto predial (con un máximo de antigüedad de un año), documentos que deberán corresponder a la población autorizada que solicita su incorporación. En caso de que el comprobante de domicilio no se encuentre a nombre del solicitante, se aceptará contrato de arrendamiento del inmueble debidamente registrado ante la SHCP.

F. Factura y/o endoso del vehículo que se registrará. En caso de vehículos arrendados presentar contrato de arrendamiento vigente.

G. Tarjeta de Circulación o equivalente del vehículo a registrar.

Artículo 41. Para la Asignación y Registro de Medios de Control se debe tomar en cuenta lo siguiente:

I. El vehículo a registrar contará con tarjeta IAVE.

II. El personal del MAR entregará para su firma de conformidad a todo usuario que reciba un medio de control el documento denominado "Condiciones para el uso del medio de control" y lo resguardará en su expediente.

Artículo 42. Para el Registro en el PCO del Medio de Control se debe tomar en cuenta lo siguiente:

I. Que exista el respaldo de la documentación vigente.

II. Que en el PCO se encuentre el registro con autorización vigente. Es necesario se capture en el PCO el período de vigencia que no deberá ser mayor a un año y deberá corresponder a la fecha de vigencia operativa (inicio-fin) del medio de control, lo anterior con el fin de facilitar la depuración anual.

III. El personal del MAR deberá asegurarse, en su caso, de que en el parabrisas del vehículo se encuentre adherido el medio de control.

IV. Los procesos de control de vigencias no son actualmente uniformes por lo que gradualmente se incorporarán los diferentes padrones a tales controles.

Artículo 43. Para los casos en que el usuario autorizado para el ETPPR, **realice un cambio de vehículo**, se podrá continuar aplicando el Esquema Tarifario autorizado por el Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, siempre y cuando conserve la misma categoría. El personal del MAR verificará los documentos que acrediten la baja y alta de los vehículos sin que se modifique el padrón de usuarios nominal autorizado para cada Plaza de Cobro del ETPPR.

Artículo 44. A efecto de seguir considerando a un usuario como autorizado para el ETPPR a una Plaza de Cobro, el personal del MAR verificará anualmente la existencia de documentación vigente de conformidad con el calendario autorizado por cada Delegación Regional, a efecto de realizar la renovación correspondiente a su calidad de usuario del esquema.

Dado que en la actualidad varios padrones no se apegan al proceso de **refrendo anual** gradualmente se incorporarán los diferentes padrones a este control.

En caso de que el usuario no tramite la renovación anual de la documentación para el refrendo del beneficio, el Encargado del MAR dará de baja el registro y gestionará la invalidación del medio de control correspondiente, en un plazo no mayor de 24 horas posteriores al cumplimiento de la vigencia anual.

Lo anterior no impide al Encargado del MAR, capturar el registro como nueva solicitud que será sometida a los tiempos de autorización establecidos, verificándose la existencia de la documentación.

Artículo 45. El padrón se integrará con los usuarios que cumplen con lo establecido en el presente documento y deberá contener la siguiente información: nombre o razón social del usuario, dirección, población, localidad a la que pertenece, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), teléfono, correo electrónico en su caso, tipo, marca, modelo, placas, color y número de serie del vehículo, folio de la solicitud y número del medio de control.

Artículo 46. Para la actualización de los padrones del ETPPR se debe tomar en cuenta lo siguiente:

I. La Gerencia de Atención a Usuarios de la Dirección de Operación, a petición de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria o cuando lo estime conveniente, descargará

del PCO (Portal de Control de Operación) los padrones actualizados, mismos que serán sometidos por la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria a la aprobación del Consejo de Administración del Organismo, el Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios, según corresponda.

II. La Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria remitirá a la Dirección de Operación las autorizaciones de actualización al padrón del ETPPR, quien a través de la Gerencia de Atención a Usuarios habilitará los registros correspondientes en el PCO, la cual notificará mediante oficio dichas autorizaciones a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y Subdelegaciones o Subgerencias de Operación.

III. La Gerencia de Atención a Usuarios, es la responsable de conciliar la información de los padrones autorizados con el contenido del PCO, distinguiendo los registros autorizados de los que no lo están. Lo anterior, derivado de la naturaleza dinámica del proceso donde los usuarios del ETPPR pueden actualizar sus datos o los de sus vehículos.

IV. El Encargado del MAR reportará de inmediato en el PCO los casos de bajas de vehículos de usuarios del ETPPR y solicitará las inhabilitaciones de medios de control correspondiente ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, para el trámite ante el proveedor.

V. La Gerencia de Atención a Usuarios no considerará en la gestión de nuevas autorizaciones los registros del PCO correspondientes a las solicitudes aprobadas de usuarios que no hayan gestionado la activación del descuento que corresponda, para lo cual la Gerencia de Atención a Usuarios requerirá vía correo electrónico al responsable del MAR la baja en el PCO.

Artículo 47. Las solicitudes de nuevas empresas serán recibidas por la Subdelegación o Subgerencia de Operación área que desarrollará el Estudio Técnico - Operativo y Dictamen, a efecto de remitirlo a la Subdirección de Servicios de Calidad para su valoración, en caso procedente ésta área lo turnará a la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria para su gestión ante el Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda, para su consideración y posible autorización. Los responsables del MAR no podrán capturar solicitudes de una empresa no autorizada.

El Estudio Técnico - Operativo deberá contener los siguientes elementos:

A. Solicitud de la empresa interesada con escrito dirigido a la Dirección de Operación.
B. Antecedentes.
C. Situación actual y problemática, si la hubiere.
D. Situación financiera del camino o puente del que se solicita la aplicación del ETPPR.
E. Esquema operativo con el cual se prevé registrar y controlar los cruces vehiculares.
F. Análisis y evaluación financiera para la implantación del ETPPR.

G. Esquema de localización de la empresa a la que se otorgará el ETPPR.
H. Padrón preliminar de usuarios propuestos para incorporarse al ETPPR en el formato solicitado.
I. Análisis origen – destino de los usuarios sobre el tramo que es necesario recorrer y la Plaza de Cobro que deben utilizar.
J. Documentación correspondiente de acuerdo al artículo 35 del presente lineamiento de cada uno de los vehículos que se proponen incorporar al padrón.

Artículo 48. Toda infracción o incumplimiento a lo estipulado en el presente, deberá hacerse del conocimiento de la Dirección de Operación, del Órgano Interno de Control y de la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional, la cual la remitirá al ente fiscalizador y/o autoridad según sea el caso, para que determinen lo procedente, independientemente de la responsabilidad pecuniaria del infractor.

Artículo 49. Son obligaciones del Subdelegado o Subgerente de Operación:

I. Instalar los MAR (Módulo de Atención a Residentes) necesarios en Plazas de Cobro y/o Delegación, determinándolos en función de la situación geográfica, del control y/o de volumen de los padrones.

II. Nombrar y ratificar anualmente y cuando sea necesario a los Encargados del MAR previa notificación a la Gerencia de Atención a Usuarios. Asegurar la integridad de la documentación de los padrones de los usuarios del ETPPR en expedientes e información electrónica (PCO).

III. Verificar y validar que el Encargado del MAR de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo, registre diariamente en el PCO las solicitudes de los usuarios que requieran ser considerados en el ETPPR.

IV. Verificar que el Encargado del MAR gestione la invalidación de todo medio de control reportado como robado, extraviado o dañado en un plazo máximo de 24 horas.

V. Apoyar al personal del MAR cuando éste lo requiera.

VI. Instrumentar y vigilar la aplicación anual de los programas de refrendo de la condición del usuario del ETPRR, con el propósito de que el padrón esté actualizado.

VII. Vigilar que el padrón sea confiable, actualizado y sustentado con la información necesaria.

VIII. Coordinar la elaboración de nuevos padrones de usuarios del ETPPR de una Plaza de Cobro, la verificación de la autenticidad de los datos, así como la actualización del mismo.

IX. Verificar la correcta aplicación de los descuentos a usuarios del ETPPR autorizados por las instancias correspondientes.

X. Asegurarse que se encuentre adherido el medio de control al parabrisas del vehículo correspondiente.

XI. Supervisar de manera permanente la activación y desactivación ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

XII. Elaborar el Estudio y Dictamen Técnico-Operativo, en caso de cualquier solicitud.

XIII. Realizar las visitas de campo necesarias para la verificación del domicilio del solicitante, durante la elaboración del Estudio y Dictamen Técnico-Operativos.

XIV. Dar atención hasta su conclusión de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Gerencia de Atención a Usuarios, derivadas de las supervisiones que ésta realice, debiendo informarle por escrito el avance de las mismas y en su caso, su solventación.

Artículo 50. Son obligaciones del Encargado del Módulo de Atención a Residentes (MAR):

I. Custodiar el contenido documental de los padrones del ETPPR en expedientes y electrónico (Portal de Control de Operación).

II. Proporcionar información a los usuarios para incorporación, nuevas solicitudes, cambio de vehículo, reposición, extravío y/o robo de medios de control.

III. Proporcionar y recibir del interesado la solicitud debidamente llenada y acompañada de la documentación solicitada en la misma.

IV. Cotejar la documentación entregada por el usuario y validar los casos que se consideren procedentes.

V. Registrar de manera inmediata a la recepción de documentación, las solicitudes en el PCO, Sección Pago por Recorrido.

VI. Informar a los interesados sobre el avance de su solicitud.

VII. Verificar que se encuentre adherido el medio de control al parabrisas del vehículo correspondiente.

VIII. En caso de robo, extravío o daño de medios de control de usuarios del ETPPR, recibir dentro de las 24 horas siguientes al evento, el reporte por escrito, comunicarlo a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y gestionar ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la cancelación de dichos medios.

IX. Atender la solicitud de los usuarios en caso de cambio de vehículo, ruptura de parabrisas, baja, robo, omisión, error, fallas o cualquier otro, e ingresar en el Portal de Control de Operación (PCO) los movimientos correspondientes.

X. Dar de baja en el PCO los registros correspondientes a usuarios que reciben el beneficio y no presenten la documentación comprobatoria correspondiente al refrendo anual en un plazo máximo de 72 horas posteriores al vencimiento de tal vigencia, así como la gestión para la desactivación del medio de control, ante la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

XI. Realizar anualmente los programas de refrendo del trámite del ETPPR, de manera que exista una depuración del padrón.

XII. Cubrir el monto correspondiente a cruces vehiculares realizados con medios de control que haya asignado a usuarios que no cuenten con autorización para ello.

XIII. Ordenar los expedientes preferentemente por el número de empresa generado en el PCO y asegurarse de su coincidencia con los registros del PCO.

XIV. Registrar toda baja o cancelación de medios de control en el PCO, reportar la cancelación del mismo a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y gestionar su inhabilitación a través de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

XV. Proporcionar al Subdelegado o Subgerente de Operación, la información y documentación que requiera para la atención hasta su conclusión de las observaciones y recomendaciones emitidas por la Gerencia de Atención a Usuarios, derivadas de las supervisiones que ésta realice.

Artículo 51. Son obligaciones de la Gerencia de Atención a Usuarios:

I. Administrar y gestionar el mantenimiento y mejoras al PCO.

II. Conciliar con la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria los padrones, información y documentación relacionada con el control de usuarios del ETPPR para su envío y en caso procedente, autorización por parte del Comité Técnico del FONADIN, la SHCP u otros Concesionarios según corresponda.

III. Recopilar, analizar y extraer desde el Portal de Control de Operación (PCO), los padrones de usuarios del ETPPR periódicamente previos a su envío a la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria.

IV. Brindar soporte técnico a usuarios del PCO y de los procesos de control de usuarios del ETPPR.

V. Notificar la autorización correspondiente a las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación, Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, y habilitar inmediatamente los registros correspondientes en el PCO.

VI. Monitorear y en su caso notificar a los responsables del MAR y a las Gerencias correspondientes, el puntual cumplimiento de las vigencias de los medios de control asociadas al proceso de refrendo anual.

VII. Brindar asesoría para la elaboración del Estudio y Dictamen Técnico-Operativo a las Subdelegaciones o Subgerencia de Operación, así como el envío de los mismos a la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria.

VIII. Monitorear la aplicación de movimientos en el PCO.

IX. Analizar, mejorar y documentar los procesos de control de usuarios del ETPPR.

X. Realizar supervisiones en los MAR.

XI. Brindar la capacitación necesaria a los responsables de los MAR en el uso del PCO.

XII. Realizar modificaciones masivas a los registros del PCO, siempre y cuando exista una solicitud vía correo electrónico u oficio del Encargado del MAR.

Artículo 52. Son obligaciones de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, cuando el medio de control sea tarjeta IAVE:

I. Verificar en el PCO el estado del registro y de la autorización, de las solicitudes de activación y/o desactivación de tarjeta que reciba por parte de los responsables de los MAR.

II. Gestionar de manera oficial ante el proveedor del servicio la activación y desactivación de las tarjetas y la aplicación o eliminación del descuento según el caso, que reporten los responsables de los MAR vía correo electrónico a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

III. Cargar en los servidores del área de Tecnologías de Información, los movimientos a los catálogos de usuarios del ETPPR recibidas de los MAR a través del PCO, para los posteriores procesos de conciliación con el proveedor.

ANEXO 1

CONDICIONES DE USO DE TARJETA O MEDIO DE CONTROL PARA USUARIOS DEL ESQUEMA TARIFARIO DE PAGO POR RECORRIDO (ETPPR)

Delegación _____Plaza de Cobro/MAR_____
Ciudad _____ a _____ de _____año_____

Residente N° _____
Tarjeta o medio de control N°_____

Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, el beneficio que permite integrarme al "Esquema Tarifario de Pago por Recorrido", estoy de acuerdo y acepto las siguientes condiciones:

1. Acepto que el medio de control y/o tarjeta no es transferible bajo ninguna situación o caso.

2. La tarjeta o medio de control del ETPPR tiene un año de vigencia, a partir de la fecha de expedición o renovación.

3. La renovación o refrendo de la condición del ETPPR deberé solicitarla anualmente, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Módulo de Atención.

4. Me obligo y comprometo a reportar inmediatamente por escrito al responsable del MAR, el robo o extravió de mi tarjeta o medio de control con que cuente, en el entendido de que para continuar con el beneficio deberé acudir primero con el proveedor del servicio a solicitar una reposición sujetándome al período necesario establecido por CAPUFE para la reactivación del descuento.

5. Acepto que el descuento que me otorga el beneficio en el ETPPR, sea suspendido por uso indebido, sin ninguna responsabilidad para CAPUFE, en el caso de:

   5.1. Cruzar con un vehículo diferente al registrado
   5.2. Cruzar sin engomado en el caso, y que este no se encuentre adherido al parabrisas.
   5.3. Eludir el pago de la cuota de peaje que corresponda, en caso de que la tarjeta esta vencida, dañada o no la reconozca el equipo lector.
   5.4. Que la tarjeta cuando se adherible, no se encuentre pegada al parabrisas.
   5.5. La falta de renovación o refrendo anual, me elimina del beneficio de ser considerado como usuario del ETPPR, de ser este el caso, deberé realizar el trámite, como una nueva solicitud.
   5.6. No acatar los lineamientos y condiciones establecidos por CAPUFE.

6. En caso de que venda o realice cambio de propietario del vehículo que tengo autorizado, me comprometo a notificarlo por escrito inmediatamente al MAR, deberé reportar el número de la tarjeta del ETPPR, para su baja, de no reportarlo, acepto se considere como uso indebido aplicable a trámite actual o posterior en el MAR.

7. Durante el proceso de renovación, reposición por robo, extravió, daño, cancelación, baja o la no lectura del medio de control, me comprometo a pagar la cuota de peaje al cien por ciento.

8. Por cualquier situación irregular detectada por CAPUFE, así como el uso indebido de los medios de control del vehículo registrado a mi nombre, estoy conforme y autorizo a CAPUFE a proceder a la cancelación inmediata del beneficio, no reservándome ninguna acción presente o futura que ejercitar en su contra .

Recibí una copia del documento Condiciones de uso de tarjeta o medio de control para usuarios del Esquema Tarifario de Pago por Recorrido (ETPPR) **,** y estoy de acuerdo y conforme en sujetarme a lo establecido en el mismo; así como en la (s) Plaza (s) de Cobro autorizada (s) señaladas a continuación, para contar con el beneficio del ETPPR.

Nombre y Número de la(s) Plaza(s) de Cobro _____ _____

NOMBRE Y FIRMA DE CONFORMIDAD
USUARIO ETPPR

_____

Usuario ETPPR N° _____

Tarjeta o medio de control N°_____

TÍTULO QUINTO
OPERACIÓN CHAMAPA – LECHERÍA
(Tramo de peaje cerrado)

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

DEL ANALISTA DE OPERACIÓN

DEL ANALISTAS LIQUIDADOR

DEL ADMINISTRADOR DE PLAZA DE COBRO

DEL ENCARGADO DE TURNO

DEL CAJERO RECEPTOR

PROCEDIMIENTOS:

1. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE VEHICULOS EN CARRILES DE ENTRADA EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA.

2. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y COBRO DE PEAJE EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA EN CARRILES DE SALIDA.

3. PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA POR INCREMENTO DE AFORO VEHICULAR.

4. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PEAJE CON CONTRASEÑA CODIGO QR EN CARRIL DE SALIDA.

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Proporcionar al personal de operación, del tramo de peaje cerrado, Chamapa – Lechería, un conjunto integral de políticas y lineamientos; que les permita desempeñar de una manera más eficiente sus funciones y su operación, que permita el cumplimiento de los objetivos institucionales de este descentralizado, con la incorporación de nuevas tecnologías en los sistemas de peaje con un mejor aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y humanos.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 53. Son obligaciones del Analista de Operación:

I. Difundir y vigilar la observancia del presente al personal bajo su cargo, el Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal, así como de aquellos emitidos por la operadora de la Concesión.

II. Elaborar y proponer al Responsable del Tramo Chamapa Lechería, el programa de trabajo de los Analistas Liquidadores para verificar que la operación se lleve conforme a lo establecido en el Compendio Operativo para Plazas de Cobro y en el Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal y lineamientos vigentes. El programa de trabajo debe incluir:

A. Las Plazas de Cobro que va a liquidar el Analista Liquidador.
B. Las que va a aforar al 100%.
C. Revisiones a través de cámara interna de carril para verificar la correcta operación del cajero receptor.

III. Supervisar que en el libro o bitácora correspondiente se registre a todo visitante al Centro de Liquidación Regional (CLR).

IV. Llevar el control y seguimiento de preliquidaciones y liquidaciones, en los casos de existir irregularidades o sean necesarias correcciones deberá reportarlo de inmediato al Responsable del Tramo Chamapa Lechería, registrando cada caso en la bitácora o formato correspondiente.

V. Hacer del conocimiento del personal de la Plaza de Cobro las fallas observadas en los equipos de registro y control vehicular para su registro en el módulo de fallas o sistema alterno y dar el seguimiento correspondiente, poniendo especial atención en aquellas que afecten las liquidaciones definitivas.

VI. Elaborar mensualmente el registro de las actividades de los Analistas Liquidadores, con apego a lo establecido en el presente documento, de acuerdo a sus funciones y en caso de detectar irregularidades debe levantar el acta respectiva y notificarlo al Responsable del Tramo Chamapa Lechería.

VII. Programar las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por los Cajeros Receptores, autorizadas por el Responsable del Tramo Chamapa Lechería, debiendo concluir con éstas dentro de un término no mayor a 48 horas, siguientes a su autorización.

VIII. Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le haga personal de la operadora de la Concesión.

IX. 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 (CLR) bajo su jurisdicción, derivado de una inconformidad; debiendo firmarla quienes participen en dicha revisión.

X. Coordinar la realización de supervisiones remotas, en caso de falla en el equipo de control de tránsito y/o para verificar el aforo vehicular en las Plazas de Cobro, elaborando dictamen de cada caso, remitiendo copia al Responsable del Tramo Chamapa Lechería

XI. Supervisar remotamente de manera diaria y en tiempo real la correcta orientación de las cámaras de videograbación en los carriles, reflejándolo en el informe electrónico que será enviado diariamente al responsable del Tramo Chamapa – Lechería, mismo que debe incluir folio consecutivo, en las cuales se deberá observar claramente:

- **A.** Cajero Receptor que opera el carril.
- **B.** Correcta titulación.
- **C.** Vehículo que cruza el carril.
- **D.** Que exista o no cruce de manos entre el Cajero Receptor y el Usuario.
- **E.** Referencia con otros carriles contiguos.
- **F.** Rotulación del número de carril en la cabina de cobro.
- **G.** Ubicación definida de los elementos de cabina.
- **H.** Que exista el respaldo de la videograbación por un periodo mínimo de 60 días.

XII. Envío mensual a Responsable del Tramo Chamapa Lechería los informes de cuotas eludidas.

XIII. Asignar dentro de las actividades diarias al Analista Liquidador un espacio de tiempo razonable para la revisión del video en los casos que exista inconformidad respecto de la liquidación definitiva por parte del Cajero Receptor. debiendo estar presente la representación sindical y el Cajero Receptor interesado.

XIV. Supervisar que se lleve a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego en el presente documento, verificando aleatoriamente que se aplique de manera correcta los procedimientos establecidos de liquidación no permitiendo que personas ajenas a su 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 Analista Liquidador dejando constancia escrita de esta actividad.

XV. Supervisar que los Analistas Liquidadores aforen al 100% dos carriles que no corresponda a su turno liquidado, como mínimo a la semana, para verificar el funcionamiento de los equipos de control de tránsito, y la correcta operación de los Cajeros Receptores dejando evidencia documental de esto.

XVI. Integrar el archivo de actas en las que consten todos aquellos eventos que durante la dictaminación afecten la operación de la Plaza de Cobro.

XVII. Notificar por correo electrónico al Administrador de la Plaza de Cobro o al Encargado de Turno, las fallas detectadas por los Analistas Liquidadores en los sistemas de control y registro

vehicular al momento de realizar la verificación de la operación del Cajero Receptor, marcando copia al Responsable del Tramo Chamapa Lechería.

XVIII. Verificar que el almacenamiento de la grabación en los servidores digitales de video, se conserve durante un período de 60 días. Notificando cualquier deficiencia al Responsable del Tramo Chamapa Lechería y al Subdelegado de Operación, marcando copia a la Gerencia de Supervisión de Operación y a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje.

XIX. Controlar y custodiar los dictámenes emitidos por los Analistas Liquidadores, resultado de liquidaciones realizadas en el Centro de Liquidación Regional.

XX. Prohibido entregar información de aforo e ingreso sin la instrucción del Responsable del Tramo Chamapa-Lechería.

XXI. Supervisar y abstenerse entregar videograbaciones de la operación de las Plazas de Cobro sin la instrucción del Responsable del Tramo Chamapa-Lechería.

XXII. Elaborar el rol de turnos, vacaciones, cambios o comisiones del personal bajo su cargo, en coordinación con el Responsable del Tramo Chamapa-Lechería.

XXIII. Controlar y reportar al área de Recursos Humanos asistencias, incidencias y generación de horas extras del personal a su cargo.

XXIV. Reportar al prestador del servicio de mantenimiento las fallas que se presenten en los componentes de trabajo en el CLR conforme al procedimiento establecido.

XXV. Llevar el control, a través de la bitácora correspondiente, de las visitas que hagan los Técnicos en Mantenimiento al CLR, y avalar con su firma los reportes correspondientes a acciones de mantenimiento realizadas.

XXVI. Validar (poniendo su rúbrica en las hojas correspondientes) las bitácoras de videograbación, liquidación, visitas y fallas.

XXVII. Elaborar la solicitud de abastecimiento de los insumos que se requieren en el CLR para la realización de sus actividades.

XXVIII. Solicitar al Responsable del Tramo Chamapa-Lechería, la capacitación en la operación de los equipos de control y registro vehicular del tramo Chamapa Lechería, para la debida comprensión y aplicación de criterio.

XXIX. Cuando exista solicitud de autoridad para la investigación de videograbaciones o procesos laborales y penales, deberán respaldar la información correspondiente cuidando en todo momento las prescripciones legales o términos de tiempo establecidos por la autoridad.

XXX. Recibirá las contraseñas de entrada de las concesionarias por parte de los Administradores de las plazas de cobro, verificando la cantidad recibida con el acta respectiva y posteriormente deberá entregarlas a cada Concesionaria respectiva, en un plazo no mayor de 30 días.

XXXI. En caso de imágenes acumuladas en los sistemas, y que durante el periodo de 60 días de resguardo, se haya detectado irregularidades o faltantes graves en la operación del turno-carril, o su contenido sea sujeto a investigación por autoridad o ente fiscalizador que medie justificación por escrito, deberán de ser almacenadas en archivos alternos en el Centro de Liquidación Regional correspondiente.

XXXII. Verificar que las liquidaciones turno/carril realizadas por los Analistas Liquidadores queden concluidas en un plazo menor a 72 horas posteriores al día/turno/carril de operación. En caso de contingencias que no permitan cumplir con dicho plazo deberá informar de manera inmediata al Responsable del Tramo Chamapa-Lechería, y a la Subdelegación de Operación, levantando las actas correspondientes.

XXXIII. Solicitar al Responsable del Tramo Chamapa-Lechería que instruya a quien actuó como jefe inmediato del Cajero Receptor o Encargado de Turno que haya cometido presuntas conductas irregulares, el levantamiento del Acta Administrativa y actuará como testigo de cargo, junto con el Analista Liquidador, señalando con precisión el desvió de ingresos y/o conductas irregulares.

Artículo 54. Son obligaciones del Analista Liquidador:

I. Verificar que el cruce de vehículos registrados por el cajero receptor coincida con lo registrado por el Equipo de Control de Tránsito y/o el equipo de video grabación.

II. Verificar que los equipos de video grabación permanente se encuentren operando y permitan el correcto análisis de los turnos laborados, esto es, que no hayan sido movidos, tengan objetos o fallas que obstaculicen su funcionamiento. De la correcta orientación de las cámaras de video en los carriles deberá observar claramente lo siguiente:

- **A.** Cajero Receptor que opera el carril.
- **B.** Clasificación del vehículo que cruza el carril.
- **C.** Cruce de manos o intercambio del Cajero receptor con el usuario.
- **D.** Referencia con otro carril contiguo u objetos que permitan detectar en su caso posibles manipulaciones de los equipos.
- **E.** Rotulación en la cabina del número de carril a fin de que se observe en la imagen del video.
- **F.** En la grabación deberá apreciarse claramente la identificación de la plaza de cobro, fecha, hora, forma de pago y tarifa de cajero receptor y del equipo de control de tránsito.
- **G.** Que el buzón receptor de contraseñas este visible a la cámara interna del carril.

En caso de existir anomalías deberán registrarlo en la bitácora y repórtalo inmediatamente a su jefe inmediato.

III. Verificar que las fallas ocurridas en los equipos de control de tránsito y video grabación de las plazas de cobro se encuentren registradas en el módulo de fallas, registrarlas en su bitácora y reportarlas inmediatamente al Analista de Operación o jefe inmediato, debiendo poner especial atención en las que afectan la hoja de liquidación, y efectuar reportes de eficiencia de los equipos de control y registro vehicular, de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Operador de la Concesión.

IV. Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le haga personal de Supervisión y/o los entes fiscalizadores del Operador de la Concesión y jefe inmediato.

V. Atender las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por los Cajeros Receptores dentro de las 24 horas siguientes a la autorización emitida por su jefe inmediato, debiendo estar presente el interesado. En caso de no presentarse el solicitante inconforme o su representante, para la revisión de la videograbación, la dictaminación final se tomará como válida, debiendo invariablemente dejar constancia por escrito mediante acta de la inasistencia.

VI. Resguardar los medios magnéticos que se utilizan en los equipos de videograbación, así como procurar la integridad de su contenido, debiendo verificar que las imágenes almacenadas en estos se conserven en los sistemas por un período de 60 (sesenta) días naturales.

VII. Los medios magnéticos, que hayan cumplido con el término referido en el párrafo anterior, pueden destruirse o reescribirse, (regrabar) nuevas imágenes, remplazando los registros más antiguos.

VIII. En caso de haber sido necesario el regreso de usuarios a consecuencia de cierres de sector, pondrá especial atención al momento de efectuar la revisión de los videos en el control de los carriles por donde sean canalizados los vehículos, debiendo comprobar el número de unidades que habiendo cubierto la cuota les sea regresada, y anotar en la liquidación de carril correspondiente las observaciones a que haya lugar.

IX. Aforar, para validar el correcto funcionamiento de los equipos de control de tránsito y registro vehicular, al cien por ciento dos carriles como mínimo por semana, que no correspondan con sus turnos liquidados, sin tomar en cuenta la preliquidación del carril, dejando evidencia documental que se pueda cotejar con la liquidación correspondiente.

X. Verificar al cien por ciento la operación de los carriles cuando en ellos se hayan utilizado mecanismos de agilización vehicular o en el periodo en el que haya registrado una contingencia (cabinas móviles, cobro adelantado, abatimiento de barreras de entrada, etc.).

XI. Participar aforando manualmente y sin distracción los carriles en los cuales se implementen mecanismos de cobro ágil en los operativos de fluidez vehicular durante los períodos vacacionales, de alto aforo vehicular o cuando las circunstancias así lo requieran.

XII. Revisar minuciosamente 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 Cajero Receptor, haciendo constar en el caso que se detecte la existencia de desfasamiento de folios.

XIII. Llevar a cabo la liquidación de cada turno con estricto apego a los criterios que para el caso se encuentran contenidos en la Normatividad del Operador de la Concesión, verificando las diferencias del efectivo con base al análisis de las discrepancias ocurridas en el carril, auxiliándose del equipo de auditoría permanente. Este análisis lo llevará a cabo a través de la revisión de las imágenes grabadas en el sistema de video.

XIV. Reportar en el espacio de observaciones de la liquidación, en el caso de detectar presuntas conductas irregulares del cajero receptor, describiendo en forma detallada la irregularidad descubierta, integrando a ésta la documentación de respaldo correspondiente para su envío al jefe inmediato y en su caso soportarlo con acta correspondiente.

XV. Reportar al Analista de Operación, cuando detecte que un Encargado de Turno y/o Cajero Receptor haya cometido presuntas conductas irregulares y actuará como testigo de cargo en el levantamiento del Acta Administrativa.

XVI. Actuar como testigo del levantamiento de Actas Administrativas contra cajeros receptores que hayan falseado información, detectados en el proceso de liquidación.

XVII. Llevar el control estricto de las liquidaciones emitidas, así como el inventario y resguardo de archivos de videograbaciones y/o discos magnéticos (sistema digital) del funcionamiento, supervisión y operación de los equipos de auditoría permanente. No permitirá que personas ajenas a su función observen el procedimiento de revisión.

XVIII. Deberá firmar sin excepción todas las Liquidaciones de los turnos dictaminados. El incumplimiento de esta obligación dará motivo al levantamiento del acta correspondiente considerándose estos documentos válidos para todos los efectos legales a que haya lugar.

XIX. Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta ser relevado previo acuerdo con el Analista de Operación o jefe inmediato del Centro de Liquidación Regional.

XX. Solicitar el seguimiento a la liquidación en el sistema de Módulo de Liquidación al Analista de Operación, para corregir errores en la liquidación definitiva de algún turno/carril dentro de las 72 horas posteriores a la operación de la plaza de cobro.

XXI. Verificar de manera aleatoria que las liquidaciones definitivas no tengan modificación.

XXII. En el espacio de observaciones del dictamen final, deberá describir de manera concreta, señalando detalladamente todos y cada uno de los ajustes realizados; y cuando detecten conductas que contravengan la operación del turno-carril, deberá describir los hechos de forma concreta, señalando detalladamente las omisiones y/o actos irregulares del responsable de la operación del carril; señalando en su caso si dicho faltante se generó en preliquidacion.

XXIII. Durante el proceso de revisión, verificar con la ayuda de la cámara interna del carril, que el responsable de la operación, reciba, escanee y deposite invariablemente todas y cada una de las contraseñas recibidas, informando al analista de operación cualquier irregularidad; asentando todas las observaciones de actos irregulares en el dictamen final.

Artículo 55. Son obligaciones del Administrador:

I. Conocer, aplicar y vigilar que las operaciones ejecutadas por él y el personal a su cargo se apeguen a lo establecido en el Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal, así como lo dispuesto por el operador de la concesión.

II. Elaborar inmediatamente las actas que correspondan, en los casos en que tuviere conocimiento de omisiones y/o violaciones a lo dispuesto en el Reglamento e incidencias, debiendo turnarlas a la empresa prestadora de servicios del personal, con copia al operador de la concesión a más tardar al día siguiente de su levantamiento.

III. Elaborar el programa anual de requerimientos de bienes y servicios de la plaza de cobro a su cargo.

IV. Elaborar los roles de turno del personal a su cargo.

V. Prever el importe necesario del fondo de cambio, verificando que siempre exista en cantidad suficiente y en la denominación necesaria para el cobro de las cuotas de peaje, debiendo solicitar al jefe inmediato su aumento, cuando el incremento del flujo vehicular, la modificación de cuotas o la temporada de alto aforo vehicular en el año así lo requieran y vigilar que se utilice exclusivamente para la operación de la plaza de cobro.

VI. Realizar de manera aleatoria revisiones de la integridad del fondo de cambio, dejando evidencia documental; en caso de detectar faltantes, deberá levantar el acta correspondiente al responsable del faltante y turnarla inmediatamente al área jurídica de la empresa prestadora de servicios del personal, y hacerlo del conocimiento del operador de la concesión.

VII. Supervisar que los Encargados 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 la dotación correspondiente al fondo de cambio.

VIII. Supervisar que las operaciones ejecutadas por el personal a su cargo se apeguen a las políticas y procedimientos establecidos en el Reglamento de la empresa prestadora de

servicios del personal y los lineamientos señalados en la normatividad vigente del operador de la concesión.

IX. Verificar que los Cajeros Receptores por ningún motivo entreguen la recaudación final de ingresos al Encargado de Turno en otra área que no sea la Terminal de control de operación de la Plaza de Cobro.

X. Exigir que los Encargados de Turno cobren a los Cajeros Receptores los faltantes que resulten de las preliquidaciones del turno, en el momento en que éstos sean detectados.
En caso de que los faltantes no sean cubiertos deberá verificar que se haya levantado el acta de hechos correspondiente.

XI. Firmar el formato de Preliquidación de Cajero Receptor, Turno carril y Día/Caseta, asegurándose de que las preliquidaciones se encuentren firmadas por Cajeros Receptores y Encargados de Turno, enviándolas inmediatamente al Centro de Liquidación Regional que le corresponda.

XII. Supervisar que la Plaza de Cobro cuente con libro de quejas y denuncias, bitácora de visitas, bitácora de turno, bitácora de sellos, bitácora de la planta de emergencia, bitácora de traslado de valores y bitácora de mantenimiento de equipos, las cuales deberán estar plenamente identificadas, al día y en buen estado, sin tachaduras o enmendaduras.

XIII. Para el caso de quejas y denuncias deberá darle seguimiento conforme al procedimiento establecido y comunicar por escrito a la brevedad posible al Responsable del Tramo.

XIV. Verificar y rubricar diariamente el contenido de las bitácoras de los Encargados de Turno.

XV. Verificar y firmar la Preliquidación de Día Caseta, supervisando que los depósitos del día correspondan con el importe recaudado respectivamente.

XVI. Verificar que el total del efectivo recaudado sea depositado exclusivamente en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores.

XVII. Verificar que todas las mañanas se haga entrega sin demora al servicio de traslado de valores del efectivo recaudado el día anterior sin demora y en una sola exhibición, informando al Responsable del Tramo Chamapa-Lechería y a la Subdelegación de Operación, de cualquier anomalía que retrase la entrega de los ingresos a la empresa de traslado de valores.

XVIII. Verificar que se lleve el control de los documentos recibidos y entregados a la empresa de traslado de valores, así como el correcto llenado de las fichas de depósito de acuerdo al instructivo.

XIX. Recopilar y enviar las fichas de depósito selladas por el banco a la Subdelegación de Operación. En caso de omisión, falta o error de la empresa de traslado de valores, notificar de inmediato al Responsable del Tramo Chamapa – Lechería y a la Subdelegación de Operación,

a fin de que se impongan las sanciones que correspondan conforme al contrato celebrado para tal efecto.

XX. Firmar y recabar inmediatamente las Liquidaciones diarias y verificar que contengan toda la documentación soporte firmada por los Analistas Liquidadores que intervinieron, Encargados de Turno y Cajeros Receptores de conformidad, de no ser así, deberá levantar el Acta correspondiente y solicitar a la empresa prestadora de servicios del personal la aplicación de las medidas disciplinarias; dándole seguimiento de la aplicación de estas.

XXI. Solicitar, cuando exista inconformidad del Cajero Receptor respecto del resultado de la liquidación, mediante oficio a su jefe inmediato, la revisión y análisis del video del día en que hubiere quedado grabado el evento respectivo.

XXII. Reportar al Responsable del Tramo Chamapa – Lechería y a la Subdelegación de Operación mediante oficio, los faltantes de los Cajeros Receptores, de los turnos liquidados.

XXIII. Vigilar que el acceso a la Terminal de Control de Operación sea restringido; solo el personal de la Plaza de Cobro y quienes realicen supervisiones por parte del operador de la concesión podrán acceder a esta área, así como personal de la empresa de traslado de valores, en los turnos establecidos para el caso, acceso que invariablemente debe quedar registrado en la bitácora correspondiente.

XXIV. Vigilar el control de la existencia, consumo, resguardo y asignación de los rollos de papel para auto impresión de tarifas, supervisando que los Encargados de Turno lleven correctamente el control de los folios emitidos y que éstos sean consecutivos. Así mismo deberá supervisar el mecanismo de control de los rollos destinados para los equipos expendedores de contraseñas de entrada.

XXV. Verificar permanentemente el control de asistencia de todo el personal que labora a su cargo, en caso de omisiones e irregularidades deberá levantar el acta correspondiente o formato de incidencias y notificar a su jefe inmediato, enviando la documentación generada al área correspondiente.

XXVI. Verificar y enviar en tiempo y forma, la prenómina y la lista de asistencia del personal a su cargo a su jefe inmediato para la elaboración de la nómina, así como los justificantes correspondientes.

XXVII. 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, evitando la promoción y/o actividades de comercio ambulante dentro de la Plaza de Cobro, evitando el ascenso y descenso al transporte público dentro de la autopista, coordinados para esta acción con las autoridades correspondientes.

XXVIII. Vigilar que las tablillas de identificación del Cajero Receptor y los contenedores de trípticos – del Órgano Interno de Control para quejas, denuncias y sugerencias de los usuarios, se

encuentren en un lugar visible de las cabinas de cobro. Y en caso de no contar con dichos elementos, realizar las gestiones necesarias para su suministro.

XXIX. Supervisar que se cuenten con los señalamientos equipo de control y prevención de incendios que sirvan de apoyo a usuarios.

XXX. Elaborar las actas correspondientes en los casos en que se presenten accidentes que sufrieran los trabajadores a su cargo dentro de su horario de trabajo, debiendo turnarlos inmediatamente al área de Recursos Humanos de la Empresa, informando al jefe inmediato.

XXXI. Dar atención al personal acreditado del Operador de la Concesión, así como las Dependencias Federales o empresas autorizadas que visiten la Plaza de Cobro, ya sea para solicitar información o dar mantenimiento a las instalaciones, asentando lo anterior en el libro de visitas correspondiente.

XXXII. Verificar rutinariamente que los servicios de operación (médico, grúas, torres de auxilio vial, radiocomunicación y servicio de señalamiento dinámico) se encuentren listos para atender cualquier contingencia que se presente y se proporcionen al usuario en forma gratuita, oportuna y eficiente, reportando al jefe inmediato cualquier anomalía que sea detectada, elaborando el informe correspondiente.

XXXIII. Ordenar el inmediato despliegue de información preventiva en caso de accidente. En caso de obras de reparación o mantenimiento en el tramo carretero a su cargo asegurarse del adecuado señalamiento, independientemente de la empresa que lo realice.

XXXIV. Informar al usuario a la brevedad y por los medios posibles cuando existan cierres de sector, accidentes, manifestaciones, mítines, contingencias, desastres naturales o cualquier situación extraordinaria de que tenga conocimiento que afecte el tránsito vehicular.

XXXV. Notificar de inmediato al servicio médico, Policía Federal, compañía aseguradora contratada y al jefe inmediato, de los accidentes ocurridos, proporcionando la mayor información posible.

XXXVI. Asistir físicamente al lugar de los accidentes. De existir dos o más simultáneos atenderá al de mayor importancia, coordinándose con el personal bajo su mando y con los servicios de apoyo externo para la atención de los demás siniestros.

XXXVII. Informar a los usuarios de la autopista sobre la cobertura del seguro del usuario de acuerdo con la póliza vigente y solicitar a la aseguradora la presencia oportuna de ajustadores en el lugar del siniestro. No deberá delegar esta responsabilidad a personal ajeno a la operación.

XXXVIII. Coordinar las 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 de su jurisdicción.

XXXIX. Notificar inmediatamente al superior jerárquico los siniestros de gran magnitud que ocasionen suspensión del tránsito vehicular (cierre de sector total o parcial).

XL. Verificar la correcta captura oportuna en el sistema de incidencias y la bitácora con la que cuente la plaza de cobro, la información de los siniestros que le sean notificados por los servicios médicos, grúas, policía federal, usuarios, etc. e integrar los informes de siniestralidad diaria y enviar los reportes correspondientes al jefe inmediato.

XLI. Cuantificar los daños causados a las instalaciones y/o al tramo a su cargo en caso de siniestro o contingencia, determinando las pérdidas materiales conforme al tabulador de daños y turnar los reportes correspondientes.

XLII. Reportar a la aseguradora los siniestros a bienes muebles, inmuebles, dinero en efectivo y notificar al jefe inmediato tan pronto tenga conocimiento para la reclamación formal ante la aseguradora, siguiendo las condiciones propias del contrato de seguro específico. El reporte del siniestro deberá contener la descripción detallada de la afectación que sufrió el bien asegurado, las pérdidas o daños de mercancía propia o de terceros, en estadía o en maniobra de carga y descarga, así como la fecha, hora, día y demás que resulten indispensables, según el caso concreto. Dentro de los 20 días naturales siguientes a la fecha del incidente, deberán remitir la documentación soporte, para la reclamación formal del siniestro.

XLIII. Coordinar a todo el personal disponible, en caso de presentarse manifestaciones y toma de las instalaciones de la Plaza de Cobro, para el retiro del efectivo de las cabinas a la Terminal de control de operación, resguardándolo en las cajas de seguridad con que se cuente y salvaguardando la información; levantar los informes correspondientes y hacer preliquidaciones parciales de turno en el momento en el que se presente la contingencia si las condiciones lo permiten.

XLIV. Informar inmediatamente a su jefe inmediato y levantar las actas correspondientes a efecto de narrar los hechos suscitados, cuando ocurran los siguientes eventos:

- **A.** Toma de la Plaza de Cobro o bloqueo de algún carril.
- **B.** Falla generalizada de los equipos de aforo y registro vehicular.
- **C.** Suspensión de algún carril en casos extraordinarios.
- **D.** Robo o Tentativa de Robo a las instalaciones de la Plaza de Cobro, y
- **E.** Todos aquellos eventos que pongan en peligro al personal, a los usuarios y/o a las instalaciones.

XLV. Vigilar que en el Tramo Carretero y Plaza de Cobro no existan accesos vehiculares, donde pueda evadirse la cuota; y coordinarse, en su caso, con su jefe inmediato para gestionar la clausura o cierre definitivo.

XLVI. Verificar rutinariamente el funcionamiento de los dispositivos de información (tableros electrónicos, indicadores electrónicos de tarifas, etc.) disponibles en el área de su competencia. En caso de descompostura solicitar de inmediato la intervención del personal técnico para la reparación o programación.

XLVII. Mantener y supervisar la limpieza así como el óptimo estado de conservación de las instalaciones y mobiliario pertenecientes a la Plaza de Cobro a su cargo.

XLVIII. Coordinar con el jefe inmediato las acciones para la recolección oportuna de basura en la Plaza de Cobro, retiro de objetos y semovientes de la carpeta asfáltica.

XLIX. Coordinar con el jefe inmediato las acciones para la ejecución de trabajos de mantenimiento y conservación de la Plaza de Cobro e instalaciones a su cargo.

L. Conocer el funcionamiento de todos los equipos de la Plaza de Cobro, en caso negativo solicitar capacitación y la del personal a su cargo a su jefe inmediato.

LI. Verificar que todos los equipos, funcionen adecuadamente, especialmente los de video y control de tránsito, asentando la falla en el Modulo de Falla o Sistema Alterno conforme al procedimiento establecido y comunicarle por escrito al Responsable del Tramo.

LII. 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 concesionario, elaborará el informe correspondiente, notificando los hechos a su jefe inmediato.

LIII. Aprobar y vigilar el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo e informar quincenalmente a su jefe inmediato 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, avalando con su firma de conformidad.

LIV. Vigilar, en coordinación con el Responsable del Área de Protección Civil del operador de la concesión, que existan extintores con carga útil en los carriles de peaje, planta de energía eléctrica, oficinas, bodegas, etc. y asegurarse de contar con personal capacitado en el uso de los mismos.

LV. Realizar recorridos por las instalaciones de la Plaza de Cobro al menos una vez por turno, verificando con el Encargado en función que los equipos de control y registro vehicular y sus periféricos se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.

LVI. Vigilar que no se encuentren personas ajenas a las actividades de operación o personal que este fuera de su horario de trabajo en las instalaciones de la Plaza de Cobro principalmente en las cabinas de salida y los carriles de entrada operando o manipulando el funcionamiento de estos.

LVII. Comunicar por escrito a la brevedad posible al jefe inmediato y a la Subdelegación de Operación, en caso de quejas y denuncias de los usuarios u observaciones emitidas por los entes fiscalizadores, y dar seguimiento de todas y cada una, haciendo las acciones necesarias para la solventación de estas dentro del periodo establecido.

LVIII. Apegarse al Procedimiento de Recuperación de Faltantes generados por los Cajeros Receptores dando seguimiento a las reincidencias acumuladas.

LIX. Solicitar por escrito la intervención del Responsable del Tramo cuando conozca o tenga presunción de irregularidades derivadas de desvíos de los ingresos o recursos de la Plaza de Cobro y de no hacerlo en su oportunidad será directamente responsable de estos.

LX. Deberá fomentar el respeto hacia el organismo, así como la colaboración y convivencia armoniosa entre el personal de la Plaza de Cobro.

LXI. Cumplir con la jornada laboral y los roles de turno que les han asignado previamente por el Responsable del Tramo.

LXII. Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la recisión del contrato de trabajo sin responsabilidad para el patrón en términos de la legislación aplicable.

LXIII. Verificar que en las cabinas de cobro no se trabaje con boletos adelantados, boletos de otras Plazas de Cobro o falsificados, en caso de que se presenten estas irregularidades, se levantará el acta correspondiente y se turnará al Responsable del Tramo con copia a la Subdelegación de Operación.

LXIV. Supervisar que el personal de vigilancia cumpla con las condiciones del Contrato vigente, y cuando se detecten irregularidades que afecten al concesionario, deberá informar al responsable del Tramo y a la Subdelegación de Operación, y en caso de omisión será directamente responsable de estos.

LXV. Confirmar el correcto estado operativo de los carriles expendedores de contraseñas.

LXVI. Supervisar que se cumpla con el "Procedimiento para la Recepción de Contraseñas de Entrada".

LXVII. El Administrador o en su ausencia el Responsable del Tramo serán los únicos facultados para autorizar una situación de operación extraordinaria de tránsito.

Artículo 56. Son obligaciones del Encargado de Turno las siguientes:

I. Conocer las obligaciones y asumir las responsabilidades del Administrador de la Plaza de Cobro, en su ausencia.

II. Conocer, aplicar y vigilar que las operaciones ejecutadas por él y el personal a su cargo se apeguen a lo establecido por el Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal. así como lo dispuesto por el operador de la concesión.

III. Vigilar que los Cajeros Receptores se presenten puntuales, pulcros, uniformados, con gafete y tablilla de identificación proporcionados por la Empresa.

IV. Negar el acceso al personal de la Plaza de Cobro que no cumpla con las disposiciones a que se refiere el punto anterior, levantar el acta correspondiente y notificar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro.

V. Asignar a los Cajeros Receptores carril, rollos para autoimpresión y formatos establecidos.

VI. Entregar a los Cajeros Receptores el fondo de cambio de moneda fraccionaria para la operación de carriles al inicio de la operación recabando la firma de conformidad en lo recibido.

VII. Verificar que el fondo de cambio asignado a carriles en operación sea suficiente y se utilice exclusivamente para este fin. En el caso de detectar faltantes al fondo de cambio, será directamente responsable de su inmediata restitución, debiendo levantar el acta respectiva y turnarla al área jurídica de la empresa prestadora de servicios del personal para los efectos legales que correspondan y notificar al Administrador de la Plaza de Cobro.

VIII. Verificar que el cajero receptor grabe su imagen ante la cámara de video interna de la cabina de cobro al iniciar y finalizar su turno, sin gorra y/o lentes obscuros.

IX. Verificar que el Cajero Receptor no ingrese a la cabina de cobro: dinero en efectivo ajeno al fondo de cambio, tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago, boletos falsificados o impresos por boleteras diferentes a las del carril asignado, así como contraseñas de entrada.

X. Vigilar que no exista personal, objetos o actividades irregulares de los Cajeros Receptores en el proceso de cobro que impidan el correcto funcionamiento de los equipos, sistemas de peaje y de video.

XI. Verificar que las cajas de conexiones, botoneras, concentradores, gabinetes que resguarden sistemas de control y registro, cuenten con sellos, candados o cerraduras de protección.

XII. Verificar que los Vehículos al Servicio de la Comunidad y cuotas eludidas, se reporten y registren de conformidad con lo que establecen los numerales 129, 130,131 y 132 del Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal.

XIII. Registrar en el módulo de seguimiento de fallas, sistema alterno y bitácora correspondiente, las fallas en los equipos, evitando la apertura del carril, hasta que sea reparada la misma, y replicar esta información con el Administrador de la Plaza para su conocimiento.

XIV. Vigilar que los Cajeros Receptores cobren en efectivo el importe de las tarifas correspondientes a aquellos usuarios de sistemas electrónicos de pago que el equipo les marque "tarjeta inválida" o que la tarjeta no sea detectada por el sistema.

XV. Salvaguardar en la caja de seguridad el total de los ingresos recaudados y los recursos asignados en el caso de que algún evento extraordinario ponga en peligro al personal y/o las instalaciones, si la contingencia se lo permite.

XVI. Retirar el efectivo generado en los carriles por el cobro de las tarifas por lo menos tres veces durante el turno, evitando la acumulación de efectivo en cabinas, entregando a cada Cajero Receptor el Vale del retiro, depositándolo en la caja de seguridad de la Plaza de Cobro.

XVII. Recibir el total del efectivo recaudado por los Cajeros Receptores sumando los retiros parciales que se hayan efectuado al finalizar su turno, siendo responsable de la veracidad de la información que capture en el proceso de Preliquidación y los documentos soporte.

XVIII. Obtener la Preliquidación por carril y turno la cual será turnada al Centro de Liquidación Regional acompañada de la documentación soporte, siendo responsable de entregar esta con las firmas correspondientes.

XIX. Anexar los boletos generados por error a la hoja de Preliquidación.

XX. Supervisar que se cumpla con el "Procedimiento para la Recepción de Contraseñas de Entrada".

XXI. Entregar al Centro de Liquidación Regional, mediante Acta Informativa, las contraseñas de entrada captadas, realizando el desglose y separación por entronque y concesionaria.

XXII. Requerir al Cajero Receptor, sin excepción y de inmediato, el pago de los faltantes detectados en la Preliquidación, en caso de que el Cajero Receptor no cubra el faltante, deberá levantar el Acta de Hechos y turnarla al Administrador de la Plaza de Cobro.

XXIII. Firmar y recabar sin excepción la firma en las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores que laboraron en el turno correspondiente a su turno laborado. Así como las Liquidaciones no firmadas de turnos anteriores.

XXIV. Depositar de inmediato y sin excepción en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores el total de los ingresos en efectivo recaudados durante su turno.

XXV. Elaborar correctamente las fichas de depósito, asegurándose que la información contenida en las mismas coincida con la preliquidación; en caso de diferencias será directamente responsable de resarcir el daño; solicitando al servicio de traslado de valores la devolución de la misma sellada por el banco en los términos especificados en el contrato respectivo.

XXVI. Asegurar el control y abastecimiento de los rollos para auto impresión, tanto para comprobante de pago como para contraseñas de entrada, así como lo que se requiera en las cabinas de cobro para que exista continuidad en la operación y supervisar la correcta utilización de los mismos.

XXVII. Notificar por escrito al Administrador cualquier anomalía del personal a su cargo y en ausencia de éste lo hará directamente al jefe inmediato superior, marcando copia al Administrador.

XXVIII. Verificar que el personal de vigilancia permanezca en los lugares designados y cumpla con sus funciones evitando intromisión con la operación de la plaza de cobro y la convivencia con el personal operativo (principalmente en la zona de carriles); observando que cumplan con las consignas específicas y notificar al Administrador sobre cualquier anomalía anotándola en la bitácora.

XXIX. Informar al Administrador sobre cualquier anomalía que detecte en el uso de las ambulancias, grúas, unidades de señalamiento dinámico o en cualquier servicio complementario que se otorgue al usuario.

XXX. Vigilar que los Cajeros Receptores no excedan de 30 minutos para el consumo de alimentos y uso de los servicios sanitarios.

XXXI. Supervisar que los carriles solo sean cerrados bajo su autorización y vigilancia por el tiempo indispensable.

XXXII. Apegarse al cumplimiento de lo establecido en la Normatividad vigente del Operador de la Concesión, referente a los distintos procedimientos establecidos para el control, uso, manejo y destrucción de los rollos y boletos de pago de peaje.

XXXIII. Supervisar que la información que el Cajero Receptor registra, respecto al cruce de vehículos al servicio de la comunidad, corresponda con lo autorizado. En cuanto a los vehículos que eludan la cuota, deberá firmar constancia de elusión y levantar las actas correspondientes.

XXXIV. Supervisar las actividades del personal contratado para la limpieza en la Plaza de Cobro a efecto de que se mantenga en buen estado y con los insumos necesarios.

XXXV. Realizar el cobro de las cuotas por concepto de peaje cuando el aforo así lo requiera, por ausencia del Cajero Receptor o por instrucciones del Administrador de la Plaza de Cobro.

XXXVI. Informar a los Cajeros Receptores sobre contingencias en el camino (accidentes, cierres de sector, marchas, fenómenos naturales, etc.), a efecto de que proporcione información a los usuarios y estén preparados para dar paso a vehículos de emergencia.

XXXVII. Implementar dispositivos, en los supuestos del numeral anterior, para agilizar el tránsito vehicular, utilizando a todo el personal disponible, coordinándose con la Policía Federal para canalizar el paso de vehículos hacia vías alternas para evitar que queden detenidos en el lugar del siniestro; éste operativo deberá realizarlo con la mayor cortesía y amabilidad hacia los usuarios.

XXXVIII. Vigilar que en un lugar visible de la cabina existan las tablillas de identificación que les proporciona la Empresa, con los nombres del Cajero Receptor y Encargado de Turno en funciones.

XXXIX. Verificar que exista en lugar visible de la cabina un cartel con los teléfonos para las quejas de los usuarios y vigilar que se entregue a los usuarios únicamente información impresa que sea autorizada por el Operador de la Concesión.

XL. Operar correctamente los equipos concentradores y de control y registro vehicular, actividad que por ningún motivo podrá delegar a otra persona.

XLI. Verificar durante su turno que los equipos de control y registro vehicular y de video funcionen adecuadamente mediante el monitoreo en los equipos concentradores, así como realizar el recorrido por los carriles. Durante el cual realizará la supervisión operativa de estos, dejando constancia en los formatos correspondientes.

XLII. Informar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o al jefe inmediato, todas aquellas anomalías que sean detectadas en los equipos y eventos en los carriles que puedan afectar la preliquidación del turno, levantando el acta correspondiente.

XLIII. Instruir al personal bajo su mando la implementación de medidas correctivas, en caso de advertir que existan condiciones que impidan o alteren el adecuado funcionamiento o dañen los equipos, como pueden ser objetos, obstáculos, personas o cualquier otra situación irregular, debiendo registrar el suceso en la bitácora de operación y notificar por escrito de manera inmediata al Administrador o al jefe inmediato.

XLIV. Verificar que los Equipos de Control de Tránsito cuenten con los sellos y candados de protección en cajas de conexiones, botoneras, concentradores, registros eléctricos, etc. y que éstos sólo sean abiertos y colocados en su presencia por el personal autorizado, registrando esta actividad en la bitácora correspondiente. En caso de detectar alguna anomalía notificar por escrito o cualquier medio a su disposición al Administrador o al jefe inmediato, debiendo invariablemente registrarla en la bitácora de operación.

XLV. Vigilar permanentemente en 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.

XLVI. Verificar durante las visitas de mantenimiento preventivo que los sistemas de respaldo de energía se encuentren en perfectas condiciones de funcionamiento.

XLVII. Verificar que la Planta de Emergencia se encuentre en buen estado, realizando pruebas periódicas de arranque y que no se utilice el espacio asignado para este equipo como bodega. Debiendo registrar en la bitácora las pruebas realizadas con los detalles observados, este incluye el odómetro.

XLVIII. Levantar las Actas de Hechos correspondientes a los Cajeros Receptores que infrinjan las disposiciones legales vigentes en materia de trabajo contenidas en las leyes, el contrato colectivo e individual de trabajo, así como en el presente reglamento, turnándolas al área jurídica de la empresa prestadora de servicios del personal.

XLIX. Permanecer en su centro de trabajo al finalizar su turno hasta en tanto no sea relevado.

L. Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la recisión del contrato de trabajo sin responsabilidad para el organismo en términos de la legislación aplicable.

Artículo 57. Son obligaciones del Cajero Receptor las siguientes:

I. Conocer, aplicar y cumplir lo establecido en el Reglamento de la empresa prestadora de servicios del personal, y la normatividad vigente del operador de la concesión.

II. Llegar puntualmente a su centro de trabajo y registrar su entrada por el medio destinado para este fin.

III. Laborar su jornada de trabajo de ocho horas diarias, en el lugar y horario asignados en rol de turnos autorizado por el Administrador de Plaza de Cobro.

IV. El cajero Receptor, asignado a carril de salida será responsable de:

A. Recibir y verificar que el efectivo entregado por concepto de fondo de cambio sea igual a lo establecido en el Vale de Cajero Receptor y firmarlo.

B. Recibir formatos de registro, así como rollos de papel para auto impresión de tarifas, firmando en la bitácora destinada para tal fin.

C. Grabar su imagen ante la cámara de carril al inicio y término de su turno o corte.

D. Laborar en el carril que se le asigne, salvo que exista una situación que lo impida, misma que deberá reportar de manera inmediata al Encargado de Turno.

E. Verificar al inicio de su turno que en su cabina de cobro no existan boletos impresos, dinero en efectivo, contraseñas de entrada, que las consolas y gabinetes cuenten con los sellos y candados de seguridad cerrados y bien colocados; de encontrar alguna de las situaciones descritas deberá reportarla al Encargado de Turno, de no hacerlo será imputable a su responsabilidad.

F. Ingresar clave personalizada en el equipo para iniciar turno, debiendo capturar el número de folio inicial de rollo.

G. Atender con amabilidad y cortesía a los usuarios, ofreciéndoles gentilmente un saludo y despedida.

H. Recibir de los usuarios, a los cuales el sistema no identifico de forma automática el origen, la contraseña de entrada, resguardándolas para su entrega al Encargado de Turno y cotejo en Preliquidación.

I. Destruir de manera inmediata y ante la cámara, las contraseñas de entrada recibidas por los usuarios a los que el sistema les asocio de forma automática el origen.

J. Registrar en el sistema todos los vehículos que crucen por su carril de acuerdo a su clase tarifaria y origen que el sistema identifique de manera automática, por lectura de código QR y/o origen registrado en la contraseña de entrada.

K. Recibir el pago de las tarifas por concepto de peaje y entregar a los usuarios el boleto que les corresponda de acuerdo a lo registrado en el equipo de control de tránsito y registro vehicular, entregando el cambio correcto.

L. Destruir inmediatamente ante la cámara, los boletos generados y no recibidos por los usuarios.

M. Imprimir el boleto hasta el momento en que el usuario le haya entregado el dinero en efectivo. Si por error se genera un boleto distinto a la tarifa que corresponda, procederá a clasificar nuevamente el evento, debiendo cancelar y conservar el boleto generado por error, el cual se anexará a su hoja de preliquidación y será tomado en cuenta para su análisis inmediato posterior.

N. Permitir el cruce por la Plaza de Cobro sin el pago correspondiente sólo a aquellos vehículos considerados al Servicio de la Comunidad, plenamente identificados con logotipos, torretas u otros medios, conforme a la siguiente relación :

Ambulancias	De la Cruz Roja y Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaria de Salud, DIF, PEMEX, Protección Civil, CAPUFE y/o contratadas por el Fondo Nacional de Infraestructura (FNI);
Semefo	Servicio Médico Forense plenamente identificable;
Bomberos	Sin importar a la localidad a la que pertenezca;

Policía Federal	Solo vehículos oficiales
Policías Estatal o Municipal	Únicamente patrullas
Fuerzas Armadas Nacionales	Solo vehículos oficiales de la Secretaría de la Defensa Nacional, Marina Nacional y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa
Ángeles Verdes	Vehículos de apoyo en carreteras de la Secretaria de Turismo
CAPUFE	Grúas, Unidades de Rescate, de Señalamiento Dinámico, maquinarias y todo vehículo superior a T1 plenamente identificable.
Transporte de indocumentados	Aquellos vehículos debidamente acreditados por la autoridad correspondiente.

Los vehículos que no se encuentren relacionados en esta lista deberán forzosamente cubrir su cuota por concepto de peaje.

Sólo en caso de desastres naturales o situaciones extraordinarias el operador de la concesión podrá autorizar la exención del pago de peaje.

O. El Director General del Organismo, es el responsable de determinar qué otros vehículos serán considerados como VSC.

P. Anotar con letra legible en el Formato de Incidencias la mayor información posible de los vehículos que eludan la cuota y crucen por el carril que esté operando (tipo, color, modelo y placas del vehículo, turno, tarifa, fecha y hora del evento, carril, plaza de cobro y las observaciones que correspondan); formato que invariablemente deberá ser firmado y anexado a la hoja de preliquidación. Sólo será avalado este evento cuando en la verificación del video no exista contacto de manos entre Cajero Receptor y usuario.

Q. Cobrar en efectivo al usuario con tarjeta de Sistema Electrónico de Pago Invalido el importe de la tarifa que le corresponda, o cuando no exista justificación de falla en los carriles que cuenten con ese sistema.

R. Aceptar el pago de la tarifa a los usuarios, sólo en moneda nacional.

S. Entregar al Encargado de Turno, como primer retiro parcial, el efectivo correspondiente a la dotación de fondo de cambio recibida al inicio de turno, firmando el Vale de Cajero Receptor.

T. Entregar en billetes de alta denominación al Encargado de Turno, parcialidades del ingreso recaudado firmando el Vale de Cajero Receptor, y al finalizar el turno entregará el efectivo remanente, lo cual se sumará a la recaudación del turno-carril.

U. Acudir a la Terminal de Control de Operación al terminar su turno, entregar el ingreso recaudado, así como las contraseñas de entrada recibidas, al Encargado de Turno y permanecer en ésta durante el recuento del ingreso, verificando que las cantidades asentadas en los diversos documentos sean las correctas.

V. Anexar a su corte de turno los boletos impresos por error así como el Formato de Incidencias, mismo que invariablemente debe estar debidamente requisitado, con letra legible y firmado.

W. Es responsable del total de los ingresos recaudados y contraseñas recibidas en su turno por el cruce de vehículos, de acuerdo a la tarifa correspondiente a cada uno de éstos, de la recepción y correcta utilización del fondo de cambio y rollos que le hayan sido asignados.

X. Cubrir de inmediato cualquier faltante que le resulte en la preliquidación.

Y. Solicitar por escrito, al Administrador de la Plaza de Cobro, la revisión de la videograbación de la operación de su turno, a más tardar 24 horas posteriores en que fue notificado, en aquellos casos en los que tenga inconformidad respecto de la liquidación.

Z. Firmar antes de retirarse de la Plaza de Cobro la preliquidación correspondiente a su turno laborado y las liquidaciones de turnos anteriores.

AA. Proporcionar al usuario la información necesaria sobre las condiciones de la carretera o puente, accidentes, maniobras y cualquier otro evento del que tenga conocimiento, que pueda demorar su paso o poner en peligro su integridad, de conformidad con los lineamientos marcados por el Administrador de la Plaza de Cobro.

BB. Reportar de inmediato al Encargado de Turno en forma verbal los informes de siniestros, condiciones de inseguridad e ilícitos que los usuarios le reporten en el carril bajo su responsabilidad.

CC. Colaborar con el Encargado de Turno y Administrador de la Plaza de Cobro en el control y desahogo de congestionamientos vehiculares que pudieran presentarse como consecuencia de incremento vehicular, cierres de sector o cualquier otro evento extraordinario.

DD. Reportar de inmediato al Encargado de Turno las fallas del equipo de control de tránsito y registrarlas en el Formato de Incidencias.

EE. Desarrollar en su jornada laboral, exclusivamente las actividades inherentes a su puesto, salvo casos extraordinarios, en cuyo caso deberán contar con la instrucción y autorización escrita del Administrador de la Plaza de Cobro.

FF. Reportar de inmediato al Encargado de Turno las fallas y anomalías en el equipo de control de tránsito, en las contraseñas indicadoras de origen o en cualquier componente de los Sistemas Electrónicos de Peaje, asentando lo correspondiente en el Formato de Incidencias.

GG. Colaborar con el Administrador de la Plaza de Cobro, los Encargados de Turno, personal de supervisión del Operador de la Concesión y entes fiscalizadores en caso de supervisiones, teniendo la obligación, incluso, de mostrar el contenido de los bolsillos de su ropa, chamarras, bolsos de mano o cualquier prenda de vestir u objeto que porte o se localice en el interior de la cabina.

En caso de que se le encuentre dinero en cualquier lugar dentro de la cabina de cobro invariablemente formará parte del ingreso. Los objetos encontrados serán recogidos por el superior jerárquico y serán remitidos al área jurídica de la empresa prestadora de servicio del personal, y se le instrumentará Acta Administrativa.

HH. En el caso de la operación de peaje cerrado además de lo anterior, deberá permitir el acercamiento de sistemas de detección de metales o sistemas de reconocimiento electrónico, con la finalidad de confirmar o no la presencia de éstas.

II. Mantener siempre abierto su carril; y, en los casos que por fallas en los equipos, necesidades fisiológicas o para tomar sus alimentos tenga que salir de la cabina, previa autorización del Encargado de Turno o del Administrador de la Plaza de Cobro, cerrará la cabina, procurando que estas acciones sean en los momentos de menor aforo y por el menor tiempo posible.

V. Los Cajeros Receptores tienen estrictamente prohibido:

A. Entrar a la cabina de cobro con dinero en efectivo o tarjetas/dispositivos de sistemas electrónicos de cualquier especie, boletos impresos y contraseñas de entrada.

B. Mantener en bolsillos, prendas de vestir u objeto que se localice en el interior de la cabina de cobro, dinero en efectivo o tarjetas/dispositivos de sistemas electrónicos de cualquier especie, boletos impresos y contraseñas de entrada.

C. Entrar a la cabina de cobro con carteras, bolsos, teléfonos celulares, radios de intercomunicación, televisores, reproductores de audio y video, calculadoras o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, éstos deberán ser depositados en el gabinete o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el Encargado de Turno. Únicamente se permitirá la introducción de aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de éstos no altere el orden y/o el desempeño de sus funciones.

D. Realizar la impresión del boleto previo al pago; debiendo emitirlo hasta en tanto reciban el pago de la tarifa por parte del usuario.

E. Conservar en la cabina de cobro boletos que no pertenezcan al turno carril en operación y/o boletos impresos en su turno sin destruir, los que obligadamente tendrá que reportar al Encargado de Turno de haberlos encontrado en el interior de la cabina al iniciar su turno.

F. Tener en su poder contraseñas de entrada o dispositivos electrónicos no entregados por los usuarios mediante los cuales se pueda acreditar de forma irregular el origen del tramo recorrido, los que obligadamente tendrá que reportar al Encargado de Turno de haberlos encontrado en el interior de la cabina al iniciar su turno.

G. Registrar información falsa del origen de los vehículos y o las formas de pago en el sistema de control de tránsito y/o proporcionar información errónea en el proceso de preliquidación respecto de los vehículos que cruzan o cruzaron por el carril a su cargo.

H. Alterar por sí o por tercera persona la operación del sistema de control de tránsito o de video.

I. Colocar objetos ajenos al equipo de carril.

J. Mover de la posición asignada los componentes del equipo de control y registro vehicular o impedir la visibilidad de estos, colocando sobre estos objetos.

K. Tener convivencia con el personal de vigilancia.

VI. Deberá cubrir los faltantes resultantes en el proceso de liquidación, recuperación que efectuara la empresa prestadora de servicios del personal, de acuerdo al contrato establecido.

VII. Cuando un Cajero Receptor incurra en faltantes superiores a tres días del salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal en un turno y/o seis días de salario mínimo general en un periodo de treinta días se le programara para capacitación. De reincidir en dichos faltantes se procederá conforme a los artículos 47 y/o 53 fracción IV de la Ley Federal del Trabajo.

VIII. Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la recisión del contrato de trabajo sin responsabilidad para el organismo en términos de la legislación aplicable.

IX. El Cajero Receptor, asignado a carril de entrada, será responsable de:

A. Recibir del Encargado de Turno, el rollo(s) de papel para emisión de contraseñas para abastecer el o los expendedores asignados.
B. Grabar su imagen ante la cámara de video sin gorra y/o anteojos obscuros al inicio y término de su turno o corte.

Durante el Turno

C. Verificar en el interior del expendedor la existencia y suficiencia de rollos de impresión de contraseñas en las boleteras.
D. Reportar al Encargado de Turno las fallas que se presenten en la operación de los carriles.
E. Es responsable del cambio de rollos para la emisión de contraseñas.
F. Verificar el funcionamiento automático del equipo expendedor de contraseñas, en caso de detectarse alguna anomalía lo hará del conocimiento del Encargado en Turno.
G. En caso de que se detecte un incremento de aforo vehicular, con la autorización del jefe de turno, deberá cerrar sesión e inmediatamente aperturar nueva sesión de acuerdo al Procedimiento de Contingencia por Incremento de Aforo Vehicular.

Fin del Turno

H. Deberá entregar al Encargado de Turno, debidamente firmada y requisitada su Hoja de Incidencias, permaneciendo en la Terminal de Control de Operación hasta la emisión de la Preliquidación, a fin de aclarar cualquier anomalía.

1. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE VEHICULOS EN CARRILES DE ENTRADA EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor		**INICIO DE TURNO** 1. Recibe rollos para expendedor de contraseñas y Formato de Incidencias. 2. Se dirige a su carril designado. 3. Verifica el estado operativo de los gabinetes y periféricos de los equipos de control de tránsito. a. Existencia de rollos en el gabinete. b. Botón para generar contraseña. c. Funcionamiento de la impresora de contraseñas. d. Barrera de salida. e. Funcionamiento de la antena de telepeaje. **OPERACIÓN NORMAL.** 4. El vehículo accesa a la zona de registro. 5. La antena detecta medio electrónico (TAG) o la cámara ANRP detecta las placas. 6. En caso de no detectar medio electrónico de registro (TAG) o placas, a. El usuario presiona el botón para generar la contraseña. b. Se genera la contraseña. c. La toma el usuario para iniciar su recorrido. 7. Se levanta la barrera y accesa a la autopista. 8. Se baja la barrera. **AL CIERRE DEL TURNO** 9. Realizará en su teclado el corte de turno introduciendo su clave en el sistema, dirigiéndose a la Terminal de control de operación para llevar a cabo el proceso de Preliquidación. **Termina procedimiento**	Rollos, Formato de Incidencias Preliquidación

2. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y COBRO DE PEAJE EN SISTEMA CERRADO EN EL TRAMO CHAMAPA – LECHERÍA EN CARRILES DE SALIDA

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	**INICIO DE TURNO** 1. Recibe Fondo de Cambio lo verifica y firma Vale de Cajero Receptor. 2. Recibe Formato de Incidencias para uso de Cajero Receptor en carril. 3. Se dirige a su carril designado. 4. Inicia su sesión en el equipo de carril con la clave personalizada. 5. Introduce al sistema el Folio de rollo con el que dará inicio al turno. **OPERACIÓN NORMAL.** 6. Al aproximarse a la zona de cobro clasifica el tipo de vehículo en el touch screen de acuerdo a su clase tarifaria. **Pago en Efectivo** 7. Espera la asociación de placas o medio electrónico del usuario. 8. Aparece en pantalla la tarifa a cobrar e informa al usuario el monto a pagar. 9. Recibe el pago en efectivo y registra la forma de pago en su touch screen y se abre la barrera de paso. En caso de que el usuario a su ingreso haya recibido contraseña y la entregue a su salida, el Cajero Receptor procederá a destruirla ante la cámara de la cabina. 10. Entrega comprobante de pago y en su caso cambio al usuario. 11. El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso. 12. En caso de no contar con la identificación automática del origen: a. Deberá recibir del usuario la contraseña emitida en el carril de entrada y colocarla de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen. b. Aparece en pantalla la tarifa a cobrar e informa usuario el monto a pagar. c. Recibe el pago en efectivo y registra forma de pago en su touch screen y se abre la barrera de paso. d. Entrega comprobante de pago y en su caso cambio al usuario. e. El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso. f. El Cajero Receptor procederá a destruirla ante la cámara de la cabina. 13. Para el caso de no poder identificar el origen de forma electrónica a través de la contraseña con código QR: a. Se deberá identificar de manera visual en la contraseña y registrarlo de forma manual en el touch screen. b. Aparece en pantalla la tarifa a cobrar e informa usuario. c. Recibe el pago en efectivo y registra forma de pago en su touch screen y se abre la barrera de paso. d. Entrega comprobante de pago y en su caso cambio al usuario. e. El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso. f. Conserva la contraseña recibida para su entrega posterior.	Vale de Cajero Receptor, Formato de Incidencias Contraseña no leída por el lector QR

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Registro Vehículos sin Pago	
	14.	Espera la asociación de placas o medio electrónico del usuario.	
	15.	Aparece en pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	
	16.	Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Numero Económico, Dependencia, etc.) y da forma de pago VSC y se abre la barrera.	Formato de Incidencias
	17.	En caso de que el usuario a su ingreso haya recibido contraseña y la entregue a su salida, el Cajero Receptor procederá a destruirla ante la cámara de la cabina.	
	18.	En caso de no contar con la identificación automática del origen, a. Deberá recibir del usuario la contraseña emitida en el carril de entrada y colocarla de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen. b. Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (dependencia, número económico, clasificación tarifaria etc) y da forma de pago VSC y se abre la barrera. c. El Cajero Receptor procederá a destruir la contraseña de entrada ante la cámara de la cabina.	
	19.	Para el caso de no poder identificar el origen de forma electrónica a través de la contraseña con QR, a. Se deberá identificar de manera visual en la contraseña y registrarlo de forma manual en el touch screen. b. Aparece en pantalla la tarifa por el recorrido realizado. c. Anota en su Formato de Incidencias la hora y características de la unidad (Origen, Tipo o Clasificación, Placas y/o Numero Económico, Dependencia, etc.) y da forma de pago VSC y se abre la barrera. d. Conserva la contraseña recibida para su entrega posterior.	Contraseña no leída por el lector QR
	20.	El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso.	
	21.	Informa el Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos.	
		Registro Vehículos Pago Medio Electrónico	
	22.	Espera la asociación del medio electrónico del usuario.	
	23.	Aparece en pantalla la tarifa por el recorrido realizado.	
	24.	Registra la forma de pago IAVE en su touch screen y se abre la barrera de paso.	
	25.	El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso.	
	26.	En caso de no contar con la identificación automática del origen, a. Deberá recibir del usuario la contraseña emitida en el carril de entrada y colocarla de manera frontal al lector QR, el cual identificará su origen. b. Registra la forma de pago IAVE en su touch screen y se abre la barrera de paso. c. El usuario abandona el carril y se cierra la barrera de paso. d. El Cajero Receptor procederá a destruir la contraseña de entrada ante la cámara de la cabina.	
	27.	En caso de no contar con la Validez del medio electrónico del usuario, se efectuara el procedimiento para **Pago en efectivo.**	

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	Registro Vehículos Cuota Eludida 28. Cuando un vehículo elude el pago de peaje (Cuota Eludida) el Cajero Receptor anotará en su Formato de Incidencias la mayor cantidad de datos de la unidad (Tipo o Clasificación, Placas, etc.) 29. Informa el Encargado de Turno y solicita el número de folio de control interno asignado para este tipo de eventos. **FIN DE TURNO** 30. Introduce al sistema el Folio de rollo con el que da por terminado su turno. 31. Realiza cambio de turno, cerrando su sesión en el equipo de carril con clave personalizada. 32. Se dirige a la Terminal de Control de Operación y entrega el efectivo recaudado. 33. Entrega las contraseñas de entrada recibidas por los usuarios a quienes no les fue asociado algún Medio de Pago Electrónico o Placas/Matricula; eventos ingresados de forma manual en el sistema, y Formato de Incidencias. 34. En caso de diferencias en contraseñas de entrada, de acuerdo a la información arrojada en preliquidación, firmara el Acta de Hechos, misma que se turnará solicitando la sanción que corresponda. 35. Firma la Preliquidación correspondiente a su turno laborado y Liquidaciones de turnos anteriores. **Termina Procedimiento**	Formato de Incidencias Acta de Hechos Preliquidación

3. PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA POR INCREMENTO DE AFORO VEHICULAR

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador o Responsable del Tramo	1.- Únicos responsables de autorizar la aplicación de este procedimiento.	
Encargado de Turno	2.- Localiza al Administrador, para solicitar la autorización de aplicación del presente procedimiento.	
	3.-Instruye a los Cajeros Receptores responsables de carriles de entrada, el cierre de sesión automática y apertura de sesión por contingencia de incremento de aforo vehicular.	
	4.- Registro de hora de inicio, así como número de folio preimpreso de carril de entrada.	
Los Cajeros Receptores de carriles de entrada	5.- Deberán atender las indicaciones del Administrador y Encargado en Turno, para la expedición de contraseñas de forma manual en el periodo de tiempo que se establezca; entregando a cada usuario una sola contraseña.	**Contraseña**
Encargado de Turno	6.- Verificará una vez concluida la contingencia que los Cajeros Receptores de carriles de entrada, procedan a verificar y poner en operación de manera automática el expendedor de carril.	
Los Cajeros Receptores de carriles de entrada	7.- Deberán registrar en el formato de incidencias, el número de folio final preimpreso, el periodo de duración de la contingencia, así como las anomalías que se detecten durante su turno.	**Formato de Incidencias**
Encargado de Turno	8.- Elaborará el acta de hechos por la aplicación de este procedimiento, detallando los horarios (inicial y final); así como todas las incidencias suscitadas, detallando todas las acciones que realizó el personal involucrado. Esta información formará parte de la documentación de la preliquidación.	**Acta de Hechos**
	Termina procedimiento	

4. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE PEAJE CON CONTRASEÑA CODIGO QR EN CARRIL DE SALIDA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.-	Proporcionará a cada Cajero Receptor un contenedor vacío (buzón) y cerrado, con el número de carril a operar, al inicio de cada Turno/carril, para el depósito de contraseñas.	Contenedor vacío (buzón) cerrado
	2.-	Supervisa mediante su terminal, que el contenedor (buzón), se encuentre en un lugar visible todo el turno.	
Cajero Receptor	3.-	Colocará y mantendrá durante su turno-carril, en un lugar visible (ante la cámara interna de carril), dicho contenedor.	
	4.-	Deberá destruir de manera inmediata y ante la cámara de video interna, las contraseñas de entrada de los eventos que el sistema asoció de forma automática el origen y depositarlas en el buzón destinado para tal fin.	Contraseñas QR
	5.-	Recibirá de los usuarios las contraseñas de entrada a los cuales el sistema no identifico de manera automática el origen, procederá a escanearla también será depositada en el buzón sin destruir.	
	6.-	Deberá documentar detalladamente, todas las incidencias relacionadas con la recepción de contraseñas QR (cambios a manual, omisión de entrega, entrega duplicada y contraseña caduca, usuario con medio electrónico de pago, que entrega la contraseña, etc.), esto con el fin de justificar y/o aclarar diferencias que se presenten cuando se totalicen y comparen con la información generada en sistema. Se resalta que toda incidencia deberá ser reportada y autorizada por el Encargado de Turno, contemplando en todo momento los lineamientos para el proceso de cobro.	
	7.-	Se especifica que las contraseñas recibidas, provenientes de los diversos entronques de las Concesionarias Inbursa y OHL, deberán de resguardarse en los contenedores, sin destrucción y sin excepción alguna.	**Formato de Incidencias**
	8.-	Al finalizar el turno-carril, el Cajero Receptor, entrega el contenedor con las contraseñas QR recibidas, al Encargado del Turno en que se actúa y se procede a la realización del corte de efectivo, dentro del soporte documental de la preliquidación.	contenedor vacío (buzón) y cerrado
	9.-	Una vez concluida la totalidad del proceso de preliquidación, el Encargado de Turno entrante, clasifica y contabiliza las contraseñas con código QR de cada uno de los contenedores del turno en que se operó, especifica el total de contraseñas recibidas sin destruir por Plaza de Cobro y/o entronque, registrando los resultados en el formato establecido para tal fin. En este formato se incluirán observaciones que de forma general justifiquen y/o aclaren situaciones que pudiesen afectar la conciliación contra sistema de las contraseñas y deberá contar con nombre y firma autógrafa.	
Encargado de Turno	10.-	El encargado de turno, separara las contraseñas destruidas, y las colocará en un envase adjunto, para su remisión al CLR, junto con la preliquidacion.	**Formato "Conteo de Contraseñas"**

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador		11.- Las contraseñas no destruidas, se agruparán por cada turno-carril identificándolas mediante una etiqueta para su posterior cotejo recuento y remisión al CLR. Ejemplo:	

P.C. 135 Nopala	
Carril 7	
lunes, 15 de agosto de 2016	
TURNO	SEGUNDO
Lechería	0
Lago de Gpe.	0
Atizapán	0
Madin	0
Lomas Verdes	0
Nopala	0
Cipreses	0
Chamapa	289
Huixquilucan	15
Interlomas	23
La Venta	19
San Miguel	0
Total	346

12.- Entregará todas las contraseñas recibidas, contabilizadas e identificadas según los numerales anteriores, colocándolas en un envase plástico con segurisello, en su interior deberán incluirse los formatos de registro del conteo efectuado en cada Turno. La entrega se realizará en conjunto con la información documental del Día Plaza.

13.- Para los casos en que no se cuente con Contenedor Vacío para la apertura de un Turno-Carril, vaciará alguno de los contenedores entregados en el fin de turno, el cual llevará personalmente al carril y frente a la cámara interna, depositará las Contraseñas que hasta el momento se hubiesen recibido en carril. Por su parte ante la carencia de contenedor, el Cajero Receptor, después de escanear la contraseña la colocará en su mesa de trabajo, frente a la impresora de boletos. El tiempo de operación, sin contenedor, no deberá exceder los 10 min., reiterando la responsabilidad del Encargado de Turno.

14.- Durante la permanencia en las instalaciones, Supervisará y Validará este procedimiento, firmando en el formato establecido para el conteo de Contraseñas.

Termina procedimiento

TÍTULO SEXTO
LÍNEA EXPRESS

CAPITULO I

OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II

REGLAS DE OPERACIÓN

CONTRATACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

PARA LA SUSTITUCIÓN DEL CHIP POR ROBO, ACCIDENTE O CAMBIO DE VEHÍCULO

POLITICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

CAPITULO III

FUNCIONES DEL PERSONAL:

ADMINISTRADOR DE LA PLAZA DE COBRO (RESPONSABLE DE LA LÍNEA EXPRESS)

SUBDELEGACIÓN DE OPERACIÓN

PERSONAL DE ATENCIÓN A USUARIOS LÍNEA EXPRESS

ORGANIGRAMA DEL MÓDULO DE LÍNEA EXPRESS

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA APLICABLE AL CARRIL DE LÍNEA EXPRESS

ANEXOS:

1.- SOLICITUD PARA CONTRATACIÓN DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

2.- SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

3.- CARTA RESPONSIVA POR ENTREGA DE CHIP LINEXP

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Proporcionar al personal de operación de las Plazas de Cobro instaladas en las zonas fronterizas que cuenten con el esquema de operación denominado Línea Express (LINEXP), un conjunto integral de políticas, procedimientos y funciones que les permita operar eficientemente el sistema, brindando un mejor servicio a los usuarios además de un cruce ágil y sin contratiempos, cumpliendo de esta forma con los objetivos institucionales de este Organismo y del Gobierno Federal, así como los Tratados Internacionales, fortaleciendo la convivencia de las relaciones con los Estados Unidos de América, conforme a las negociaciones y acuerdos tomados por el Grupo Intersecretarial de Puertos y Servicios Fronterizos integrado por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), Secretaría de la Función Pública (SFP), Aduanas (SAT), Instituto Nacional de Migración (INM), Policía Federal (PF), Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), y autoridades municipales.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 58. La contratación al Sistema de Línea Express (LINEXP), en ningún caso podrá ser transferible.

Artículo 59. La contratación al sistema de LINEXP solo aplica para vehículos T1, serán excluidos los siguientes:

A. Los de doble rodada.
B. Los que excedan las dimensiones del ancho del carril.

Artículo 60. Cualquier trámite del servicio de Línea Express (LINEXP), podrá realizarse a través de los siguientes medios:

A. El portal www.capufe.gob.mx (como pago referenciado):

1.Transferencia a través de la banca de HSBC.
2.SPEI referenciado.
3.Pagos con cargo a tarjetas bancarias (VISA o MasterCard).

B. Pago en HSBC, en efectivo en la ventanilla del banco, cajero automático y cajero receptor exclusivo; y/o

C. En oficina previa cita, a través de ventanilla mediante pago con tarjeta bancaria (VISA o MasterCard).

Para agendar una cita será a través del portal de referencia, vía telefónica y/o presentarse en las oficinas de Línea Express (LINEXP), las cuales serán otorgadas en un horario de 08:00 a.m. a 15:30 p.m.

Artículo 61. El horario de operación de los carriles exclusivos de Línea Express (LINEXP), será de lunes a domingo de las 06:00 a las 24:00 horas en las Plazas de Cobro 74 "Juárez – Lincoln" y 37 "Reynosa- Hidalgo", pudiendo variar este horario en cada uno de los puentes donde se cuente con Línea Express (LINEXP).

Artículo 62. El horario para el uso de los carriles Línea Express (LINEXP), únicamente podrá ser modificado en términos de los acuerdos determinados en sesión de trabajo del Grupo Binacional México-Estados Unidos sobre Puentes y Cruces Internacionales, mismos que se establecen de forma verbal; en tal caso corresponde al responsable de la operación de la Línea Express (LINEXP), notificar a los usuarios dicha modificación.

I. El uso del Sistema Línea Express (LINEXP) será a través de tarjeta electrónica denominada Chip, adherida al parabrisas del vehículo conforme a las especificaciones técnicas aplicables, con excepción de los vehículos cuyas características particulares (blindaje / diseño del vehículo), no permitan la lectura del Chip en el ECT. Ver Anexo 3. Carta Responsiva por Entrega de Chip Linexp.

A. El Personal de la Línea Express realizará revisiones aleatorias a fin de verificar que los vehículos que cruzan por el carril Express, cuenten con el Chip debidamente adherido al parabrisas, si no se encuentra adherido, se solicitará al usuario la regularización mediante los siguientes correos electrónicos: c37sentri@capufe.gob.mx y c74sentri@capufe.gob.mx o bien acudir a ventanilla, en caso de negativa del usuario, se cancelará el uso del chip en el sistema sin responsabilidad para CAPUFE.

B. El Personal de la Línea Express realizará revisiones periódicas al carril Express a efecto de verificar su correcto funcionamiento, en caso de existir alguna falla o irregularidad deberá reportar mediante Acta de Hechos o Informativa a la Subdelegación de Operación, previo registro de la falla en el módulo correspondiente.

C. Diariamente el sistema instalado en carril realiza automáticamente la actualización de la información de los Chip´s que cruzan.

D. La vigencia del Chip para el uso de los Carriles Exclusivos Línea Express (LINEXP), corresponde estrictamente a 365 días, en caso de que el usuario del sistema hiciera mal uso del carril y/o de los medios electrónicos para control, se cancelará su servicio sin responsabilidad para CAPUFE.

E. La sustitución del Chip implica la desactivación del anterior y el nuevo conservará la vigencia inicial y final del periodo inicialmente contratado.

F. El suministro de Chip´s para Sistema Línea Express (LINEXP), se realizará mediante acta entrega-recepción, para su alta en el almacén virtual del SIAC.

G. En caso de que el Chip presente falla por lectura en carril, no imputable al usuario, será sustituido en garantía sin ningún costo, siempre y cuando esté vigente, levantando Acta de Hechos o Informativa, notificando a la Subdelegación de Operación el motivo de la sustitución.

H. Todo Chip retirado del vehículo del usuario será destruido en el momento, con excepción de aquellos reemplazados por defecto de fábrica, que deberán ser relacionados para su entrega por medio de oficio al proveedor, con copia a la Subdelegación de Operación.

I. En el caso de que el Chip presente alteraciones o daños causados por el usuario, deberá ser sustituido con cargo al mismo.

CONTRATACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

Artículo 63. Al momento de su cita todos los documentos deberán entregarse de forma digitalizada en formato PDF, a través de medio magnético (USB) o remitirse a la cuenta de correo electrónico correspondiente: c37sentri@capufe.gob.mx o c74sentri@capufe.gob.mx.

Artículo 64. Para LA CONTRATACIÓN al Sistema Línea Express (LINEXP) el usuario deberá entregar en ventanilla el Anexo 1. Solicitud para Contratación del Sistema Línea Express, previo llenado con letra de molde y firmado el cual será digitalizado para su archivo electrónico.

Artículo 65. El personal responsable de los trámites del Sistema deberá verificar que los datos señalados sean legibles y que el usuario entregue la siguiente documentación:

A. Autorización del vehículo donde está registrado en el SENTRI Americano GOES (Global Online Enrollment System) en formato PDF.

B. Tarjeta de identificación para el uso de la Línea SENTRI emitida por los Estados Unidos de América (Sentri-card), en formato PDF, a nombre del usuario contratante de la LINEXP.

C. Identificación oficial vigente en formato PDF (pasaporte, credencial de elector, cédula profesional, licencia de conducir).

D. Registro Federal de Contribuyentes (RFC) en formato PDF, en caso de que el usuario requiera factura con datos fiscales.

E. Tarjeta de Circulación del Vehículo o equivalente en formato PDF en caso de vehículos con matrícula extranjera.

F. Cuenta de CORREO ELECTRÓNICO, para el envío de Factura Digital y notificaciones.

Artículo 66. El usuario deberá cubrir la tarifa autorizada por la SHCP para el uso de la Línea Express (LINEXP), a través de tarjeta de crédito Visa-MasterCard o débito, pago referenciado digitalizado en formato PDF, en cuyo caso sustentará el pago con el comprobante bancario original por cada uno de los vehículos que pretenda utilizar.

Artículo 67. Para la contratación de Línea Express (LINEXP) el usuario se presentará con el vehículo a registrar, el cual deberá estar en el estacionamiento para el pegado del Chip.

Artículo 68. De no presentarse el usuario titular, la persona que realiza la contratación deberá de traer consigo Carta Poder Simple, donde el usuario titular le autorice realizar el trámite a su nombre con una copia de identificación de quien lo realice.

Artículo 69. Para efectos de RENOVACIÓN podrá realizarse a través de la página WEB, la vigencia se activará dentro de las 72 Hrs. posteriores a la emisión del pago.

Artículo 70. Al realizar la renovación en las oficinas de LINEXP la activación será inmediata, en caso contrario el Chip se desactivará automáticamente al término de su vigencia. (Ver Anexo 2. Solicitud de Modificación de Datos del Sistema Línea Express).

Artículo 71. Para la renovación únicamente se solicitará la tarjeta de circulación o equivalente si hubo cambio de placas del vehículo.

Artículo 72. El usuario que no haya renovado en un periodo de 3 años, previa confirmación de que no haya tenido cruces durante ese lapso, deberá de realizar un nuevo trámite de contratación cumpliendo con los requisitos vigentes.

PARA LA SUSTITUCIÓN DEL CHIP POR ROBO, CAMBIO DE VEHÍCULO O PARABRISAS

Artículo 73. En los casos de sustitución del Chip por robo, cambio de vehículo o parabrisas, se cobrará al usuario, con base en la tarifa vigente, el valor del costo del Chip, conservando los derechos contratados.

Artículo 74. Para los casos en los que el usuario cambie de vehículo o parabrisas, deberá requisitar el Anexo 2. Solicitud de Modificación de Datos del Sistema Línea Express, a efecto de actualizar sus datos, conservando la vigencia contratada, siendo necesario entregar el holograma anterior.

Artículo 75. Es requisito indispensable la presentación del vehículo nuevo autorizado, así como el formato digitalizado en PDF del registro SENTRI Americano GOES (Global Online Enrollment System).

Artículo 76. Para los casos en los que el usuario cambie las placas de su vehículo, deberá presentar la nueva tarjeta de circulación, a efecto de actualizar sus datos, conservando la vigencia contratada, en este caso no habrá cambio de Chip.

Artículo 77. El usuario deberá presentar el registro del nuevo vehículo y el formato actualizado del GOES (Global Online Enrollment System) donde se le autoriza transitar por la Línea Sentri.

POLÍTICAS DE ATENCIÓN A USUARIOS

Artículo 78. El Módulo de Línea Express, deberá contar con Libro Bitácora para uso y llenado de los usuarios, quienes registrarán su visita y trámite a realizar, tomando en cuenta los horarios de las citas.

Datos a consignar en Libro de Bitácora:

HORA DE LLEGADA	NOMBRE, APELLIDO	TRÁMITE A REALIZAR	CHIP	VIGENCIA	ATENDIDO POR
09:20	Ejemplo: Juan Manuel López Velarde	Renovación			

Artículo 79. El personal que atienda al usuario revisará que no le falte documentación a su carpeta electrónica cargada previamente en sistema a fin de tener completa y digitalizada toda su documentación.

Artículo 80. Si durante el proceso de atención se identifican discrepancias en la información proporcionada por el usuario, se le notificará a este y se revisarán los controles existentes que permitan clarificar y proceder según sea el caso.

Artículo 81. Toda falla identificada en el proceso de atención al usuario en el SIAC o en el Módulo Control de Acceso a Línea Express (LINEXP), deberá ser atendida exclusivamente por el responsable del Módulo LINEXP, al identificar inconsistencias que alteren el proceso normal de atención a clientes y lo notificará a la Subdelegación de Operación a fin de que se desarrollen los procesos de atención aplicables.

1. Diagnóstico	Acción Inmediata	Responsable
Falla en el Módulo Control de Acceso LINEXP. Fallas en carriles	- Registro de Falla en Módulo de Fallas y seguimiento con Técnico Local del Proveedor, aplicación de la estructura de atención. -En su caso elaboración de Acta Informativa, que detalle condiciones específicas de la falla y complicaciones a usuarios, relacionando datos de Chip y nombre de afectados para efecto de aplicación de protocolo de contingencia. -Notificación: a la Subdelegación de Operación, Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Interoperabilidad y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Encargado del sistema Línea Express (LINEXP).
Falla en SIAC	-Notificación vía electrónica a personal de Soporte SIAC, Ingresos,	Encargado del sistema Línea

A) Facturas sin timbrado. B) Sin acceso al sistema, que implique imposibilidad para facturación, y/o actualización de información de pago de renovaciones y nuevas contrataciones, consultas y reporteo.	Subdelegación de Informática, Superintendente Regional, Subdelegado de Operación, Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje y la Subgerencia de Desarrollo de Proyectos de Interoperabilidad. -Elaboración de Acta de Hechos o Informativa, que detalle condiciones específicas de la falla. -Aplicar el protocolo de contingencia para este caso.	Express (LINEXP).

CAPITULO III
FUNCIONES DEL PERSONAL

Artículo 82. El Administrador de la Plaza de Cobro (Responsable de la Línea Express (LINEXP) deberá:

I. Verificar que la operación en Carriles se desarrolle en el horario determinado en los acuerdos del Grupo Binacional México-Estados Unidos sobre Puentes y Cruces Internacionales.

II. Supervisar que los vehículos que cruzan por los Carriles Express, cuenten con Chip adherido al parabrisas conforme a las especificaciones técnicas, o en su defecto el vehículo esté debidamente integrado al catálogo de identificación vehicular con características especiales.

III. Supervisar la elaboración del catálogo electrónico de identificación vehicular para unidades con características especiales (blindaje / diseño del vehículo) las cuales no permitan la lectura del Chip en el ECT (Equipo de Control de Tránsito), catálogo que deberá contener por cada vehículo, fotografía de la unidad, placas de circulación y carta responsiva, respecto del Chip entregado físicamente al contratante, así como remitir el catálogo de identificación vehicular para unidades con características especiales mensualmente a la Subdelegación de Operación.

IV. Supervisar la realización de la conciliación aleatoria diaria a través de video grabación en vivo e histórica respecto de los vehículos que cruzan por los carriles exclusivos para la Línea Express (LINEXP), verificando que el número de Chip y la vigencia identificada por el Equipo de Control de Tránsito corresponda a la vigente en SIAC. En caso de identificar irregularidades en el uso del Chip y/o medios electrónicos para control por parte del usuario, solicitará la presencia del cliente vía notificación electrónica para regularizar la causa de la anomalía detectada, en caso de negativa gestionará ante el área de soporte SIAC la cancelación del Chip.

V. Realizar revisiones periódicas al carril exclusivo a efecto de verificar su correcto funcionamiento y operación, en caso de existir alguna falla o irregularidad deberá reportar mediante Acta de Hechos o Informativa vía correo electrónico a la Subdelegación de Operación, previo registro de la falla en el módulo correspondiente.

VI. Enviar diariamente reportes "LIBRO DIARIO DE VENTAS (ZSD005) Y LISTA DE PEDIDOS (VA05)", que consigne información del total de Contrataciones, Renovación del servicio y Sustitución de Chip´s (con costo y sin costo), así como el importe de ingresos recaudados con tarjeta bancaria integrando corte diario de transacciones en TPV (Terminal Punto de Venta) y los correspondientes a pagos referenciados a la Subdelegación de Operación.

VII. Para el control de la dotación de los Chip´s realizará acta de entrega-recepción, que será remitida a la Subdelegación de Operación con copia a la Subdelegación de Administración.

VIII. Supervisar el proceso de alta de los Chip´s en el almacén virtual de SIAC.

IX. Informar semanalmente a la Subdelegación de Operación el stock de Chip´s de almacén virtual.

X. Elaborar y enviar la solicitud de Chip´s a la Subdelegación de Operación, con tres meses de anticipación para su proceso de compra.

XI. Elaborar y enviar la relación de Chip´s con defectos que impidan su lectura en el carril, para su devolución a la empresa proveedora, informando semanalmente a la Subdelegación de Operación, para los efectos correspondientes.

XII. Supervisar que los trámites de Contratación, Renovación y Sustitución de Chip (con o sin costo) sean desarrollados por el personal de trámite, con estricto apego a los lineamientos vigentes, de identificar anomalías se procederá a levantar acta administrativa para la aplicación de las medidas disciplinarias, informando a la Subdelegación de Operación.

XIII. Supervisar de manera diaria la actualización y respaldo en sistema la totalidad de expedientes electrónicos conforme a las Contrataciones, Renovaciones o Sustituciones de Chip´s, remitiendo de manera mensual copia de archivo electrónico a la Subdelegación de Operación.

XIV. En los casos en los que se identifiquen fallas en los accesos a la página WEB institucional que imposibiliten el acceso al portal de "Depósitos Referenciados", notificar a la Subdelegación de Operación, Subgerencia de Ingeniería Software (Oficinas Centrales) y Subdelegación de Informática.

XV. Elaborar mensualmente el rol de turnos del personal de atención a usuarios de Línea Express (LINEXP), que les permita cumplir con el horario de atención al cliente.

XVI. Verificar el correcto llenado del libro de bitácora para registro diario de usuarios en Línea Express (LINEXP).

XVII. Vigilar la distribución de la gestión del trámite de Renovación de vigencias efectuado mediante página WEB de CAPUFE, una vez recibida la información de pagos referenciados, a fin de que los usuarios completen el proceso.

XVIII. Verificar que el Guardia de Seguridad asignado a los carriles exclusivos Línea Express, reporte las anomalías, conforme a las especificaciones contractuales del prestador de servicios.

XIX. Cierre de turno, el procedimiento se realizará 30 minutos antes del horario de salida: El personal encargado de la atención a usuarios de Línea Express deberá entregar su corte y listas de referenciados realizados en el día, con la impresión de la transacción ZSD005 (Reporte Libro Diario de Ventas en SIAC).

XX. Durante los 30 minutos previos al cierre del turno, los encargados deberán dar de alta en módulo todos los trámites referenciados o enviados por el banco.

Artículo 83. La Subdelegación de Operación deberá:

I. Solicitar el suministro de Chip´s y el reemplazo de los que tengan defectos con el proveedor.

II. Establecer el programa de supervisiones anuales al Módulo de Línea Express (LINEXP) que le corresponda, debiendo verificar padrón vigente, ingresos y registros, en caso de encontrar alguna irregularidad realizará acta administrativa que se turnará a la Subdelegación Jurídica.

III. Realizar las gestiones necesarias ante las áreas de soporte SIAC, sobre los horarios en que se realice algún trabajo que afecte el Sistema de Línea Express (LINEXP), (Envío de facturación masiva o modificaciones al SIAC).

IV. Coordinar la capacitación para el personal de Línea Express (LINEXP), programando en un horario donde todo el personal se encuentre presente sin descuidar sus funciones.

Artículo 84. El Personal de Atención a Usuarios Línea Express, será responsable de:

I. Atender de manera cordial y respetuosa a los usuarios que vía telefónica o presencial soliciten información o gestión de trámites en ventanilla de la Línea Express (LINEXP), por lo que su jornada estará sujeta a las necesidades del servicio, siendo necesaria su presencia física en las instalaciones de Linea Express en un horario de 08:00 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a sábado.

II. Realizar la gestión del trámite de Renovación de vigencias efectuado mediante página WEB de CAPUFE, una vez recibida la información de pagos referenciados.

III. Agendar las citas de los usuarios vía telefónica y verificar su registro de asistencia en el libro de bitácora de atención a clientes de la Línea Express (LINEXP).

IV. Entregar al usuario el formato correspondiente al trámite requerido (Contratación, Renovación o Sustitución de Chip).

V. Verificar que los datos registrados por el usuario sean legibles y completos.

VI. Recibir del usuario la documentación digitalizada en formato PDF o vía correo electrónico requerida, conforme al trámite a realizar cotejándola con la información registrada en el formato y realizar el cobro mediante tarjeta bancaria o modalidad citada en el apartado II. Reglas de Operación.

VII. Integrar el expediente electrónico, creando para tal efecto carpeta identificada con el número de Chip que corresponda al trámite.

VIII. Generar factura electrónica a través del sistema SIAC, remitiéndose al correo electrónico proporcionado por el usuario.

IX. Adherir el Chip al cristal del vehículo autorizado conforme a las especificaciones técnicas.

X. Verificar que el vehículo autorizado no cuente con otro Chip de la Línea Express (LINEXP) de CAPUFE, en cuyo caso se deberá retirar y destruir.

XI. Notificar al responsable de la Línea Express (LINEXP), al identificar que se trata de un vehículo blindado y/o con características particulares a fin de que instruya el procedimiento a aplicar.

XII. Emitir diariamente, reporte de ventas y cambios de Chip sin costo, emitido por SIAC, a fin de actualizar la base de datos, así como copia digital de la bitácora de carril registrada por el Guardia de Seguridad asignado al mismo.

XIII. Elaborar el catálogo electrónico de identificación vehicular para unidades con características especiales (blindaje / diseño del vehículo) las cuales no permitan la lectura del Chip en el ECT (Equipo de Control de Tránsito), catálogo que deberá contener por cada vehículo, fotografía de la unidad, placas de circulación y carta responsiva, respecto del Chip entregado físicamente al contratante.

XIV. Realizar el proceso de alta de los Chip´s en el almacén virtual de SIAC.

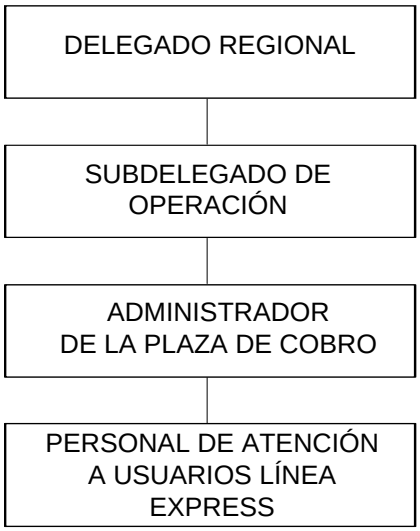
XV. Respaldar en medio electrónico de manera diaria la totalidad de expedientes electrónicos conforme a las Contrataciones, Renovaciones o Sustituciones de Chip.

XVI. Cerrar el turno 30 minutos antes del horario de salida y entregar su corte y listas de referenciados realizados en el día, con la impresión de la transacción ZSD005 (Reporte Libro Diario de Ventas en SIAC).

XVII. Todo personal que tenga acceso a los datos personales de los usuarios de la Línea Express, estará obligado a lo dispuesto en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en sus artículos 3 fracción II, 20 fracción VI, 21, 22 fracción III, 63 fracción I y 64; así como en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, artículo 8 fracción XXIV y los Lineamientos de Protección de Datos Personales,

publicados en el D.O.F. el 30 de septiembre de 2005, Lineamientos Decimo, Undécimo y Trigésimo Segundo, y lo establecido en el Documento de Seguridad de Línea Express.

ORGANIGRAMA DEL MÓDULO DE LÍNEA EXPRESS



CAPITULO IV
PROCEDIMIENTO DE CONTINGENCIA APLICABLE AL CARRIL DE LÍNEA EXPRESS

Artículo 85. Cuando exista falla en el sistema SIAC que impida realizar la Contratación, Renovación de la anualidad o Sustitución de Chip´s y con la finalidad de proporcionar el servicio al usuario, el Personal de Atención a Usuarios de Línea Express deberá realizar los siguientes pasos:

A. Notificar inmediatamente al personal responsable de la administración del Sistema SIAC de Oficinas Centrales y solicitar información respecto del tiempo en que estará solucionada la falla, comunicando a la Subdelegación de Operación.

B. Realizar el procedimiento de Contratación, Renovación o Sustitución de Chip de acuerdo a lo establecido en los presentes lineamientos, es decir:

1. Llenar el formato que corresponda (incluir el nombre o número de control).
2. Verificar la vigencia consultando en el expediente electrónico del usuario.
3. Realizar el cobro en la terminal punto de venta.
4. Enviar al final del día a los responsables del SIAC de Oficinas Centrales, el listado de los usuarios mediante formato en Excel a fin de que se procesen; y se envíen al Sistema del Proveedor mediante el layout para que se activen estos Chip´s en los carriles, señalando a los usuarios que este servicio estará a su disposición en un plazo de 24 hrs.
5. Entregar al finalizar el día un reporte a la Subdelegación de Operación los trámites que no se generaron en el SIAC por la falla del mismo, enviando la información del pre-corte y los folios entregados.

6. Una vez que el SIAC sea restablecido, el responsable de la Línea Express en la Plaza de Cobro, procederá a capturar previa autorización del administrador del SIAC, la información y generar la factura correspondiente para ser enviada a los usuarios vía correo electrónico.

Falla en el sistema de carril que impida lectura e identificación de Chip´s.

Artículo 86. Cuando exista falla en el sistema de carril que impida detectar los Chip´s y levantar la barrera, el personal de Línea Express deberá realizar las siguientes actividades:

A. Registrar inmediatamente la incidencia en el Módulo de Fallas.

B. Asignar el personal que permanezca en cada carril de la Línea Express durante todo el tiempo que dure la falla.

C. Entregar al personal asignado al carril de la Línea Express el formato de aforo manual de usuarios que crucen durante la contingencia y anotar con letra legible el número de Chip y número de placas de cada vehículo que cruce la Línea Express, una vez obtenida esta información se abrirá la barrera de paso manualmente durante la contingencia.

D. Notificar vía correo electrónico, a Subdelegación de Operación la falla del sistema.

E. Al termino del día debe:
1. Elaborar acta circunstanciada de hechos en la cual se describan los acontecimientos y las acciones realizadas de la incidencia, anexando los formatos recabados durante la contingencia.
2. Enviar acta y documentos soporte a la Subdelegación de Operación para conocimiento.

Artículo 87. Los formatos de aforo manual de Chip´s deberán contener invariablemente:

A. Nombre y número del Puente Internacional.
B. Los datos del carril.
C. Fecha.
D. Espacio para el registro del número de Chip.
E. Espacio para el registro del número de placas.
F. Espacio para firma del personal que elaboró el aforo manual.
G. Espacio para nombre y firma del jefe inmediato responsable de la información.

Artículo 88. Una vez que se haya cerrado el aforo manual, deberán revisar selectivamente en el sistema los Chip´s que cruzaron por el carril para verificar la vigencia de los mismos, de tal manera que si se detecta que algún usuario cruzó con vigencia vencida, cuando acuda a realizar la Renovación de su anualidad deberán tomar como inicio de vigencia el día que utilizó el primer cruce vencido que se detecte.

ANEXO 1
SOLICITUD PARA CONTRATACIÓN DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

DATOS PERSONALES

Nombre (s) (Name) | Apellido (Last Name)

Número de tarjeta SENTRI (Passid Number) | Registro Federal de Causantes (En caso de Persona Moral)

Domicilio: Calle, Colonia (Address)

Municipio, Estado (State) | C.P. (Zip Code) | ( ) Teléfono con Lada (phone)

Correo electrónico (e-mail)

DATOS DEL VEHÍCULO

Marca (Brand) | Modelo/Año (Year of Model)

Placas (License Plates) | Color (Color)

RECIBO DE ASIGNACIÓN DE CHIP **Número de CHIP**

FECHA **FIN DE VIGENCIA**

- Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, tarjeta electrónica cuya fecha de vigencia corresponde a 365 días.
- Bajo protesta de decir verdad declaro conocer los lineamientos del uso del carril, los cuales en caso de no ser observados, el Chip asignado será cancelado sin responsabilidad para CAPUFE.

Por lo que me obligo al cumplimiento de los siguientes LINEAMIENTOS:

1. Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la SHCP.
2. Realizar el pago de renovación de anualidad a más tardar a la conclusión de la misma.
3. Abstenerme de hacer uso del carril en caso de vigencia vencida.
4. En caso de imposibilidad de lectura de Chip por el sistema de Carril acudir a las oficinas, para revisión del funcionamiento del medio electrónico y/o cambio.
5. En caso de contar con más de un medio electrónico adherido al cristal, el cual afecte el funcionamiento del sistema me implicara el reemplazo de Chip, a mi costo.
6. Conocer el número de Chip asignado a mi vehículo.
7. No desprender o retirar el Chip del vehículo autorizado.
8. Respetar las reglas de operación del carril de la LINEXP.
9. Notificar el cambio de placas del vehículo.

Nombre y Firma del Usuario

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el "Padrón de Usuarios de la Línea Express" con fundamento en la normatividad que regula su funcionamiento, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entidad reguladora de este Organismo, y cuya finalidad es contar con una relación que facilite el control de los usuarios a este carril exclusivo, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de datos personales ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, (www.inai.org.mx) y podrán ser transmitidos a la Dirección de Operación de este Organismo y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la finalidad de tener el control y registro de usuarios inscritos en este carril, así como gestionar la actualización y aplicación de los esquemas tarifarios además de otras transmisiones previstas en la Ley, la unidad administrativa responsable del Padrón es la Dirección de Operación y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Calzada de los Reyes No. 24, Colonia Tétela del Monte, Cuernavaca, Morelos. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la federación el 30 de Septiembre de 2005".

ANEXO 2
SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA LÍNEA EXPRESS

DATOS PERSONALES

Nombre (s) (Name)	Apellido (Last Name)
Número de tarjeta SENTRI (Passid Number)	Registro Federal de Causantes (En caso de Persona Moral)
Domicilio: Calle, Colonia (Address)	
Municipio, Estado (State) / C.P. (Zip Code)	( ) Teléfono con Lada(phone)
Correo electrónico (e-mail)	

DATOS DEL VEHÍCULO

VEHÍCULO ANTERIOR (REGISTRADO)	**Número de CHIP**
Marca (Brand)	Modelo/año (Year of model)
Placas (License Plates)	Color (Color)
VEHÍCULO ACTUAL	
Marca (Brand)	Modelo/Año (Year of Model)
Placas (License Plates)	Color (Color)

RECIBO DE ASIGNACIÓN DE CHIP **Número de CHIP**

FECHA **FIN DE VIGENCIA**

- Recibí de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, tarjeta electrónica cuya fecha de vigencia corresponde a 365 días.
- Bajo protesta de decir verdad declaro conocer los lineamientos del uso del carril, los cuales en caso de no ser observados, el Chip asignado será cancelado sin responsabilidad para CAPUFE.

Por lo que me obligo al cumplimiento de los siguientes LINEAMIENTOS:

1. Realizar el pago anual sobre la base de la tarifa autorizada por la SHCP.
2. Realizar el pago de renovación de anualidad a más tardar a la conclusión de la misma.
3. Abstenerme de hacer uso del carril en caso de vigencia vencida.
4. En caso de imposibilidad de lectura de Chip por el sistema de Carril acudir a las oficinas, para revisión del funcionamiento del medio electrónico y/o cambio.
5. En caso de contar con más de un medio electrónico adherido al cristal, el cual afecte el funcionamiento del sistema me implicara el reemplazo de Chip, a mi costo.
6. Conocer el número de Chip asignado a mi vehículo.
7. No desprender o retirar el Chip del vehículo autorizado.
8. Respetar las reglas de operación del carril de la LINEXP.

Nombre y Firma del Usuario

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el "Padrón de Usuarios de la Línea Express" con fundamento en la normatividad que regula su funcionamiento, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entidad reguladora de este Organismo, y cuya finalidad es contar con una relación que facilite el control de los usuarios a este carril exclusivo, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de datos personales ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, (www.inai.org.mx) y podrán ser transmitidos a la Dirección de Operación de este Organismo y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la finalidad de tener el control y registro de usuarios inscritos en este carril, así como gestionar la actualización y aplicación de los esquemas tarifarios además de otras transmisiones previstas en la Ley, la unidad administrativa responsable del Padrón es la Dirección de Operación y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Calzada de los Reyes No. 24, Colonia Tétela del Monte, Cuernavaca, Morelos. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la federación el 30 de Septiembre de 2005".

ANEXO 3
CARTA RESPONSIVA POR ENTREGA DE CHIP LINEXP

DATOS PERSONALES

Nombre (s) (Name)	Apellido (Last Name)

DATOS DEL VEHÍCULO

CONDICIÓN ESPECIFICA **Número de CHIP**

Marca (Brand)	Modelo/Año (Year of Model)
Placas (License Plates)	Color (Color)

Este Chip es entregado en mano del usuario derivado de la condición física especial del vehículo:

CRISTALES BLINDADOS

DISEÑO DEL VEHÍCULO

Por lo cual me obligo a utilizarlo de manera exclusiva en el vehículo.

Nombre y Firma del Usuario

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el "Padrón de Usuarios de la Línea Express" con fundamento en la normatividad que regula su funcionamiento, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entidad reguladora de este Organismo, y cuya finalidad es contar con una relación que facilite el control de los usuarios a este carril exclusivo, el cual fue registrado en el Listado de sistemas de datos personales ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, (www.inai.org.mx) y podrán ser transmitidos a la Dirección de Operación de este Organismo y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la finalidad de tener el control y registro de usuarios inscritos en este carril, así como gestionar la actualización y aplicación de los esquemas tarifarios además de otras transmisiones previstas en la Ley, la unidad administrativa responsable del Padrón es la Dirección de Operación y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso y corrección ante la misma es Calzada de los Reyes No. 24, Colonia Tétela del Monte, Cuernavaca, Morelos. Lo anterior se informa en cumplimiento del Decimoséptimo de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, publicados en el Diario Oficial de la federación el 30 de Septiembre de 2005".

TÍTULO SEPTIMO
VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

CAPITULO I

OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II

REGLAS DE OPERACIÓN

DEL OTORGAMIENTO DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS

CLASIFICACIÓN Y CONDICIONES:

- VEHÍCULOS PARA LA OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN (VOC)
- VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)
- VEHÍCULOS ESPECIALES LIBRES DE PAGO (VELP)

DEL CONTROL DE LAS TARJETAS

DEL OTORGAMIENTO DEL PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE COMO EXCEPCIÓN A PERSONAL SINDICALIZADO QUE LABORA EN P.C. Y C.L.R.

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS EN DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIAS DE TRAMO

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS A VEHÍCULOS ESPECIALES LIBRES DE PAGO DE PEAJE (VELP)

DEL PROCEDIMIENTO PARA VALIDAR Y JUSTIFICAR LOS CRUCES REALIZADOS POR LOS DIVERSOS GRUPOS DE VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

ANEXOS

1.-RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA

2.-MANUAL DE USO DE TARJETA PARA VEHÍCULOS PARA LA OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN (VOC)

3.-RELACIÓN DE CLAVES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE RECIBO

4.-SOLICITUD PARA LA OBTENCIÓN DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR P.C. EMPLEADOS SINDICALIZADOS CAPUFE

5.-RECIBO DE TARJETA ELECTRÓNICA ADHERIBLE EMPLEADOS SINDICALIZADOS P.C. Y CLR

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Establecer el mecanismo de control y de funcionamiento a observarse en el otorgamiento y uso, de las tarjetas electrónicas asignadas a vehículos, que les permita cruzar por las Plazas de Cobro que cuentan con sistemas electrónicos sin el pago de peaje, en las Plazas de Cobro que opera y administra CAPUFE.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

DEL OTORGAMIENTO DE LAS TARJETAS ELECTRÓNICAS

Artículo 89. Se podrán otorgar tarjetas electrónicas para ser utilizadas en vehículos oficiales de CAPUFE o del FNI de conformidad con lo establecido en el artículo 82 fracción I y III que cumplan con las disposiciones del presente lineamiento.

Artículo 90. Para el manejo y control adecuado de los cruces por las Plazas de Cobro del Organismo, se utilizarán tarjetas electrónicas.

Artículo 91. El otorgamiento de tarjetas electrónicas se realizará en estricto apego a lo siguiente:

CLASIFICACIÓN Y CONDICIONES

I. Vehículos para la Operación y Conservación (VOC): Se refiere exclusivamente a los vehículos oficiales, que sean utilizados por el personal para la operación, conservación y atención de emergencias de las autopistas y puentes que opera CAPUFE en sus distintas redes, en cumplimiento de sus funciones.

En el caso de los Vehículos para la Operación y Conservación (VOC), el operador deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

A. Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos oficiales cuyo uso esté ligado directamente con la operación y conservación, tanto de Oficinas Centrales como de Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo de CAPUFE o de cualquier otro operador.

B. El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a la jurisdicción de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo de CAPUFE.

C. En caso de requerir el uso de las tarjetas electrónicas en días inhábiles, será indispensable solicitar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago con 48 horas de anticipación, para que se mantenga activada.

D. Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular de manera permanente.

E. Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas en los días, horarios y sedes que se les requiera, conforme a las necesidades de operación y conservación.

F. Deberá contar con la validación mensual de los cruces por parte de las áreas correspondientes del Operador.

G. Las altas y bajas serán revisadas por el Fiduciario.

Como única excepción, se considerarán dentro de este grupo aquellos vehículos propiedad del personal sindicalizado de CAPUFE que labora en Plazas de Cobro (PC) o centros de liquidación

regional (CLR) y que para trasladarse de su domicilio a su centro de trabajo requieran cruzar por alguna Plaza de Cobro de las autopistas y puentes del Fideicomiso, siempre y cuando en dichos centros de trabajo no exista el servicio de traslado de personal por parte de CAPUFE. En este caso, CAPUFE deberá sujetarse a las siguientes condiciones:

1. Asignación de tarjetas electrónicas a los vehículos propiedad del personal citado.
2. El uso de las tarjetas electrónicas estará restringido a las Plazas de Cobro ubicadas en el trayecto.
3. Las tarjetas electrónicas estarán adheridas a cada unidad vehicular.
4. Las tarjetas electrónicas podrán ser utilizadas únicamente en los días y horarios de trabajo autorizado por CAPUFE.
5. La validez de estas tarjetas será máxima de un año, después del cual deberá efectuarse un refrendo previa autorización y revisión por parte del Fiduciario.
6. Deberán contar con la validación mensual de los cruces por parte del responsable de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo según corresponda.

II. Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC): Son los vehículos que prestan servicios de emergencia, asistencia y apoyo a la población en general y que circulan por las autopistas y puentes del Fideicomiso.

En el caso de los Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC), se deberá sujetar a las siguientes condiciones:

A. Se otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
B. El personal de las Plazas de Cobro deberá registrarlo como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) (en el caso de CAPUFE se hará conforme a su norma interna, en otro caso conforme a las especificaciones de los servicios).
C. No habrá restricción por clase tarifaria.
D. Los vehículos deberán ser plenamente identificables con el logotipo correspondiente.

Serán considerados Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) los descritos y definidos en la normatividad de CAPUFE.

1. Ambulancias: Cruz Roja, Cruz Verde, IMSS, ISSSTE, Secretaría de Salud, DIF, PEMEX, Protección Civil, CAPUFE u Operador.
2. Semefo: Servicio Médico Forense plenamente identificable.
3. Bomberos: Sin importar la localidad a la que pertenezca.
4. Policía Federal: Sólo vehículos oficiales.
5. Policía Local: Únicamente patrullas.

6. Fuerzas Armadas Nacionales: Sólo vehículos oficiales de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina y Fuerza Aérea Nacional en cualquier tarifa.
7. Ángeles Verdes: Vehículos de apoyo en carreteras de la Secretaría de Turismo.
8. Grúas del Operador.
9. Transporte de indocumentados: Aquellos vehículos debidamente acreditados, por la autoridad correspondiente, para tal efecto.

En situaciones de emergencia, para el caso de la red concesionada se deberán de aplicar las "Reglas para la atención de emergencias operativas en las autopistas de la Red FARAC ahora FNI", y para el caso de red propia lo establecido en la disposición interna que regula la Operación de las Plazas de Cobro.

III. 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 Armada de México y Procuraduría General de la República.

Debiendo sujetarse CAPUFE a las siguientes condiciones:

A. Se otorgará el cruce libre de pago en todas las autopistas y puentes del Fideicomiso, sin restricción de horario y fecha.
B. CAPUFE deberá contar con la validación mensual de los cruces por parte de las dependencias señaladas.
C. Las altas y bajas de Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP) serán revisadas por el Fiduciario.

DEL CONTROL DE LAS TARJETAS

Artículo 92. En cualquier circunstancia para otorgar una tarjeta electrónica se debe solicitar por escrito a la Dirección de Operación, la que analizará y depurará las solicitudes para ponerlas a consideración del Comité Técnico del Fideicomiso en los plazos y tiempos que este último determine.

Artículo 93. Para las unidades oficiales nuevas y que no cuenten con tarjeta adherible, se deberá de enviar al Director de Operación oficio de solicitud indicando: área a la que pertenece, funciones de trabajo y en su caso la unidad que sustituye por la cual requiere hacer uso de la tarjeta, número económico y placas de la unidad asignada. El oficio deberá estar firmado por el funcionario titular según corresponda: Director del Área, Delegado Regional o Gerente de Tramo.

Artículo 94. Es responsabilidad de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago mantener depurado diariamente el padrón de tarjetas electrónicas adheribles a vehículos oficiales que no pagan peaje y actualizado al menos dos veces al año, así como notificar al administrador de servicio, los números de tarjetas adheridas a vehículos, considerados como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC), así como las tarjetas IAVE rígidas asignadas a vehículos especiales considerados como Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP), para su activación o invalidación según proceda, indicándole que son libres de pago de acuerdo a las redes que opera y pertenecen a CAPUFE, al FNI o cualquier otro Fideicomiso para su control.

Artículo 95. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago hará entrega de las tarjetas electrónicas adheribles o rígidas solicitadas en Oficinas Centrales, a las unidades autorizadas, previa elaboración del "Recibo de Asignación" debiendo suscribirlo el Director de Operación o la persona que éste previamente faculte mediante oficio.

Artículo 96. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago será la responsable de notificar al administrador del servicio, la cancelación de tarjetas electrónicas cuando éstas sean reportadas como dañadas o extraviadas o cualquier otra situación, para evitar el mal uso.

Artículo 97. Cualquier persona que tenga bajo su resguardo una tarjeta electrónica en vehículos oficiales que no pagan peaje, se compromete a respetar lo establecido en los presentes lineamientos así como en las condiciones para uso de la tarjeta, invariablemente el servidor público que tenga asignada una tarjeta deberá de su puño y letra asentar su nombre y firmar de conformidad en el recibo de asignación (anexos 1 y 2).

Artículo 98. En caso de que se cruce por una Plaza de Cobro por primera vez y la tarjeta electrónica no funcione, el resguardatario de la misma deberá de avisar de inmediato por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago quien la sustituirá, sin ningún costo para el resguardatario.

Para la situación del párrafo arriba mencionado, si la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago verifica que se cruzó en más ocasiones antes del reporte sin presentar la tarjeta ningún problema, el resguardatario de la misma tendrá que cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.

Artículo 99. Cuando el equipo de control del sistema IAVE registre alguna tarjeta electrónica como inválida, el portador deberá cubrir la tarifa en efectivo y notificará tal situación a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y/o Subdelegación o Subgerencia de Operación según corresponda para identificar la causa.

Para los casos en que las tarjetas asignadas a vehículos oficiales categoría T1 utilizados por personal del Organismo, o de los fideicomisos sean registradas como inválidas, el Cajero Receptor cobrará el evento y solo en carriles donde se realice el aforo manual por falla del sistema IAVE o Plazas de Cobro donde no se cuente con sistema de Telepeaje, deberá registrar el evento como VSC.

Artículo 100. Cuando la tarjeta electrónica no reciba señales del equipo IAVE, el resguardatario solicitará por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la revisión de la tarjeta electrónica y en caso de que ésta Gerencia determine previa revisión y dictamen que el mal funcionamiento de la tarjeta es por causas ajenas al resguardatario sustituirá la tarjeta sin costo para este.

Artículo 101. El personal de oficinas centrales que tenga asignada una tarjeta electrónica y la reporte como dañada o desprendida, deberá cubrir el importe de reposición, que determine la Dirección de Operación más el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Artículo 102. En caso de mal funcionamiento, robo o extravío de la tarjeta, que sea responsabilidad del resguardatario deberá reportar a más tardar en el siguiente día hábil del suceso por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, la que determinará si se repone la tarjeta sin costo según la causa.

Artículo 103. En caso de informes de mal uso de la tarjeta electrónica, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago notificará al área jurídica y administrativa, para la aplicación del procedimiento correspondiente.

Artículo 104. Sólo en caso de ruptura de parabrisas del vehículo oficial al que se le adhirió la tarjeta electrónica, el resguardatario podrá despegarla, la que deberá entregar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la sustitución, para lo cual deberá presentar el recibo que ampare el pago de deducible emitido por la Compañía Aseguradora, o el documento que ampare el cambio de parabrisas, debiendo firmar el nuevo resguardo.

En caso de no presentar dicha documentación, el resguardatario deberá cubrir el costo de la tarjeta correspondiente.

Artículo 105. El personal de oficinas centrales que tenga asignada al vehículo oficial una tarjeta electrónica y lo reporte como robado o siniestrado, deberá notificarlo por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la baja de la tarjeta electrónica proporcionando copia del acta levantada ante el Ministerio Público y reporte ante la Compañía de Seguros, la que se integrará al expediente de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago en caso de que le sea asignado nuevamente vehículo oficial deberá realizar el trámite como nueva asignación.

Artículo 106. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago realizará semestralmente revisión a los vehículos oficiales asignados a Oficinas Centrales y solicitará a las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, realicen la revisión correspondiente, con el propósito de verificar el correcto funcionamiento y pegado de la tarjeta electrónica, remitiendo a ésta copia del informe. Pudiendo la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago cuando así lo determine, realizar revisiones aleatorias a cualquier vehículo.

Artículo 107. Será responsabilidad de la Gerencia de Administración del Capital Humano y/o áreas administrativas en las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, cuando alguna persona deje de prestar sus servicios en CAPUFE, FNI y/o cualquier otro Fideicomiso y tenga asignada una tarjeta electrónica.

Para extender al servidor público el finiquito de liberación en el caso de tarjeta electrónica a la entrega de la unidad, el área de transportes enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el resguardo de entrega del vehículo oficial asignado, para que ésta solicite al servidor público saliente la validación de los cruces que haya efectuado hasta la fecha y hora de la entrega de la unidad, para efectos conducentes, la cancelación temporal y posterior reasignación de la tarjeta.

Artículo 108. En caso de cambio o traslado de un vehículo oficial resguardado en oficinas centrales a alguna Delegación Regional o Gerencia de Tramo o viceversa, el resguardatario deberá entregar a la Subgerencia de Transportes, el vehículo con la tarjeta adherida correspondiente, una vez realizado el trámite la Subgerencia de Transportes entregará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el resguardo del vehículo para desactivar o reasignar la tarjeta según corresponda.

Artículo 109. Cuando sea baja definitiva del vehículo al que se le adhirió la tarjeta electrónica por fin de vida útil o pérdida total por accidente, la Subgerencia de Transportes deberá enviar comunicado oficial a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago de dichos trámites a fin de que ésta realice con la Administradora del Servicio la baja definitiva de la tarjeta. Si las condiciones de la tarjeta lo permiten, deberá devolverla a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago o en caso contrario entregar copia del acta administrativa levantada.

Artículo 110. El pago por reposición de tarjeta en Oficinas Centrales, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, podrá efectuarse en efectivo o mediante descuento vía nómina. En Oficinas Centrales la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago solicitará por escrito a la Subgerencia de Ingresos la aceptación por cobro de reposición de tarjeta dañada o desprendida. En caso de Delegaciones y Gerencias de Tramo, para el pago por reposición de tarjeta el Subdelegado o Subgerente de Operación, enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el depósito bancario a la cuenta de CAPUFE que ampara el pago, el que enviará a la Subgerencia de Ingresos para la elaboración de la factura la cual se remite al área que corresponda.

Artículo 111. En ningún caso y bajo ningún motivo la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago podrá activar tarjetas IAVE para vehículos de nueva adquisición que no han sido previamente autorizados por el FNI o por CAPUFE según la red operada que corresponda. Salvo cuando se dé simultáneamente la baja y el alta para una unidad nueva con la autorización inicial del Comité Técnico del FNI, y sin que ello modifique el padrón autorizado.

DEL OTORGAMIENTO DEL PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE COMO EXCEPCIÓN A PERSONAL SINDICALIZADO QUE LABORA EN P.C. Y CLR

Artículo 112. La exención de pago es sólo para un vehículo por empleado con tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes) sólo podrá hacer uso del pase libre de pago de peaje por Plazas de Cobro que por razones de su residencia a su centro de trabajo y viceversa tengan que cruzar. El cruce exento para Plazas de Cobro del FNI operadas por el Organismo estará sujeto a la autorización de los miembros del Comité Técnico del Fideicomiso y para Plazas de Cobro de la red propia se sujetará a lo dispuesto por CAPUFE.

Artículo 113. Cada Subdelegación o Subgerencia de Operación, designará un responsable para el control y administración del padrón, quién actualizará en el Portal de Control de Operación (Pase Exento) en línea los movimientos de alta, baja, cambio de adscripción, modificación de datos personales, vehiculares y cualquier otro.

Artículo 114. En cualquier situación para contar con el pase libre de pago de peaje se deberá presentar al responsable para el control y administración del padrón en las oficinas de la Subdelegación o Subgerencia de Operación que corresponda, la siguiente documentación:

A. Solicitud en original (anexo 4).
B. Copia del comprobante de domicilio (servicio telefónico, suministro de energía eléctrica, agua, predial).
C. Copia de identificación vigente expedida por el Organismo.
D. Copia del último recibo de nómina.
E. Copia de factura, carta factura o documento del vehículo que utilizará.

Artículo 115. El expediente que se genere será individual, una vez integrado éste, el responsable del empadronamiento contará con cinco días hábiles para realizar la revisión, después de este tiempo la Subdelegación o Subgerencia de Operación dará el visto bueno aquellos que cumplan satisfactoriamente con los requisitos y disposiciones establecidas en el presente.

Artículo 116. La Gerencia de Administración del Capital Humano enviará mensualmente a la Subgerencia Atención a Residentes, los movimientos de altas, bajas, cambios de adscripción,

licencias temporales, comisiones y cualquier otra aplicable a fin de hacer la validación automática a través del Portal de Control de Operación.

Artículo 117. Para nuevas solicitudes la Subdelegación o Subgerencia de Operación a través del responsable del padrón regional, notificará por oficio a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje a fin de que a través de esta se gestione la autorización con el FNI o CAPUFE según la red operada.

Artículo 118. En caso de Plazas de Cobro que se encuentren muy apartadas de las oficinas delegacionales, el Administrador de esta recabará la documentación que se requiere, haciéndola llegar al responsable del Padrón Regional para su registro en el Portal de Control de Operación.

Artículo 119. Para el correcto registro de datos dentro del Portal de Control de Operación (Sección Pase Exento), personal de la Subgerencia de Atención a Residentes, proporcionará capacitación y asesoría telefónica al personal responsable de las actividades de empadronamiento a nivel delegación.

Artículo 120. La Subgerencia de Atención a Residentes vigilará en el Portal de Control de Operación (Pase Exento) el registro y control que realiza el personal responsable de la información de los empleados, en base al presente lineamiento, realizando revisiones mensuales y aleatorias de acuerdo al programa de trabajo establecido. En caso de encontrar irregularidades solicitará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la cancelación de la tarjeta electrónica marcando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, quien notificará la baja y solicitará a la persona que cuenta con esa herramienta la devolución de la tarjeta para su posterior envío a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

Artículo 121. El empleado que cuente con el pase libre asentará su nombre y firma en el recibo de la tarjeta electrónica (anexo 5) emitido por el Portal de Control de Operación al momento en que el responsable del empadronamiento la adhiera al parabrisas del vehículo registrado en el padrón. Tarjeta electrónica que será colocada sólo por el personal responsable del empadronamiento.

Artículo 122. El otorgamiento de estas tarjetas tendrá una vigencia máxima de un año, al concluir este se deberá de remitir al FNI o CAPUFE según la red operada el padrón integro para su refrendo y autorización.

Artículo 123. La Subdelegación o Subgerencia de Operación dará de baja del padrón del Portal de Control de Operación al personal registrado que hayan causado baja del Organismo en un plazo máximo de 24 horas, posteriores a la notificación de la baja, debiendo comunicar vía correo electrónico a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y posteriormente vía oficio, para la cancelación inmediata de la tarjeta.

Para el supuesto de personal sindicalizado que ocupe una plaza de confianza superior a nivel 29, una vez que la Gerencia de Administración del Capital Humano haya notificado a la Subgerencia de Atención a Residentes y esta a su vez a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago ésta última deberá suspender de manera temporal el otorgamiento del pase libre de pago de peaje; en el caso de que el trabajador no ocupe nuevamente la plaza de base en el término establecido en el contrato colectivo en vigor, perderá este beneficio.

Artículo 124. Los cruces (Pase Libre de Pago de Peaje) realizados por los empleados sindicalizados se llevarán a cabo mediante el uso de una tarjeta electrónica de adhesión, para lo cual cada Subdelegación o Subgerencia de Operación solicitará mediante oficio a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la cantidad de tarjetas electrónicas que requiera.

Artículo 125. En caso de cambio de vehículo, en sustitución del registrado el empleado deberá de presentar al encargado del padrón regional la documentación requerida a fin de que se realicen las modificaciones a su registro inicial, debiendo pagar el costo de la nueva tarjeta.

Artículo 126. Para los casos no contemplados en este apartado el personal sindicalizado deberá apegarse a lo dispuesto en el apartado b) DEL CONTROL DE LAS TARJETAS, numerales 1, 3, 5, 7, 8, 9, 12, 16 y 20.

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS EN DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIAS DE TRAMO

Artículo 127. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará al Subdelegado o Subgerente de Operación, según corresponda, las tarjetas electrónicas adheribles a los parabrisas de vehículos oficiales que no pagan peaje, solicitadas para el personal adscrito a sus áreas de acuerdo a los numerales a) y b) del Otorgamiento, Control y Funcionamiento de los presentes lineamientos, quedando bajo su responsabilidad el control estricto y el pegado de la calcomanía en el parabrisas del vehículo, así como la elaboración del "recibo" de asignación de tarjetas (anexo 1), enviando el original a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para el control del padrón.

Artículo 128. Para el caso de Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, será responsabilidad de los Titulares de estas áreas suscribir los cambios de resguardo de tarjetas ya asignadas en caso de movimientos de personal.

Artículo 129. Cuando alguna persona de las Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo deje de prestar sus servicios en el Organismo y tenga asignado vehículo oficial con tarjeta electrónica adherible, al momento de entregar la unidad, el Subdelegado o Subgerente de Operación deberá notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago el movimiento con los datos del nuevo

resguardatario al que se le asignará el vehículo oficial con la tarjeta electrónica adherida, en caso de no contar con esta información la tarjeta quedará invalida temporalmente hasta tener los datos para que se pueda generar el oficio de liberación de adeudos para efectos conducentes.

Artículo 130. El personal de oficinas regionales que tenga asignada al vehículo oficial una tarjeta electrónica y lo reporte como robado o siniestrado, deberá notificarlo por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago para la baja de la tarjeta electrónica proporcionando copia del acta levantada ante el Ministerio Público y reporte ante la Compañía de Seguros, la que se integrará al expediente de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, en caso de que le sea asignado nuevamente vehículo oficial se deberá realizar el trámite como nueva asignación.

Artículo 131. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago enviará a cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo un stock de cinco tarjetas electrónicas adheribles desactivadas, para que en caso de reposición sea inmediato el trámite, una vez adherida al parabrisas del vehículo oficial enviará a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago la solicitud para que sea activada.

DEL OTORGAMIENTO DE TARJETAS A VEHÍCULOS ESPECIALES LIBRES DE PAGO DE PEAJE (VELP)

Artículo 132. La Dirección General y/o la Dirección de Operación, son las únicas facultadas para recibir las solicitudes de las Entidades que integran el Gabinete de Seguridad Nacional, para el otorgamiento de tarjetas electrónicas rígidas a ser utilizadas en vehículos considerados como libres de pago de peaje.

Artículo 133. Para otorgar una tarjeta electrónica a un vehículo considerado como VELP se debe solicitar por escrito a la Dirección General y/o Dirección de Operación, a fin de someterlo a consideración del FNI o CAPUFE según la red operada para su posible autorización; en el caso que proceda se remitirá a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, para su trámite y asignación correspondiente.

Artículo 134. En el oficio de petición deberá indicarse: el porqué de la solicitud, nombre y puesto de la persona a la que se le asignará la tarjeta electrónica, documento que deberá estar firmado por el Director del área, o persona de mayor jerarquía en la Dependencia, Organismo, Entidad, o cualquier otra ajena a CAPUFE.

Artículo 135. En caso de resultar procedente la autorización, la entrega de tarjetas para vehículos considerados como especiales libres de pago de peaje (VELP) la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago elaborará el "Recibo de Asignación de Tarjeta Electrónica Rígida", anexando la

documentación soporte que ampare su autorización, reservándose CAPUFE el derecho de cancelar y solicitar su devolución, a través de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago.

Artículo 136. Para el caso de mal uso, extravío o daño de la tarjeta de los Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP), el resguardatario externo deberá reportar a más tardar en el siguiente día hábil del suceso por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y cubrir el importe de reposición que esté en vigor, más el impuesto al valor agregado.

DEL PROCEDIMIENTO PARA VALIDAR Y JUSTIFICAR LOS CRUCES REALIZADOS POR LOS DIVERSOS GRUPOS DE VEHÍCULOS QUE NO PAGAN PEAJE

Artículo 137. La Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, enviará a cada Dirección, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo los diez primeros días hábiles del mes, el formato que contiene el concentrado de aforos detectados por el sistema de telepeaje, con la relación detallada de cruces efectuados considerados como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC) y Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP) por cada servidor público.

Artículo 138. El titular de cada Dirección, Delegación Regional y Gerencia de Tramo deberá de corroborar que los cruces realizados fueron derivados a comisiones de trabajo o en su caso cualquier otro asunto relacionado que cada área justifique.

Artículo 139. Los soportes documentales que acrediten y justifiquen los cruces, se deberán de conservar en los archivos de cada unidad administrativa según corresponda, para que en caso de que sean requeridos por despachos de auditores o entes fiscalizadores, serán los responsables de entregar en tiempo y forma la documentación que soliciten, debiendo de responder y atender cualquier observación o recomendación que emitan.

Artículo 140. Dentro de los diez días hábiles posteriores a la recepción del formato y relación detallada, se deberá devolver a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, el concentrado y detallado debidamente firmado por cada Director de Área o Delegado Regional o Gerente de Tramo según corresponda.

Para el caso de los vehículos del personal sindicalizado que labora en Plazas de Cobro y Centros de Liquidación Regional, que como excepción se consideran dentro de los VOC, se deberá contar con la validación del Delegado Regional o Gerente de Tramo.

Artículo 141. Para el caso de los Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP) asignados a las distintas dependencias o entidades, el servidor público que firma los recibos de asignación deberá de revisar y validar los cruces en el formato y relación detallada de cruces enviados por la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, y posteriormente regresárselo debidamente firmado.

ANEXO 1
RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA

CLAVE	

GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO
RECIBO DE ASIGNACIÓN DE TARJETA ELECTRÓNICA PARA VEHÍCULOS CONSIDERADOS como Vehículos para la Operación y Conservación (VOC) Y/O (Vehículos Especiales Libres de Pago (VELP)

TARJETA No.

RESGUARDATARIO: _____

PUESTO: _____ ADSCRIPCIÓN: _____

_____ _____

No. ECONÓMICO _____ PLACAS: _____

_____ _____

NOMBRE RESGUARDATARIO FIRMA RESGUARDATARIO

SERVIDOR PÚBLICO QUE AUTORIZA EL USO:

NOMBRE: SERVIDOR PUBLICO _____

PUESTO: _____ ADSCRIPCIÓN: _____

_____

FIRMA _____ FECHA: _____

OBSERVACIONES _____

_____

NOTA: El resguardatario se compromete a dar buen uso a la tarjeta, en el entendido de que en caso de daño o extravío, deberá cubrir el costo de reposición vigente de la misma, también deberá notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago de cualquier cambio o remoción del cargo, para la cancelación del presente recibo de asignación, toda vez que de no hacerlo, éste seguirá vigente.

RECIBÍ DE CONFORMIDAD ANEXO N°2

_____

Nombre y Firma del Resguardatario

ANEXO 2
MANUAL DE USO DE TARJETA PARA VEHÍCULOS PARA LA OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN (VOC)

1. Las tarjetas electrónicas deben ser instaladas por el responsable del padrón en cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo o por personal de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago en caso de Oficinas centrales, invariablemente en el parabrisas de la unidad que tienen bajo resguardo.

2. Los portadores de la tarjeta electrónica, deben circular por los carriles equipados con el "sistema IAVE", de lo contrario, si cruzan por otro carril no identificado con el "sistema IAVE", deberán cubrir en efectivo el importe de la cuota correspondiente.

3. Es obligación del operador del vehículo, conocer las rutas equipadas con el "sistema IAVE", así como el número de tarjeta electrónica instalada en su unidad, rutas que podrá consultar en la página web www.iave.com.mx.

4. Es obligación del operador del vehículo, pagar su cuota en efectivo cuando su tarjeta electrónica aparezca en el display como inválida.

5. Para los casos en que la tarjetas asignadas a vehículos oficiales categoría T1 utilizados por personal del Organismo, o de los fideicomisos sean registradas como inválidas, el Cajero Receptor cobrará el evento y solo en carriles donde se realice el aforo manual por falla del sistema IAVE o Plazas de Cobro donde no se cuente con sistema de Telepeaje, deberá registrar el evento como VSC.

6. Es obligación del usuario, notificar a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago por escrito, sobre robos, extravíos, destrucciones totales o parciales o cualquier otra eventualidad que sufran las tarjetas, al día hábil siguiente del suceso.

7. En caso de informes en el mal uso de la tarjeta electrónica, la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago invalidará la misma, notificando al área jurídica y administrativa, para la aplicación del procedimiento correspondiente.

8. La tarjeta electrónica no funciona si no ésta adherida al parabrisas del vehículo. Una vez colocada, si ésta se remueve, el dispositivo se daña.

9. En el momento que el usuario cruce por primera a vez en cualquier Plaza de Cobro y el sistema IAVE acepte el cruce, se da por entendido el buen funcionamiento de la tarjeta electrónica.

10. En caso de baja o cambio de adscripción del resguardatario de la tarjeta electrónica, éste será responsable de notificar por escrito a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, con copia a la Subgerencia de Transportes y/o a las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación según corresponda, toda vez que de no hacerlo seguirá vigente el recibo y por consiguiente activa la tarjeta, siendo responsable del uso que se le dé.

ANEXO 3

RELACIÓN DE CLAVES POR UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE RECIBO	
AREA	**CLAVE**
Dirección General	DG
Dirección de Administración y Finanzas	DAF
Dirección de Infraestructura Carretera	DTE
Dirección de Operación	DOP
Dirección Jurídica	DJU
Delegación Regional I, Noroeste, Tijuana, B.C.	DI
Delegación Regional III, Centro-Norte, Querétaro, Qro.	DIII
Delegación Regional IV, Centro-Sur, Cuernavaca, Mor.	DIV
Delegación Regional V, Centro-Oriente, Puebla, Pue.	DV
Delegación Regional VI, Sureste, Coatzacoalcos, Ver.	DVI
Delegación Regional VII, Golfo, Veracruz, Ver.	DVII
Delegación Regional VIII, Noreste, Reynosa, Tamps.	DVIII
Delegación Regional X, Zona Norte, Monterrey, N.L.	DX
Gerencia de Tramo Pacífico	GTP
Gerencia de Tramo Chiapas	GTCH
Gerencia de Tramo Oaxaca	GTO

ANEXO 4

SOLICITUD PARA LA OBTENCIÓN DE PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PC EMPLEADOS SINDICALIZADOS CAPUFE

_____a_____de_____201___

POR ESTE CONDUCTO ME PERMITO SOLICITAR EL REGISTRO DE MIS DATOS A FIN DE OBTENER EL PASE LIBRE DE PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEGUN LAS REDES QUE OPERA, PARA TRASLADARME DE MI DOMICILIO A MI CENTRO DE TRABAJO EN HORAS Y DÍAS HÁBILES.

DATOS PERSONALES

NOMBRE: _____R.F.C._____

DOMICILIO:_____No.EXT.____

NO. INT._____COLONIA: _____DELEGACIÓN :_____

MUNICIPIO:_____ESTADO:_____

TELÉFONO:_____C.P._____

CORREO ELECTRÓNICO:_____

DATOS LABORALES

NO. EMPLEADO:_____AREA ADSCRIPCIÓN:_____

DELEGACIÓN REGIONAL O GERENCIA TRAMO:_____

FECHA DE INGRESO: _____

TELÉFONO:_____EXT.:_____

PLAZAS DE COBRO QUE SOLICITA CRUZAR DE SU DOMICILIO A SU CENTRO DE TRABAJO:_____

_____

PLAZAS DE COBRO AUTORIZADAS POR EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA (PARA USO EXCLUSIVO DEL ORGANISMO): _____

DATOS DEL VEHÍCULO:

MARCA:_____SUBMARCA:_____MODELO:_____TIPO:_____

NO. PLACAS:_____COLOR:_____

_____

FIRMA DEL EMPLEADO

_____

RESPONSABLE DEL PADRÓN (Nombre y Firma)

CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INICIAR EL TRÁMITE ANTE EL FNI O CAPUFE SEGÚN LA RED OPERADA PARA LA AUTORIZACIÓN DEL CRUCE SIN PAGO DE PEAJE POR PLAZAS DE COBRO SEÑALADAS EN ESTE FORMATO.

NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN RESPONSABLE.

ANEXO 5

RECIBO DE TARJETA ELECTRÓNICA ADHERIBLE EMPLEADOS SINDICALIZADOS P.C Y CLR.

Recibí una tarjeta electrónica adherible por parte de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos firmo de aceptación y conformidad las siguientes condiciones:

- Estoy consciente que el cruce exento por Plazas de Cobro que opera y administra el Organismo, lo utilizaré únicamente para asistir a mi centro de trabajo desde mi lugar de residencia y viceversa.
- Que la exención de pago es sólo para un vehículo tarifa 1 (automóvil, pick-up, panel o motocicleta, sin remolque o ejes excedentes).
- Me comprometo a no hacer mal uso, manipular o retirar la tarjeta electrónica adherida al parabrisas, siendo en caso de hacerlo motivo de la cancelación, definitiva de la, prestación sin derecho a solicitarla nuevamente.
- Tengo conocimiento de que la tarjeta electrónica deberá ser colocada, sólo por el personal responsable del empadronamiento, en el parabrisas del vehículo registrado, para poder así contar con el pase exento.
- En caso de hacer mal uso de la tarjeta, seré directamente responsable, por lo que me comprometo a notificar cualquier incidente, por escrito, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
- En caso de robo, siniestro o cambio del vehículo al que se adhirió la tarjeta, deberé de notificar por escrito al responsable del padrón a fin de que se lleve a cabo la cancelación temporal de la herramienta de trabajo.
- Me comprometo a cruzar solo por las Plazas de Cobro autorizadas especificadas en el presente documento, en caso contrario, será motivo de la cancelación de esta herramienta de trabajo.
- Los servidores públicos que presenten información y/o documentación falsa con el fin de gozar de esta herramienta de trabajo, se rechazará su solicitud o se cancelará la exención de que haya sido otorgada y perderán el derecho a su disfrute en forma permanente, adicionalmente al levantamiento del acta administrativa correspondiente, en donde se consigne el hecho, misma que se integrará a su expediente personal.
- En caso de que el Subdelegado o Subgerente de Operación no realice las notificaciones correspondientes a las unidades administrativas sobre cualquier situación irregular detectada, es solidariamente responsable del hecho o infracción cometida por el trabajador, debiendo la Dirección de Operación solicitar a la Dirección Jurídica tomar las medidas correctivas dependiendo la gravedad de la irregularidad o infracción, mismas que podrán ir desde el apercibimiento por escrito, al resarcimiento del daño o perjuicio, o los procedimientos de responsabilidades que apliquen.
- Me comprometo a cubrir la tarifa correspondiente en caso de presentarse fallas en los equipos de control de tránsito, cuando se registre aforo manual, o en su caso que el carril o plaza de cobro no se encuentre equipado con el sistema.

DATOS DEL TRABAJADOR: _____

LOCALIDAD: _____ CENTRO DE TRABAJO:_____

NÚMERO DE TARJETA: _____NÚMERO DE SOLICITUD:_____

MARCA DEL VEHÍCULO: _____MODELO:_____COLOR DEL VEHÍCULO:_____

PLAZAS DE COBRO EXENTAS _____

FECHA EN QUE SE ADHIRIÓ LA TARJETA ELECTRÓNICA AL PARABRISAS DEL VEHÍCULO AUTORIZADO. RESPONSABLE TRABAJADOR

NOMBRE Y FIRMA DEL EMPLEADO	NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PADRÓN	NOMBRE Y FIRMA DEL SUBDELEGADO O SUBGERENTE DE OPERACIÓN

TÍTULO OCTAVO
PROCEDIMIENTOS PARA PLAZAS DE COBRO

CAPITULO I

OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II

PROCEDIMIENTOS

01.-INICIO DE TURNO

02.-DESARROLLO DE UN TURNO

03.-RETIROS PARCIALES

04.-REGISTRO DE CUOTA ELUDIDA (GRUPOS SOCIALES)

05.-REGISTRO DE VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

06.-FIN DE TURNO (ENCARGADO DE TURNO)

07.-PRELIQUIDACIÓN

08.-PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES

09.-COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

10.-OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS

11.-OPERACIÓN DE CABINA MÓVIL

12.- EN CASO DE BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO

13.-TOMA DE PLAZA DE COBRO
FORMATO DE BOLETÍN INFORMATIVO PARA TOMA DE PLAZA DE COBRO O TRAMO CARRETERO

14.-REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

15.-APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS-DÓLARES EN PLAZAS DE COBRO

16.-ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

17.-CONTROL DE ROLLOS DE BOLETOS DE PAGO

18.-ADQUISICIÓN DE BOLETOS DE PAGO

19.-VERIFICACIÓN TÉCNICA Y ACEPTACIÓN DE BOLETOS DE PAGO

20.-RECEPCIÓN DE BOLETOS DE PAGO

21.-DISTRIBUCIÓN DE BOLETOS DE PAGO

22.-MANEJO, USO Y CONTROL DE ROLLOS Y COMPROBANTES PREIMPRESOS

23.-ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

24.-ROLLOS Y COMPROBANTES OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

25.-ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE BOLETOS EN BLOCK PARA EMERGENCIA

26.-AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

27.-EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

28.-EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

29.-SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL

30.-SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR

31.-REGISTRO DE CUOTAS ELUDIDAS (EVENTOS INDIVIDUALES)

32.-OPERACIÓN DE CARRILES EN EL CUERPO "A" DE LA PLAZA DE COBRO 184 ING. FRANCISCO VELASCO DURAN DE UNIDADES QUE PROVIENEN DE LA INCORPORACIÓN DE ALPUYECA

33.-CONTROL Y OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE LOS TRAMOS SAN FRANCISCO-POLOTITLÁN-PALMILLAS, SAN JUAN DEL RÍO-POLOTITLÁN-SAN FRANCISCO, POLOTITLÁN-SAN FRANCISCO

34.-PRELIQUIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO 41 SALAMANCA, CUERPO "A"

35.-CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS DE LOS CARRILES 7 Y 8 DE LA PLAZA DE COBRO N° 186 CERRO GORDO

36.-SUPERVISIONES REMOTAS

37.-SUPERVISIONES PROGRAMADAS

38.-LLENADO DE LIBROS O BITÁCORAS

39.-CONTROL DE RESIDENTES EN CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL

40.-RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO

41.-OPERACIÓN DE CARRILES EXPRESS EN PLAZAS DE COBRO.

42.-PARA RESTRINGIR EL ACCESO AL PERSONAL QUE CAUSA BAJA EN PLAZAS DE COBRO.

43.-CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS DE LA PLAZA DE COBRO 67 ING ANTONIO DOVALI JAIME NUEVO TEAPA – PASO NUEVO Y PLAZA DE COBRO 67 BIS ING ANTONIO DOVALI JAIME, PASO NUEVO – NUEVO TEAPA

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Herramienta de fácil consulta, que brinda al personal de Operación, en las Plazas de Cobro y en los Centros de Liquidación Regional de la Red Carretera y de Puentes que opera el Organismo por cuenta propia y de terceros, un conjunto integral de procedimientos, con la finalidad de eficientar las actividades y funciones desarrolladas.

CAPITULO II
PROCEDIMIENTOS

1. PROCEDIMIENTO PARA INICIO DE TURNO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno entrante	1.	Registra su entrada en el medio establecido para este fin.	
	2.	Acude a la Sala de Operación para verificar: el fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras para registro de fallas.	Fondo, rollos y Comprobantes y Bitácoras
		¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en el punto anterior?	
		Si	
	3.	Comenta lo ocurrido con el Encargado de Turno saliente.	
	4.	Levanta el Acta Administrativa en caso de ser necesario para dar conocimiento de la situación al Administrador de la Plaza de Cobro y Subdelegación de Operación o equivalente.	Acta Administrativa
		No	
Encargado de Turno Saliente	5.	Registra su salida en el medio establecido para este fin.	
Encargado de Turno Entrante	6.	Preasigna a los Cajeros Receptores el carril que laboraran durante el turno en el equipo concentrador del ECT, esto solo aplica para el equipo SIMEX. Nota: Para los casos de THALES y Controles no es necesario preasignar carriles en el equipo concentrador.	
	7.	Entrega a los Cajeros Receptores su fondo de cambio correspondiente, así como los formatos de incidencias de turno.	
		¿Es correcta la cantidad que entrega a los Cajeros Receptores, con la establecida en el vale de fondo de cambio?	
		No	
	8.	Recibe del Cajero Receptor el fondo de cambio y lo recuenta, poniendo en el vale de fondo de cambio la cantidad correcta.	Vale de fondo de cambio
		Si	
	9.	Recibe del Cajero Receptor el vale de fondo de cambio firmado.	
	10.	Informa a los Cajeros Receptores en turno que finalicen su jornada cuidando que los cortes se realicen a la hora exacta y que coincida con el cambio de vídeo en el turno correspondiente.	
	11.	Realiza el procedimiento de preliquidación para los Cajeros Receptores salientes.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Termina procedimiento	

2. PROCEDIMIENTO PARA DESARROLLO DE UN TURNO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor Entrante	1.	Acude a la sala de operación con el Encargado de Turno para recibir su fondo de cambio y formatos correspondientes.	Fondo de cambio y formatos correspondientes
	2.	Cuenta el fondo de cambio recibido.	
		¿Es correcta la cantidad que recibe con la establecida en el vale de fondo de cambio?	
		No	
	3.	Regresa el fondo de cambio al Encargado de Turno para que éste lo cuente nuevamente.	
		Si	
	4.	Firma el vale de fondo de cambio y los formatos de incidencias correspondientes.	Vale de fondo de cambio y formato de incidencias
	5.	Acude al carril asignado con su fondo de cambio y formatos correspondientes, espera la señal para cambio de turno y coloca sus valores y documentos en la cabina.	
Cajero Receptor Saliente	6.	Cobra y registra los eventos que se encuentren en su carril, mientras recibe la señal de fin de turno por parte del Encargado de Turno.	
	7.	Recibe la señal de fin de turno, y coloca su semáforo de marquesina en rojo.	
	8.	Anota el último folio del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	
	9.	Cierra su sesión en el equipo de control de tránsito con la misma clave con la que la abrió.	
	10.	Recoge los ingresos recaudados por concepto de cobro de peaje, así como sus formatos y se dirige a la Sala de Operación.	
Cajero Receptor Entrante	11.	Inicia sesión en el equipo de control de tránsito, con su clave.	
	12.	Verifica el funcionamiento, estado y seguridad (sellos) del equipo. ¿Existen irregularidades?	
		Si	
	13.	Notifica al Encargado de Turno.	Reporte de falla
Encargado de Turno	14.	Levanta el reporte de la falla y realiza seguimiento hasta arreglo.	Levantamiento de falla

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		No Continúa actividad 16.	
Cajero Receptor Entrante	15.	Anota el folio inicial del rollo de comprobantes de pago y el folio consecutivo que le da el ECT.	
	16.	Coloca su semáforo de marquesina en verde.	
	17.	Comienza a cobrar, clasificar y registrar todos los vehículos que cruzan por su carril, asignándoles la forma de pago que les corresponda.	Formato de incidencias
Encargado de Turno	18.	Realiza para el caso, el registro de VSC y cuotas eludidas en el formato.	
	19.	Verifica durante su turno la afluencia vehicular para determinar si se realizará un retiro parcial (aplica el procedimiento para retiro parcial).	
	20.	Verifica la operación de los equipos, y que éstos no cuenten con falla.	
		¿Tiene falla alguno de los ECT o sus componentes? **No**	
	21.	Continúa verificando la operación de la Plaza de Cobro.	
		Si	
	22.	Realiza el procedimiento para registro de fallas en el módulo correspondiente.	Formato fondo de cambio
	23.	Prepara las dotaciones de fondo de cambio para los Cajeros Receptores que se presenten a laborar en el próximo turno.	
	24.	Realiza el concentrado de aforo e ingreso diario. Para el caso de que sea primer turno, por toda la Plaza de Cobro.	Comprobante de servicio
	25.	Entrega los valores a la Empresa de Traslado de Valores contratada, en tiempo y forma.	
	26.	Abastece de moneda fraccionaria y en caso de ser necesario, rollos para comprobantes de pago así como boletos preimpresos de emergencia a los Cajeros Receptores en turno.	
		Termina procedimiento	

3. PROCEDIMIENTO PARA RETIROS PARCIALES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Notifica a los Cajeros Receptores, a través de interfón, que se realizará un retiro parcial con base en el aforo vehicular registrado en la Plaza de Cobro.	Formato de retiro parcial
		¿Es el primer retiro parcial del turno?	
		Si	
Cajero Receptor	2.	Separa del ingreso recaudado la cantidad equivalente al fondo de cambio que le fue entregado al inicio del turno, con billetes de alta denominación.	
	3.	Entrega el equivalente al fondo de cambio al Encargado de Turno.	
Encargado de Turno	4.	Recibe el equivalente al fondo de cambio por parte del Cajero Receptor y cuenta la cantidad recibida.	
		No	
Cajero Receptor	5.	Separa del ingreso recaudado la cantidad a entregar en el retiro parcial, ésta debe ser en denominaciones cerradas en miles y en billetes de alta denominación.	
Encargado de Turno	6.	Recibe la cantidad entregada por parte del Cajero Receptor y la cuenta.	
		¿Es correcta la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	7.	Regresa al Cajero Receptor la cantidad recibida para que éste la cuente nuevamente.	
		Si	
	8.	Se firma el documento correspondiente, por parte del Cajero Receptor y el Encargado de Turno.	Formato de retiro parcial
		Termina procedimiento	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO

4. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CUOTA ELUDIDA (GRUPOS SOCIALES)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica la situación de cuotas eludidas, notificando de inmediato al Encargado de Turno o al Administrador de la Plaza de Cobro en ausencia de éste; especificando el tipo de contingente que se trata: – Mítines – Manifestaciones – Comitivas (políticos) – Etc.	
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Autoriza el cruce de los vehículos con carácter de eludido.	
	3.	Elabora el acta informativa correspondiente, debiendo anotar los siguientes datos: – Inicio y Termino. – Consignas o demandas del grupo manifestante. – Nombre de los líderes que encabezan el grupo manifestante. – Acciones tomadas para salvaguardar la integridad de las personas y bienes.	Acta Informativa
Cajero Receptor	4.	Registra en el ECT a todos y cada uno de los vehículos que cruzan como cuota eludida.	
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Envía el acta levantada al terminar la contingencia a la Subdelegación Jurídica o equivalente, marcando copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y al CLR correspondiente.	Acta Administrativa
Analista liquidador (CLR)	6.	Recibe, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas) y una copia del acta levantada.	
	7.	Revisa en el video las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	8.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	
	9.	Deja asentado en la liquidación, después de verificar el vídeo, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	Liquidación
	10.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	Oficio y dictamen
	11.	Mensualmente enviará a la Subdelegación o Subgerencia de Operación un reporte de cuotas eludidas de todas las Plazas de Cobro.	Oficio y reporte

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación o Subgerencia de Operación	12.	Analiza mensualmente los reportes que recibe del CLR y envía a la Subdelegación Jurídica o equivalente, para que ésta área se encargue de ejercitar las acciones jurídicas para la recuperación de las cuotas eludidas.	Oficio y reporte
Subdelegación Jurídica o equivalente	13.	Informa mensualmente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación el número de cuotas eludidas, así como su equivalencia en pesos, después de ejercitar las acciones jurídicas que permitan recuperar dichas cuotas eludidas.	Reporte
Subdelegación o Subgerencia de Operación	14.	Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: – Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** – Monto al que equivalen las cuotas eludidas** – Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 12). ** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Delegación Regional o Gerencia de Tramo	Reporte
Dirección de Operación	15.	Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE, un resumen sobre cuotas eludidas a nivel nacional.	Informe u oficio
Consejo de Administración de CAPUFE	16.	Realiza las acciones que considere pertinentes en lo que a las cuotas eludidas se refiere. **Termina procedimiento**	

5. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VEHÍCULOS AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD (VSC)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehículo como un VSC y lo registra en el ECT como VSC.	
	2.	Registra en el formato correspondiente el mayor número de datos posibles del evento, tales como: tarifa, dependencia, número económico, hora, marca, color y modelo. Esto debe de ser con letra legible.	Formato de incidencias de carril
		Nota: El Cajero Receptor debe de realizar estas acciones para todos los vehículos que crucen como VSC durante su turno.	
Encargado de Turno	3.	Realiza al finalizar el turno, el procedimiento de preliquidación y solicita al Cajero Receptor su formato de incidencias de carril para integrarlo en su preliquidación.	Preliquidación
	4.	Recibe la información correspondiente a VSC en el formato de incidencias, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro.	Formato de incidencias
Analista liquidador (CLR)	5.	Revisa en el vídeo los VSC señalados en la documentación y dictamina los eventos marcados como VSC.	
	6.	Deja asentado en el Dictamen Liquidación, después de verificar el video, los eventos registrados como VSC.	Dictamen Liquidación
	7.	En caso de irregularidades en el registro de VSC turnará una copia del Dictamen Liquidación a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, para que ésta tome las acciones pertinentes.	Dictamen
	8.	Envía el Dictamen Liquidación de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
		Termina procedimiento	

6. PROCEDIMIENTO PARA FIN DE TURNO (ENCARGADO DE TURNO)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno Saliente	1.	Verifica que esté completo y en orden: el fondo de cambio, existencia de rollos y comprobantes de pago, dotaciones de fondo de cambio, bitácoras (registro y llenado de éstas).	Formato de existencia de rollos y comprobantes de pago, fondo de cambio y bitácoras
	2.	Realiza la entrega de lo antes mencionado al Encargado de Turno entrante.	
		¿Existe omisión de registros o faltante en los puntos verificados que se mencionan en el punto anterior?	
		SI	
Encargado de Turno Entrante	3.	Comenta lo ocurrido con el Encargado de Turno saliente.	
Encargado de turno Saliente	4.	Levanta el acta de hechos en caso de ser necesario para dar conocimiento de la situación al Administrador de la Plaza de Cobro y Subdelegación o Subgerencia de Operación.	
		No	
	5.	Notifica a los Cajeros Receptores la finalización de su turno a través del medio establecido para este fin.	
	6.	Registra su salida en el medio establecido para este fin.	
		¿Existen Plazas de Cobro remotas?	
		No	
	7.	Realiza de acuerdo a los puntos 5 y 6 para finalizar su jornada de trabajo en la plaza de cobro.	
		SI	
Encargado de Turno Entrante	8.	Realiza el procedimiento para la "Operación y Preliquidación de Plazas de Cobro Remotas".	
		Termina procedimiento	

7. PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Finaliza el turno y se dirige a la Sala de Operación con el efectivo recaudado, formatos y boletos generados por error.	Preliquidación
	2.	Cuenta el ingreso recaudado durante su turno carril.	
	3.	Entrega al Encargado de Turno el ingreso recaudado por concepto de cobro de peaje y los formatos correspondientes.	
Encargado de Turno	4.	Cuenta lo entregado por el Cajero Receptor en su turno.	
		¿Coincide la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	5.	Regresa al Cajero Receptor los ingresos, para que éste los cuente nuevamente.	
		SI	
	6.	Captura en el módulo de preliquidación la cantidad entregada, sumándole lo recolectado en los retiros parciales y los boletos generados por error; captura el folio inicial y final del rollo de comprobantes de pago para el caso de ECT de Controles.	
	7.	Notifica al Cajero Receptor de la existencia de faltante.	
	8.	Solicita al Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad faltante.	
		¿El Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?	
		No	
	9.	Levanta el acta administrativa correspondiente.	
		Si	
	10.	Recibe del Cajero Receptor la cantidad por concepto de faltante capturándola en el módulo de preliquidación, esta cantidad se pone en el campo de faltante pagado.	Acta administrativa
	11.	Imprime y entrega la preliquidación al Cajero Receptor para que la firme.	Preliquidación
	12.	Integra a la preliquidación los formatos correspondientes previamente verificados y boletos generados por error. Esta documentación se envía al CLR para su revisión y análisis.	Preliquidación y formatos
		Nota: Esto lo hace con todos los Cajeros Receptores que laboraron durante su turno y por el número de cortes realizados durante el turno, incluyendo los carriles cerrados. Debiendo depositar en la caja de seguridad (tómbola) el total del ingreso recaudado al finalizar cada turno.	
		Termina procedimiento	

8. PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN CON ECT THALES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Finaliza el turno y se dirige a la sala de operación con el efectivo recaudado, formatos y boletos generados por error.	
	2.	Cuenta el ingreso recaudado durante su turno carril.	
	3.	Entrega al Encargado de Turno el ingreso recaudado por concepto de cobro de peaje y los formatos correspondientes.	
Encargado de Turno Entrante	4.	Cuenta lo entregado por el Cajero Receptor del turno que concluye.	
		¿Coincide la cantidad entregada por el Cajero Receptor con la contada por el Encargado de Turno?	
		No	
	5.	Regresa al Cajero Receptor los ingresos, para que éste los cuente nuevamente.	
		SI	
	6.	Captura en el módulo de preliquidación la cantidad entregada, sumándole lo recolectado en los retiros parciales.	
Cajero Receptor	7.	Imprime el reporte al dar "Aceptar" automáticamente y la información es enviada al Encargado de Turno entrante para su validación.	Reporte
	8.	Captura las incidencias de su turno (VSC, CE y Rectificaciones).	
Encargado de Turno Entrante	9.	Valida la información enviada por el Cajero Receptor, anotando los folios iniciales y finales de los rollos utilizados y los comentarios pertinentes en el reporte.	Firma liquidación
		¿Existe un faltante en el balance final del Cajero Receptor?	
		No	
	10.	Imprime el reporte para que éste sea firmado por él y por el Cajero Receptor responsable del carril.	Reporte
		Si	
	11.	Solicita al Cajero Receptor cubra, de manera inmediata, la cantidad faltante.	
		¿El Cajero Receptor cubre la cantidad faltante?	
		No	
	12.	Levanta el acta administrativa correspondiente.	Acta Administrativa
		SI	
	13.	Recibe del Cajero Receptor la cantidad por concepto de faltante capturándola en el módulo de preliquidación, esta cantidad se pone en el campo de faltante pagado.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
	14.	Acepta la información que muestra el módulo y al dar "Aceptar" se imprime el reporte correspondiente. Este reporte debe ser firmado por el Encargado de Turno entrante y el Cajero Receptor. **Nota:** Esto lo hace con todos los Cajeros Receptores que laboraron durante el turno que concluye y por el número de cortes realizados durante el mismo, incluyendo los carriles cerrados.	Síntesis de liquidación
Administrador de la Plaza de Cobro	15.	Imprime el reporte de ingresos recaudados durante el turno.	Reporte de ingresos
Encargado de Turno Entrante	16.	Imprime el reporte de aforo por turno – carril para cada uno de los Cajeros Receptores que laboraron en el turno.	Reporte de aforo e ingresos
	17.	Genera los archivos de turno correspondientes.	
	18.	Integra las preliquidaciones para que éstas sean enviadas al CLR para su revisión y análisis.	Preliquidación
		Termina procedimiento	

9. PROCEDIMIENTO DE COMPENSACIÓN DE FALTANTES Y SOBRANTES EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno Entrante / Cajero Receptor Saliente	1.	Realiza el procedimiento de preliquidación, según el Equipo de Control de Transito ECT que opere, capturando lo recaudado en moneda nacional y dólares. ¿Existe faltante en la preliquidación del Cajero Receptor?	Preliquidación
		SI	
Encargado de Turno	2.	Notifica al Cajero Receptor el monto y tipo de moneda del faltante (no se le requiere el pago al momento).	Preliquidación
		NO	
	3.	Realiza la exportación de los archivos del turno correspondiente.	
Analista liquidador	4.	Realiza el procedimiento de liquidación de todos y cada uno de los Cajeros Receptores.	Liquidación
	5.	Obtiene del módulo de liquidación el importe definitivo de faltante o sobrante, resultado de la compensación entre dólares y moneda nacional.	Liquidación
	6.	Envía cada quince días, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación el reporte de faltantes.	Reporte
		Nota: El pago del faltante será requerido en moneda nacional, vía nómina. **Termina procedimiento**	

10. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN Y PRELIQUIDACIÓN DE PLAZAS DE COBRO REMOTAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno y Cajero Receptor	1.	Acuden a la Plaza de Cobro remota, para realizar el cambio de turno.	Preliquidación o Liquidación
	2.	Realizan el procedimiento de fin e inicio de turno.	
	3.	Realizan el cambio de video, en el turno correspondiente.	
Encargado de Turno	4.	Realiza el procedimiento de preliquidación. Coloca el ingreso en bolsas de plástico, identificadas por carril, y las deposita en la caja de seguridad, en caso de que ésta no exista, debe trasladar el ingreso recaudado a la Plaza de Cobro principal.	
Cajero Receptor	5.	Entrega la preliquidación firmada y los ingresos al Encargado de Turno, para que éste los recuente y los separe por Plaza de Cobro si así corresponde.	
Encargado de Turno	6.	Deposita en la caja de seguridad de la compañía de traslado de valores los ingresos recaudados durante el turno.	
Cajero Receptor	7.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno cualquier anomalía que ocurra, para su pronta atención.	
	8.	Realiza cierre de carril y turno para finalizar su jornada laboral.	
		Termina procedimiento	

11. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CABINA MÓVIL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza Cobro	1.	Desarrolla Programa Uso de Cabinas Móviles, considerando: – Cantidad de Cabinas Móviles existente y estado general. – Existencia de barreras plásticas, trafitambos, postes alineadores y traficonos.	Programa
	2.	Solicita a la Subdelegación o Subgerencia de Operación el personal de apoyo necesario (cajeros receptores, eventuales y bandereros).	Requerimiento de personal
	3.	Verifica existencia de equipos de cómputo e impresoras, con la instalación del programa para la operación de cabinas móviles.	
	4.	Verifica existencia de comprobantes de emergencia vigentes a las fechas de operación.	
	5.	Verifica la ubicación de las cabinas móviles y que en éstas se cuente con energía eléctrica para su operación.	
	6.	Instruye al Encargado de Turno para tomar las previsiones necesarias para inicio de operación con cabinas móviles.	
Encargado de Turno	7.	Toma nota y gira instrucciones a los técnicos de mantenimiento de equipos de control de tránsito para direccionar la cámara externa de carril para operar con cabina móvil a fin de visualizar la operación total de estos carriles.	Acta Informativa
	8.	Antes del inicio de actividades con cabinas móviles deberá considerar: – Disponibilidad y distribución de personal – Boletos de emergencia – Dotación fondo de cambio – Rollos de impresión de comprobantes de peaje – Formatos.	
	9.	Instruye a Cajeros Receptores que operaron el carril o los carriles antes de iniciar la operación con Cabinas Móviles y cerrar su sesión para ser preliquidados. EQUIPO THALES SI Abre las sesiones en modo libre, con cortes de turno intermedio (abrir y cerrar sesiones en carril fijo para crear sub-turnos por cada cajero receptor operando con cabina móvil, y posteriormente abatir las barreras). EQUIPO SIMEX Y CONTROLES ELECTROMECÁNICOS SI Abre y cierra sesiones a fin de crear cortes de turno intermedio en el carril fijo por cada Cajero Receptor operando con cabina móvil y abatir barreras.	Preliquidación

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	10.	Instruye a los Técnicos de Mantenimiento de equipos de control de tránsito direccionar las cámaras de video externas hacia las cabinas móviles.	
	11.	Da indicaciones a los Cajeros Receptores y Bandereros para el apoyo de actividades de control vehicular y cobro de eventos, entregándoles los insumos necesarios.	
Cajero Receptor	12.	Se traslada a la cabina móvil designada, ordena fondo de cambio, boletos de emergencia (en su caso) e inicia sesión en el Equipo de control de tránsito con su clave personal solicitando apertura de carril. FIN DE TURNO	
Encargado de Turno	13.	Instruye el fin de turno en cabinas móviles cerrando sesión de modo libre, para continuar operando en modo normal.	
	14.	Instruye a los Técnicos responsables en mantenimiento de ECT el re direccionamiento a su posición original de las cámaras de video.	
	15.	Realiza proceso de preliquidación de Cajeros Receptores en cabinas móviles, (entrega de efectivo, VSC, eludidos, consumo de boletos con número inicial y final). EQUIPO THALES SI Captura el ingreso en la bolsa de cada corte sub turno del Cajero que corresponda. EQUIPO SIMEX Y CONTROLES SI Captura el ingreso en el corte de cada Cajero.	Preliquidación y actas por uso de cabinas móviles
Analista Liquidador CLR's	16.	Realiza liquidación definitiva en el Módulo de Liquidación de Casetas. (tomando como preliquidación de carril la información registrada en las actas de operación de carriles móviles.	Liquidación
	17.	Realiza aforo visomanual de carriles operados con cabinas móviles, analizando reportes de VSC y eludidos señalados por los Cajeros Receptores.	Aforo visomanual
	18.	Registra los resultados y verifica incidencias en carril. **Termina procedimiento**	Liquidación

12. PROCEDIMIENTO EN CASO DE BLOQUEO DE TRAMO CARRETERO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Recibe la información al respecto de los usuarios y lo corrobora con los mismos, para obtener la mayor cantidad de información posible del evento.	
	2.	Informa de manera inmediata la situación al Administrador de la Plaza de Cobro.	
Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Notifica de inmediato la situación a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Central de Radio, Gerencia de Seguridad en Infraestructura Carretera Operada y a la Subgerencia de Prevención y Seguridad en Oficinas Centrales.	
	4.	Recorre el Tramo Carretero, para verificar los daños o afectaciones que hayan sufrido las instalaciones o la infraestructura del Tramo Carretero.	
Encargado de Turno	5.	Notifica a los usuarios de la situación, a través de los Cajeros Receptores, y se coordina con las autoridades correspondientes., con la intención de que se evite el tránsito por la zona afectada, brindando en la medida de lo posible alternativas de camino.	
	6.	Anota en su bitácora de incidencias el mayor número de datos posibles según el tipo de bloqueo (social, siniestro o natural).	Bitácora
	7.	Coordina los servicios de atención inmediata tanto internos como externos.	
Administrador de la Plaza de Cobro	8.	Documenta el hecho mediante la información recabada, toma de vídeo y/o fotografías; siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Plaza de Cobro.	Fotografías y/o video
	9.	Elabora el boletín con información preliminar.	Boletín
	10.	Elabora un acta administrativa terminada la contingencia, donde se señalen y describan los hechos sucedidos.	Acta administrativa
	11.	Turna el acta a la Subdelegación o Subgerencia de Operación con copia a la Subdelegación Jurídica y Técnica o equivalentes, así como a la compañía de Seguros.	Acta administrativa
		Termina procedimiento	

13. PROCEDIMIENTO TOMA DE PLAZA DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Se presentan grupos o existen indicios de la toma de la Plaza de Cobro de acuerdo con información al respecto, deberá notificar la situación de inmediato a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y autoridades correspondientes (Policía Federal).	
	2.	Realiza acciones de salvaguardar la integridad del personal que labora en la Plaza de Cobro.	
	3.	Coordina con el personal a su cargo para realizar las siguientes acciones: – Solicitar el resguardo de las instalaciones al personal de seguridad asignado. – Retirar y resguardar el efectivo y los rollos de comprobantes de pago de las siguiente manera: a) Separar en bolsas de valores el efectivo y rollo de comprobantes de pago por carril. b) Etiquetar, cerrar y asegurar con machimbre, segurisello, marbetes, etc. c) Concentrar en la bóveda de la Plaza de Cobro. – Reducir la operación mediante el cierre de carriles. – Evacuar al personal que labora en la Plaza de Cobro, en caso de ser necesario. – Colocar de inmediato en un lugar seguro (bóveda) todos los valores de la Plaza de Cobro (fondo de operación, fondos de cambio, efectivo recaudado, etc.).	
	4.	Investiga lo más que se pueda del evento (número de personas, grupo social que representa, líderes, motivos, demandas, peticiones, etc.).	
Encargado de Turno	5.	Informa de inmediato la situación a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Central de Radio, Gerencia de Seguridad en Infraestructura Carretera Operada y a la Subgerencia de Prevención y Seguridad en Oficinas Centrales.	
	6.	Realiza el procedimiento de retiro parcial, al menos cada dos horas, con la finalidad de tener la menor cantidad de efectivo en los carriles, cuando se permita el cobro.	
	7.	Cierra con llave la sala de operación, no permitiendo el acceso a ésta a ninguna persona ajena a la Plaza de Cobro.	
	8.	Mantiene en estado de alerta a todos los Cajeros Receptores que estén operando un carril en ese momento.	
	9.	Mantiene despejado todo medio de comunicación de la Plaza de Cobro (radio, teléfono, red, etc.) para recibir instrucciones y notificar de la	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		situación. ¿Los manifestantes permiten el cobro por parte de los Cajeros Receptores? **Si**	
	10.	Gira instrucciones para que los Cajeros Receptores desarrollen su turno con normalidad, notificando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación. **No**	
	11.	Realiza las acciones establecidas de acuerdo con las actividades del 4 al 9.	
	12.	Monitorea constantemente el funcionamiento de los equipos, anotando en la bitácora todas las anomalías que se presenten en su funcionamiento; en caso de que los manifestantes muevan u obstruyan la visibilidad de las cámaras de carriles, el Cajero Receptor deberá aforar manualmente el cruce de vehículos en cada carril, siendo responsable el administrador de levantar acta informativa, anexando el aforo para la validación de cruces reales y deslinde de responsabilidades.	Registro en Bitácora
Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Documenta el hecho mediante la toma de vídeo y/o fotografías, siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Plaza de Cobro.	
	14.	Terminada la contingencia, debe restablecer la operación de la Plaza de Cobro, en la medida que los daños sufridos lo permitan.	
	15.	Elabora acta administrativa donde se determine: hora de inicio, hora de termino, número aproximado de participantes, agrupación que representan, demandas, peticiones, afectaciones a las instalaciones, a los equipos de control de tránsito, a los sistemas de vídeo grabación, etc.	Acta Administrativa
Subdelegado de Operación o equivalente	16.	Solicita al Técnico en Mantenimiento un dictamen técnico donde se plasme el daño que sufrieron los equipos de control de tránsito y los sistemas de vídeo grabación permanente para anexarlo al acta administrativa.	Dictamen Técnico
	17.	Turna el acta administrativa a la Subdelegación o Subgerencia Jurídica, con copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y Subdelegación Técnica, así como a la compañía de seguros.	
	18.	Solicita al CLR el aforo al 100% de los carriles que permanecieron tomados por los manifestantes, con la intención de calcular la cantidad de ingresos que se dejaron de percibir por el hecho.	
Administrador y/o Encargado de Turno	19.	Realiza en coordinación con la Subdelegación o Subgerencia Jurídica o equivalente para el levantamiento y seguimiento de la denuncia ante las autoridades correspondientes.	
	20.	Participa cuando así se le requiera, ante las autoridades correspondientes, hasta la conclusión del caso.	
		Termina procedimiento	

Formato de Boletín Informativo Toma de Plaza de Cobro o Tramo Carretero

FECHA:	DELEGACIÓN O GERENCIA DE TRAMO:	
TRAMO CARRETERO/PUENTE:	CUERPO:	KM:
HORA DE INICIO:	HORA TERMINACIÓN:	HORA DE ELABORACIÓN:
NOMBRE Y CARGO DE QUIEN REPORTA:		

PROBLEMÁTICA

MANIFESTACIÓN	BLOQUEO	TOMA DE INSTALACIONES

CIERRE DE SECTOR

AMBOS CUERPOS	CUERPO "A"	CUERPO "B"

NOMBRE DE LA AGRUPACIÓN, PARTIDO POLÍTICO O ASOCIACIÓN QUE AFECTA LAS INSTALACIONES, NOMBRE DE LIDERES Y NÚMERO APROXIMADO DE PARTICIPANTES.

DEMANDAS Y AUTORIDADES A QUIEN SE DEMANDA:

AUTORIDADES QUE TOMAN CONOCIMIENTO

HECHOS:

FIRMA DE QUIEN REPORTA

14. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE FALLAS EN EL MÓDULO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Detecta o recibe la información del Cajero Receptor sobre la falla en el funcionamiento del carril o alguno de sus componentes, ya sea al inicio o durante el desarrollo del turno.	
	2.	Notifica al Técnico en Mantenimiento de la falla.	
	3.	Registra (usuario y contraseña) en el módulo de fallas para abrir el reporte correspondiente.	Registro en Módulo
	4.	Selecciona en el módulo el número de contrato (proveedor), el componente dañado, el tipo de falla y el nivel de gravedad de ésta.	
		¿El Técnico en Mantenimiento puede corregir la falla en el carril o componente?	
		SI	
	5.	Verifica la operación del componente reparado, junto con el Cajero Receptor asignado al carril.	
	6.	Indica al Cajero Receptor que regrese a laborar de manera normal a su carril.	
	7.	Registra (usuario y contraseña) en el módulo de fallas para seleccionar la falla que se abrió y la da por concluida (cierra la falla), haciendo las anotaciones correspondientes.	Registro en bitácora y módulo
	8.	Imprime el reporte, en 3 tantos, mismos que deben ser firmados por el Encargado de Turno y el Técnico en Mantenimiento.	Reporte
	9.	Envía una copia del reporte a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, otro lo entrega al Técnico en Mantenimiento y otro para su archivo.	
		No	
	10.	Notifica al Administrador de la Plaza de Cobro.	
	11.	Determina con base en el aforo vehicular si es necesario continuar con el carril abierto.	
		¿Se puede continuar operando el carril?	
		SI	
	12.	Realiza el proceso de preliquidación correspondiente.	
		No	
	13.	Asigna al Cajero Receptor la dotación correspondiente de boletos preimpresos de emergencia.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	14.	Registra en el Kardex los folios iniciales y finales, así como las tarifas de blocks que entregará al Cajero Receptor.	Kardex
	15.	Levanta al finalizar el turno el acta administrativa asentando en ésta los folios iniciales y finales de los blocks, así como el consumo de folios por tarifa, hora de inicio y hora de fin de la contingencia. Debe anexar copia del Kardex de boletos preimpresos.	Acta Administrativa y Copia del Kardex
	16.	Envía el acta administrativa a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para su conocimiento.	Acta Administrativa
Subdelegado de Operación o equivalente	17.	Solicita al CLR un aforo al 100% del carril o carriles donde se utilizaron boletos preimpresos de emergencia.	
		Termina procedimiento	

15. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DEL TIPO DE CAMBIO PESOS- DÓLARES EN PLAZAS DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subgerencia de Ingresos en Oficinas Centrales	1.	Envía a la Gerencia de Atención a Usuarios el tipo de cambio que se aplicará en la semana que se indica en el documento.	Reporte de tipo de cambio
Gerencia de Atención a Usuarios	2.	Recibe y aplica el tipo de cambio en el módulo de tarifas, para calcular las tarifas en dólar que aplicarán las Plazas de Cobro que manejen dólares.	Registro en el Módulo de Tarifas
	3.	Envía, a través de correo electrónico, a los Subdelegados de Operación o equivalente las tarifas que se aplicarán durante la semana con respecto a dólares.	Acuse de recibo de correo electrónico
Subdelegación o Subgerencia de Operación	4.	Replican el correo electrónico a todas y cada una de las Plazas de Cobro que aceptan el cobro de la cuota de peaje en dólares. Dicho correo se le envía al Administrador con copia al Encargado de Turno.	Correo electrónico
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Instruye al Encargado de Turno que se aplique el tipo de cambio recibido para la próxima semana.	
Encargado de Turno	6.	Aplica el tipo de cambio, para que éste entre en vigor el domingo a las 00:00 horas.	
		Termina procedimiento	

16. PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE INGRESOS A LA COMPAÑÍA DE TRASLADO DE VALORES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno (1er Turno)	1.	Termina de preliquidar a todos los Cajeros Receptores e imprime los reportes de turno carril y día caseta.	Preliquidación y día caseta
	2.	Concilia los ingresos depositados contra los reportes impresos del día en la Plaza de Cobro.	
	3.	Elabora la ficha de depósito, la cual debe de contener los siguientes datos: – Fecha de elaboración de la ficha. – Fecha a la que corresponden los ingresos. – Nombre o razón social de quien realiza el depósito. – Número y nombre de Plaza de Cobro. – Número de cuenta o convenio. – Referencia alfanumérica (una ficha por día y tipo de moneda: pesos y dólares según sea el caso). – Nombre del Encargado de turno que entrega los ingresos. – Importe de los ingresos (con número y letra).	Ficha de deposito
	4.	Elabora el comprobante que se le entregará al Servicio de Traslado de Valores, con los siguientes datos, uno por tipo de moneda: M.N. o Dlls., y un comprobante por cada día de recaudación: – Fecha de elaboración del comprobante de servicio. – Nombre o razón social de quien realiza la entrega de los valores. – Horario de la entrega de los valores. – Número de paquetes de valores que son entregados. – Nombre del Encargado de Turno que entrega los valores. – Importe de los ingresos (con número y letra). – Número y nombre de Plaza de Cobro que entrega los valores. – Nombre de la Institución Bancaria donde se realiza el depósito. – Referencia alfanumérica (un comprobante por día de recaudación y tipo de moneda: pesos y dólares según sea el caso). – Fecha de la recaudación de los valores. – Hora de llegada y salida de la compañía de recolección de valores. – Número de Plomo y envases donde se depositan los valores. – Firmas del Encargado que entrega y de quien recibe los valores. – Número de ruta de la compañía que traslada los valores. – Número de folio del comprobante de servicio.	Comprobante de servicio de traslado de valores
Encargado de Turno (3er Turno)	5.	Dotar de morralla, rollos, formatos, etc. a los Cajeros Receptores, por lo menos una hora antes de que llegue el servicio de traslado de valores, ya que una vez iniciada la entrega de valores no podrá abandonar la sala de operación.	
Personal de Traslado de Valores	6.	Se presenta con el Administrador en la Plaza de Cobro y el Encargado de Turno registra su visita en la bitácora correspondiente.	
Encargado de Turno	7.	Entrega la llave de seguridad al personal autorizado verificando: – Que sea personal autorizado por la empresa de traslado de valores y esté acreditado en el catálogo vigente. – Apertura de la caja de seguridad.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		– Que no quede paquete alguno dentro de la caja de seguridad. – Cierre de la caja de seguridad. – Comparativo entre ficha de depósito y cantidad que arroja el recuento.	
Personal de Traslado de Valores	8.	Cuenta el efectivo a trasladar y determina si está completo, firma el comprobante de servicio por cuadruplicado (papeleta), anotando la fecha, hora, nombre y firma, de inicio del servicio a la que invariablemente adjuntará la ficha de depósito original.	Efectivo, Comprobante de Servicio de Traslado, Ficha de Depósito
Encargado de Turno	9.	Termina el recuento de valores se procede a envasar y sellar todo el efectivo recaudado de la caja de seguridad.	
	10.	Firma la bitácora de la compañía de traslado de valores, donde se plasman los siguientes datos: a. Fecha de entrega de los valores. b. Hora de llegada y salida del personal. c. Tiempo utilizado para el conteo. d. Importe de los ingresos. e. Número de folio del comprobante de servicio. f. Hora y fecha de entrega del efectivo al banco de ingresos anteriores. g. Hora y fecha de fichas entregadas por el banco. h. Cantidad de efectivo por denominación solicitado de morralla. i. Número de empleado y firma del personal que recibe los valores. j. Firma del Encargado de Turno que entrega los valores. k. Observaciones relevantes.	
		Nota: Una vez entregados los valores a la compañía de traslado, no se aceptaran observaciones por parte de los participantes (Empresa – Plaza de Cobro).	
	11.	Cuenta la morralla entregada por la Empresa de Traslado de Valores.	
Administrador de la Plaza de Cobro y/o Encargado de Turno	12.	Da seguimiento a la entrega de los valores, hasta su depósito en la institución bancaria correspondiente en importe y fecha, y a la recepción de la papeleta con sello, nombre, firma, fecha y hora de la caja general.	
Encargado de Turno	13.	Entrega una copia de la ficha de depósito al Administrador, o bien, notificarle que ya se tiene la ficha para futuras consultas o referencias.	
Administrador de la Plaza de Cobro	14.	Recibe y/o solicita mensualmente los reportes de servicios reales recibidos durante el mes, junto con las copias de los comprobantes de servicio debidamente legibles y firmadas de recibido por la Caja General de la Institución Bancaria con nombre, fecha y hora de recepción junto con originales para cotejo, además de la factura mensual de los servicios.	Reporte de servicios, copias de comprobantes de servicio (papeletas) y factura
Administrador de la Plaza de Cobro y/o Superintendente de Operación	15.	Validan las fechas de depósito de las recaudaciones contra la fecha de recolección y determinan faltantes y/o días de desfasamiento para su cobro y penalización a la Empresa de Traslado de Valores (en cumplimiento al Contrato) y en su caso determinar si el incumplimiento es a cargo de la Institución Bancaria y notifican mensualmente al área correspondiente de Oficinas Centrales, los desfasamientos responsabilidad de la Institución Bancaria junto con las papeletas que sustentan los eventos.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Termina procedimiento	

17. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE ROLLOS DE BOLETOS DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación o Subgerencia de Operación	1.	Entrega al Administrador de la Plaza de Cobro la dotación de rollos de auto impresión de tarifas, que corresponde a la Plaza de Cobro.	
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Entrega la remesa recibida al Encargado de Turno y se debe levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya: Total de rollos de auto impresión de tarifas, Folios de Asignación por carril.	Acta de entrega recepción
	3.	Supervisa en coordinación con el Encargado de Turno que los Cajeros Receptores 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.	Comprobante de pago de peaje
Encargado de Turno y Administrador	4.	Conservan las actas de entrega – recepción (Subdelegación o Subgerencia de Operación – Administrador – Encargado de Turno), archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable.	Actas de entrega - recepción
Encargado de Turno	5.	Registra la entrada de los rollos en el kardex de control interno que se tiene para cada uno de los carriles.	Registro en kardex
	6.	Entrega un rollo al Cajero Receptor.	
	7.	Registra la salida en el kardex correspondiente, con la finalidad de llevar el control al día de los rollos.	Kardex
	8.	Registra en cada uno de los kardex tanto la salida como la entrada, con la finalidad de no tener faltantes o sobrantes. En caso de reasignar un rollo de un carril a otro debe de elaborar un acta en donde se haga mención el motivo de la reasignación del rollo.	kardex y Acta
	9.	Inicia una nueva tarjeta kardex, donde registra la cantidad existente después de haber verificado físicamente la existencia de rollos. Este número debe de coincidir con el saldo final del mes que terminó.	
	10.	Archiva las tarjetas de kardex que se utilizaron durante el mes anterior de todos los carriles, con la intención de contar con los mecanismos para determinar el consumo mensual de rollos a nivel carril y a nivel Plaza de Cobro.	
	11.	Cuenta físicamente al finalizar su turno los rollos en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el kardex con el Encargado de Turno entrante.	Registro en kardex y Acta

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Termina procedimiento	

18. PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BOLETOS DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Atención a Usuarios	1.	Durante el último bimestre del año, inicia la elaboración del Programa Anual de Abastecimiento, que servirá de base para la adquisición de comprobantes de pago de peaje del siguiente ejercicio que se trate. Para ello, deberá considerar el aforo promedio diario pagado en efectivo en el ejercicio inmediato anterior, así como la existencia de comprobantes de pago de peaje en cada Plaza de Cobro, proyectando, con base al presupuesto autorizado para Red Propia, Red Concesionada y en su caso Red Contratada, que los comprobantes a adquirir en su modalidad de rollos para autoimpresión se agoten de manera simultánea en todas las Delegaciones de Zona y las Gerencias de Tramo, a fin de evitar diferencias sustanciales en sus inventarios. Para el caso de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), deberá de considerar la existencia mínima de seis días en cada Plaza de Cobro, y los programas especiales que el Área de Operación establezca.	Programa Anual de Abastecimiento
	2.	Integra el Programa Anual de Abastecimiento con información de todas las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, y revisa la información correspondiente a la adquisición de comprobantes de pago de peaje, en su modalidad de rollos para autoimpresión y boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), para sus Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico
	3.	Envía a la Gerencia de Supervisión de Operación, para conocimiento el Programa Anual de Abastecimiento, relacionado con la adquisición de boletos de pago preimpresos (boletos de emergencia), en función a los programas especiales que establecidos por la Dirección de Operación.	Oficio/correo electrónico
Subdelegaciones y Subgerencias de Operación	4.	Revisan la integración del Programa Anual de Abastecimiento.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Supervisión de Operación	5.	Revisa el Programa Anual de Abastecimiento.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Atención a Usuarios	6.	Una vez revisado el Programa Anual de Abastecimiento, lo pondrán a consideración de la Subdirección de Servicios de Calidad y la Dirección de Operación, junto con las medidas de seguridad que deben contener los boletos de pago de peaje a adquirir.	Programa Anual de Abastecimiento
	7.	Valida con la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, que las especificaciones técnicas de los boletos de pago de peaje en su	Oficio/correo electrónico

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.	
Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje	8.	Valida y/o corrige que las especificaciones técnicas de los boletos de pago de peaje en su modalidad de rollos para autoimpresión, estén acorde con las impresoras o boleteras que existen en las Plazas de Cobro.	Oficio/correo electrónico
Subdirección de Servicios de Calidad	9.	Solicita a la Coordinación de Comunicación Social, la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Coordinación de Comunicación Social	10.	Proporciona la imagen institucional que deberá de imprimirse en los boletos de pago de peaje.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Atención a Usuarios	11.	Una vez revisado por las áreas correspondientes, remite a la Gerencia de Recursos Materiales, toda la documentación soporte, programas, especificaciones técnicas, medidas de seguridad, lugares y fechas de entrega y solicitud de pedido.	Oficio/correo electrónico
Gerencia de Recursos Materiales/ Subgerencia de Adquisiciones	12.	Convoca y programa el proceso de adquisición de boletos de pago de peaje, conforme a la LAASSP y su Reglamento, así como al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.	Contrato para la adquisición de boletos de pago de peaje
Gerencia de Atención a Usuarios	13.	Envía copia del contrato y sus anexos a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación.	Oficio/correo electrónico
Proveedor	14.	Realiza las entregas en el almacén central o en su caso en los almacenes de cada Delegación o Gerencia de Tramo, de acuerdo al programa establecido.	Nota de remisión
		Termina procedimiento	

19. PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN TÉCNICA Y ACEPTACIÓN DE BOLETOS DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación o Subgerencia de Operación	1.	Verifica las cantidades y las especificaciones técnicas establecidas en el contrato respectivo, comprobando lo siguiente: - Que los folios en la nota de remisión coincidan con los folios asignados en los anexos del contrato. - Que los números consecutivos de folios indicados, coincidan con los números de folios asentados en las notas de remisión. - En caso de comprobantes preimpresos para emergencia en block de papel bond, seleccionará de forma aleatoria tres blocks de cada remisión, verificará las características del boleto de emergencia (según contrato). - Las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 boletos de cada block. - En caso de rollos en papel térmico para autoimpresión seleccionar de forma aleatoria un rollo de cada remisión, y verificar sus características conforme a la descripción técnica de los bienes señalados en el contrato. - La existencia de las medidas de seguridad en al menos los primeros 10 folios de cada rollo.	Verificación de Contrato y oficio
	2.	Concluida la verificación, elaborará Acta de Aceptación de los bienes asentando: - Cantidades y folios especificados en las remisiones comparados contra lo recibido. - Resultado de la verificación de las características del rollo (contrato). - Cantidad y folios de los rollos seleccionados para la verificación de las características técnicas y medidas de seguridad. - Resultados de la verificación de las medidas de seguridad en las muestras seleccionadas.	
	3.	Remitirá a la Gerencia de Atención a Usuarios el Acta de Aceptación, según corresponda.	
Gerencia de Atención a Usuarios	4.	Informará por escrito a los Subdelegados y Subgerentes de Operación previo a la recepción de comprobantes de pago en las Delegaciones o Gerencias de Tramo, las medidas de seguridad que se incluyen en los comprobantes de pago de peaje, lugar de ubicación y método de verificación.	Oficio de Informe /documento
Administradores de las Plazas de Cobro	5.	Revisarán físicamente los comprobantes de pago de peaje, en caso de detectar irregularidades en la impresión, embobinado, foliado, o cualquier otra anomalía, levantará el acta correspondiente y la enviará al Subdelegado o Subgerente de Operación.	Documento de recibido y/o Acta

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación o Subgerencia de Operación	6.	En caso de irregularidades turna acta y la envía a la Gerencia de Atención a Usuarios para aclaración con el proveedor.	Acta
Gerencia de Atención a Usuarios	7.	Recibe acta para aclaración y reclamo con el proveedor, para los efectos correspondientes con base al contrato.	Acta
		Termina procedimiento	

20. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN DE BOLETOS DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Atención a Usuarios/ Subdelegados y Subgerentes de Operación	1.	Se coordinan con los responsables de los almacenes de cada Delegación y Gerencia de Tramo, a efecto de verificar que las cantidades de material programadas y señaladas en los anexos del contrato, coincidan con las cantidades recibidas y reflejadas en las notas de remisión enviadas por el proveedor.	Contrato para la adquisición de boletos de pago de peaje
Subdelegados y Subgerentes de Operación/ Subdelegados y Subgerentes de Administración	2.	En caso de existir discrepancias en las cantidades recibidas contra las notas de remisión, aceptar el material, con las anotaciones del material recibido en la nota de remisión de acuse de recibo del proveedor y comunicarlo a la Gerencia de Atención a Usuarios para hacer las aclaraciones respetivas con el proveedor.	Notas de remisión, entradas y salidas a almacén
Almacenes Regionales	3.	Registran las entradas y salidas de los boletos de pago de peaje, en el Sistema Integral para la Administración de CAPUFE (SIAC), en estricto apego al Manual de Procedimientos de Almacenes e Inventarios.	SIAC
Administradores de las Plazas de Cobro	4.	Son responsables de la revisión física de los Boletos de pago de peaje, al momento de su recepción a fin de detectar irregularidades en la impresión, embobinado y/o duplicidad de folios, debiendo levantar el Acta correspondiente y notificar a la Gerencia de Atención a Usuarios para su reclamación y reposición.	Acta administrativa
Almacenes Regionales	5.	Son responsables directos de resguardar y custodiar, así como de dar entrada y salida a los boletos de pago de peaje en rollos de papel para autoimpresión y de boletos preimpresos para emergencias y pasímetros, llevando para tal efecto el control de acuerdo a la normatividad, mediante el registro exacto de estos bienes.	Entradas y salidas a almacén
Subdelegados y Subgerentes de Operación/ Subdelegados y Subgerentes de Administración	6.	Se coordinan para destinar un lugar exclusivo dentro de las instalaciones de la Delegación o Gerencia de Tramo, para la guarda y custodia de los rollos de papel para auto impresión de boletos de pago de peaje, boletos preimpresos para emergencia, así como para los boletos preimpresos para pasímetros. Los espacios destinados para la guarda y custodia de boletos de pago de peaje, deberán conservar las siguientes características: - Cerrados o enjaulados. - Chapas de seguridad. - Libres de humedad y lejos de cualquier elemento que pueda deteriorar los comprobantes. - Señalamientos de acceso restringido.	Oficio/correo electrónico Solicitud de abasto
Subdelegación o Subgerencia de Operación	7.	Deberán mantener un estricto registro y control de la distribución de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos para emergencia y en su caso boletos preimpresos para pasímetros, así como su existencia física, debiendo dejar antecedente del acto en cada una de las Plazas de Cobro que les correspondan. **Termina procedimiento**	Boletos, Acta Administrativa, Concentrado semanal de fólios, kardex

21. PROCEDIMIENTO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE BOLETOS DE PAGO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Almacenes Regionales	1.	Es responsable de entregar los boletos de pago de peaje, a los Subdelegados o Subgerentes de Operación y/o Superintendente de Operación o en su caso a los Administradores de las Plazas de Cobro de acuerdo a su jurisdicción que requieran de los bienes, mediante reserva vía SIAC.	Solicitud de abasto Solicitud de reserva
Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista	2.	Mensualmente deberá entregar al Subdelegado o Subgerente de Operación copia del kardex de entrada y salida de boletos de pago de peaje, para su conciliación correspondiente.	Kardex
Subdelegado o Subgerente de Operación	3.	Con base en la copia de la lista que emita el sistema y que mensualmente recibe del Almacén Regional, verificará las solicitudes de abasto de boletos de pago de peaje, así como su consumo, que le presenten los Administradores de las Plazas de Cobro.	Sistema
Administradores de las Plazas de Cobro	4.	Solicitan la dotación a la Subdelegación o Sugerencia de Operación de los boletos de pago de peaje de acuerdo a sus necesidades o eventualidad, calculando el consumo que se haga de los mismos durante ese período. Al recibir los boletos de pago de peaje del Superintendente de Recursos Materiales y/o Almacenista, deberá verificar que la cédula de identificación fiscal al reverso de los rollos sea acorde a su Plaza de Cobro, en caso de observar defectos en la impresión, deberán remitirlos a la Gerencia de Atención a Usuarios a través de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, con el acta administrativa respectiva, en donde se asienten los hechos, para su reposición. Lleva el control de las actas administrativas que invariablemente genere por la entrega – recepción a los Encargados de Turno de boletos de pago de peaje.	Solicitud de abasto Solicitud de reserva, Actas Administrativas Actas Administrativas
Superintendente de Supervisión de Operación	5.	Lleva expediente en donde se concentren todas las actas administrativas de las Plazas de Cobro bajo su responsabilidad, para futuras aclaraciones.	
Administradores de las Plazas de Cobro	6.	Supervisan que los folios expedidos a los usuarios de la infraestructura a cargo del Organismo, guarden la secuencia y que se encuentren registrados en la tarjeta kardex a cargo de los Encargados de Turno, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.	Kardex
Subdelegado o Subgerente de Operación	7.	Instruye a cada Administrador de Plaza de Cobro de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, sobre el día límite de cada mes en que deberán entregar la información relativa a la expedición de folios.	Oficio
Administradores de las Plazas de Cobro	8.	En caso de que exista alguna irregularidad, omisión, inconsistencia o cualquier otra, en el registro de los boletos de pago de peaje, debe levantar acta administrativa de los hechos, debidamente sustentados, comunicando inmediatamente al Subdelegado o Subgerente de Operación, marcando copia para la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, a la Gerencia Atención a Usuarios y al Superintendente de Supervisión de Operación.	Acta Administrativa, oficio
	Termina procedimiento		

22. PROCEDIMIENTO DEL MANEJO, USO Y CONTROL DE ROLLOS Y COMPROBANTES PREIMPRESOS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Es directamente del resguardo, registro y control en el consumo de los rollos y comprobantes impresos a partir de que los Administradores de las Plazas de Cobro le entreguen los boletos de pago de peaje, no eximiendo a los Administradores de las Plazas de Cobro de la responsabilidad de realizar supervisiones periódicas del control, consumo y registros de existencia física contra tarjetas kardex de los Encargados de Turno.	Kardex
	2.	Abastece a los Cajeros Receptores de rollos de papel para auto impresión, de boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, por línea o carril, quien debe registrarlos en el formato de control interno y tarjeta kardex.	Kardex
	3.	Registra el folio inicial y final preimpresos en el rollo de papel, así como el folio inicial y final del equipo de control de tránsito, por cada línea o carril que se opere por turno, en los formatos respectivos; así mismo deberá entregar esta información al Administrador de la Plaza de Cobro conjuntamente con la hoja de preliquidación para su validación correspondiente.	Kardex Formatos Hoja de Preliquidación
	4.	Verifica el correcto uso de los rollos de papel para autoimpresión; de los carriles en operación durante su turno, hará entrega de los sobrantes de rollos al Administrador de la Plaza de Cobro para su resguardo y será responsable de ellos en caso de pérdida, siendo este último el que deba integrar el acta administrativa mensual de la cancelación de los sobrantes referidos, así como entregarlos al Subdelegado o Subgerente de Operación, para proceder al trámite correspondiente de acuerdo al procedimiento debidamente establecido y autorizado para su destrucción.	Acta
	5.	Es responsable, en caso de utilizar rollos defectuosos en las boleteras de carril, si estos causan daños a las boleteras serán con cargo al Encargado de Turno, levantando el acta correspondiente de los hechos remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Administración, para ser incluida en su expediente personal.	
Subdelegado o Subgerente de Operación	6.	Será responsabilidad del Subdelegado o Subgerente de Operación, a través del Administrador de la Plaza de Cobro vigilar 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	
Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Supervisa que los folios expedidos mantengan un número consecutivo y que sean registrados en la tarjeta kardex, además de que las líneas de cobro correspondan al reporte elaborado por los Encargados de Turno, en día, turno y carril.	Kardex

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro	8.	Coteja la existencia de boletos de pago de peaje contra el concentrado de folios y determinan si existe falta de comprobantes, de ser así, deberán inmediatamente levantar acta administrativa e informar al Subdelegado o Subgerente de Operación.	Acta
Administrador de la Plaza de Cobro y Encargados de Turno	9.	Realizan supervisiones constantes a cada cabina de cobro, para verificar el correcto consumo de los rollos de papel para autoimpresión, boletos preimpresos de emergencia y boletos preimpresos para pasímetros, verificando que no existan rollos o boletos preimpresos que no hayan sido previamente autorizados por la Dirección de Operación, así como que los Cajeros Receptores no trabajen con Boleto Adelantado o de otra Plaza de Cobro**.**	
	10.	En el supuesto de que el Administrador de la Plaza de Cobro y los Encargados de Turno encuentren cualquier irregularidad de las mencionadas en el punto anterior y que no sea notificado inmediatamente y por escrito este hecho conjuntamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje serán solidariamente responsables con los Cajeros Receptores que tengan en su poder boletos, comprobantes o rollos no autorizados.	
	11.	Debiendo retirar los boletos y/o rollos o cualquier otro documento no autorizado por la Dirección de Operación, levantando acta circunstanciada de los hechos, la que deberá estar debidamente firmada por todos los que intervinieron, remitiendo copia a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, Subdelegación o Subgerencia Jurídica y a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Acta circunstanciada de hechos
Cajero Receptor en Turno	12.	Para el caso de cierre de carril, el Cajero Receptor en turno será responsable de retirar el rollo de papel de la boletera y entregarlo al Encargado de Turno para su control y resguardo.	Kardex
Encargado de Turno	13.	Una vez que el Encargado de Turno, haya recibido la dotación de rollos de papel para autoimpresión de tarifas y boletos preimpresos deberá asignar la dotación por carril o línea, de acuerdo a la operación de cada uno.	Kardex
Cajero Receptor	14.	El Cajero Receptor al recibir del Encargado de Turno, los rollos de papel de autoimpresión, y boletos preimpresos de emergencia en su caso y boletos preimpresos si es que se le asigna equipo de cruce peatonal, deberá verificar que los folios y cantidades coincidan con lo que recibe.	
Gerencia de Supervisión de Operación a través de su personal supervisor	15.	Lleva a cabo supervisiones a las Plazas de Cobro para verificar el uso y control de los boletos de pago de peaje, debiendo levantar acta administrativa de los hechos encontrados en cada una de las Plazas de Cobro supervisadas, acta que será entregada a la Subdirección de Supervisión de Operación, destinando copia a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje, y a la Subdelegación o Subgerencia de Operación de la jurisdicción que le corresponda.	Acta administrativa de los hechos
		Termina procedimiento	

23. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE TARIFAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Secretaría de Hacienda y Crédito Público	1.	Autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), con base en propuestas elaboradas por la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria de este Organismo, para las obras carreteras concesionadas a otras instituciones, la autorización corresponde a sus Comités Técnicos y CAPUFE, como operador, elabora propuesta a través de la Coordinación de Desarrollo, Análisis Estadístico y Política Tarifaria a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.	Oficio
Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)	2.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Coordinación de Planeación, Evaluación e Información Institucional de Caminos y Puentes Federales.	Oficio
Coordinación de Planeación, Evaluación e Información Institucional	3.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Dirección de Operación de CAPUFE.	Oficio
Dirección de Operación	4.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje.	Oficio
Subdirección de Sistemas Electrónicos de Peaje	5.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Atención a Usuarios y a la Subgerencia de Atención del Seguro al Usuario.	Oficio
	6.	Elabora oficio para informar a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, de la actualización de Tarifas.	Oficio
Gerencia de Atención a Usuarios	7.	Elabora oficios para informar los nuevos valores monetarios de la estructura tarifaria a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, a la Coordinación de Comunicación Social y a la Subdirección de Tecnologías de Información, a fin de que cada uno en el ámbito de su competencia actualice la información nueva tarifaria.	Oficio
	8.	Captura en el Módulo de Liquidación de Oficinas Centrales las nuevas Tarifas y su inicio de vigencia. Esta información es replicada desde el Servidor Central, a las Plazas de cobro para efectos de liquidación.	Sistema
Subdelegado o Subgerente de Operación	9.	Informa los valores monetarios de la estructura tarifaria a actualizar a los Administradores de las Plazas de Cobro.	Oficio
Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Vigila que los responsables del mantenimiento de los equipos de control de tránsito de peaje, actualicen correctamente los archivos de nuevas tarifas por	Acta

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		clasificación tarifaria, asentándolo en el acta correspondiente y lo envía al Subdelegado o Subgerente de Operación.	
Subdelegado o Subgerente de Operación	11.	Envía copia de las actas levantadas confirmando el cambio de tarifas en cada una de las Plazas de Cobro a su cargo.	Oficio
		Termina procedimiento	

24. PROCEDIMIENTO PARA ROLLOS Y COMPROBANTES OBSOLETOS Y SU DESTRUCCIÓN

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegado o Subgerente de Operación	1.	Solicita al Administrador de Plaza de Cobro, inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos.	Oficio
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Levanta inventario de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, debiendo levantar acta circunstanciada de los hechos que deberán firmar los Encargados de Turno como testigos, remitiéndola a la Subdelegación o Subgerencia Administrativa correspondiente con la totalidad de los boletos de pago debidamente invalidados y empacados. El acta circunstanciada deberá especificar claramente la siguiente información: - Número inicial y final de los folios de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), obsoletos, relacionándolos por clasificación tarifaria. - El total de boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia), que fueron invalidados o en su caso, que quedaron obsoletos.	Acta
	3.	Archiva el acta circunstanciada original en el expediente de la Plaza de Cobro y enviará en el transcurso de las 24 horas hábiles siguientes, copia de la misma a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y a la Gerencia de Atención a Usuarios.	
	4.	Tiene la responsabilidad de que cada boleto de pago preimpreso obsoleto (boletos de emergencia), se selle de cancelado y se perfore para su invalidación, antes de que se empaqueten.	
	5.	Supervisa el empaque que contienen los boletos preimpresos de pago de peaje (boletos de emergencia) obsoletos, mismos que deberán ser depositados en cajas de archivo muerto, cuidadosamente empaquetadas, identificándose en el exterior de las mismas los comprobantes, indicando la cantidad y folios iniciales y finales, así como nombre y número de la Plaza de Cobro y de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, a la que pertenecen.	
Subdelegado o Subgerente de Operación	6.	Resguarda los boletos de pago de peaje obsoletos, concentrándolos en el lugar destinado para su guarda y custodia, hasta su entrega a la Subdelegación o Subgerencia de Administración para su destrucción y enajenación.	
	7.	Elabora dictamen técnico de no utilidad para la destrucción de los boletos de pago de peaje el cual deberá estar debidamente motivado y fundamentado.	Dictamen técnico de no utilidad
	8.	Elaborado el dictamen se enviará a, la Subdelegación o Subgerencia de Administración.	
		Termina procedimiento	

25. PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN Y CONTROL DE ACTAS DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE BOLETOS EN BLOCK PARA EMERGENCIA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza de Cobro	1.	Recibe de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, la dotación de comprobantes en block para emergencia, que corresponde a la Plaza de Cobro. Nota: Se debe levantar un acta de entrega – recepción la cual incluya: Total de comprobantes por tarifa, folios iniciales y folios finales por tarifa.	Acta de entrega recepción
	2.	Entrega lo recibido, en lo referente a comprobantes en block para emergencia se refiere, al Encargado de Turno.	Acta de entrega recepción
Encargado de Turno	3.	Conserva las actas de entrega recepción (Subdelegación o Subgerencia de Operación – Administrador – Encargado de Turno), archivándolas en orden cronológico en una carpeta específica para este fin plenamente identificable. ¿Se utilizaron comprobantes en block para emergencia? **SI**	Archivo físico (carpeta)
	4.	Registra la salida en el kardex correspondiente, con la intención de llevar un control al día de los rollos registrando los siguientes datos: – Folio Inicial y final por tarifa entregado al Cajero Receptor. – Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia.	Kardex
	5.	Registra al finalizar la contingencia en el kardex el consumo real de boletos y elabora un acta en donde se haga mención del uso de estos comprobantes incluyendo los siguientes datos: – Motivo por el cual fueron utilizados los comprobantes en block para emergencia. – Hora de inicio y hora de fin del uso de los comprobantes en block para emergencia. – Carril en el que se utilizaron los comprobantes en block para emergencia. – Folio inicial y folio final de cada una de las tarifas utilizadas.	Kardex y acta
	6.	Verifica que el acta, esté firmada por el Administrador y Cajero Receptor.	
	7.	Envía al CLR una copia del acta levantada por el uso de comprobantes en block para emergencia.	Acta de entrega-recepción
	8.	Archiva el acta en la carpeta, anexando a ésta una copia del reporte de falla levantado en el módulo o medio que se tenga para este fin.	Acta y reporte de falla
Encargado de Turno	9.	Inicia una nueva tarjeta kardex, donde registra la cantidad existente, después de haber verificado físicamente, los comprobantes en block para emergencia.	kardex

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Este número debe de coincidir con el saldo final del mes que termino.	
	10.	Archiva las tarjetas de kardex que se utilizaron durante el mes anterior de todos los carriles, con la intención de contar con los mecanismos para determinar el consumo mensual de rollos a nivel carril y a nivel Plaza de Cobro.	Kardex
	11.	Cuenta al finalizar su turno físicamente los comprobantes en block para emergencia en existencia y coteja el dato con lo plasmado en el kardex con el Encargado de Turno entrante.	
		NO	
		Termina procedimiento	

26. PROCEDIMIENTO PARA AMENAZA DE BOMBA EN PLAZAS DE COBRO FRONTERIZAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro/ Encargado de Turno	1.	Recibe la información sobre una bomba dentro o fuera de las instalaciones cercanas de la Plaza de Cobro.	
Administrador de la Plazas de Cobro	2.	Notifica de inmediato al Instituto Nacional de Migración (INM) perteneciente a la Secretaría de Gobernación.	
	3.	Reporta de inmediato al Delegado Regional, Subdelegado o Subgerente de Operación, Central de Radio, Gerencia de Seguridad en Infraestructura Carretera Operada y a la Subgerencia de Prevención y Seguridad en Oficinas Centrales.	
Encargado de Turno	4.	Avisa a los Cajeros Receptores, vía interfón, para que se realice el cierre de carriles, así como al personal de seguridad para no permitir la entrada de vehículos a los carriles.	
	5.	Realiza un corte en el Equipo de Control de Tránsito (ECT).	
Cajero Receptor	6.	Acude inmediatamente a la sala de operación para entregar el efectivo recaudado hasta el momento.	
Encargado de Turno	7.	Recibe de los Cajeros Receptores el efectivo de cada uno y lo deposita en una bolsa de plástico (valores), la cual es marcada y clasificada para su resguardo en la bóveda de la Plaza de Cobro.	
	8.	Concentra a todo el personal en un punto de reunión seguro, para salvaguardar su integridad física.	
	9.	Realiza en coordinación con la PFP, Protección Civil, Bomberos, Secretaría de Gobernación y SEDENA la revisión de las instalaciones.	
		¿Se encontró algún objeto o artefacto sospechoso? **Si**	
	10.	Realiza el personal especializado de Protección Civil y/o SEDENA el retiro del objeto peligroso.	
		No	
	11.	Devuelve a cada Cajero Receptor su bolsa con los valores correspondientes y da la instrucción para que se reanude la operación de manera normal.	
	12.	Notifica al personal de seguridad que permita el paso de los vehículos a los carriles.	
Administrador de la Plaza de Cobro	13.	Elabora con el Encargado de Turno el acta administrativa correspondiente misma que debe enviar vía correo electrónico a la Dirección de Operación; y el original a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.	Acta administrativa
	14.	Elabora el boletín informativo de cierre de Plaza de Cobro, mismo que anexa al acta administrativa que se enviará a la Dirección de Operación y Subdelegación o Subgerencia de Operación.	Boletín

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		Termina procedimiento	

27. PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plazas de Cobro /CLR	1.	Envía el Proveedor del Servicio de Mantenimiento a las Plazas de Cobro y CLR el calendario de visitas de mantenimiento y actividades a realizar, con por lo menos una semana de anticipación.	Calendario
	2.	Valida o propone la recalendarización de las fechas estableciendo los días y horarios para las actividades de mantenimiento.	
Proveedor del Servicio	3.	Se presenta en la Plaza de Cobro, ante el Encargado de Turno, o en el CLR con el encargado de éste, registrando su entrada en la bitácora del ECT.	Registro en bitácora
	4.	Realiza sus actividades de mantenimiento en la fecha y hora señaladas y a los componentes mencionados en el calendario. Se puede supervisar el comportamiento de componentes no especificados en el calendario, según las necesidades del servicio.	
Encargado de Turno	5.	Registra la visita, así como las acciones realizadas, en el Módulo de Fallas en presencia del técnico que realizó el mantenimiento. Dicho registro debe incluir: hora de inicio, hora de fin, acciones realizadas, número de carriles utilizados, etc. **Nota:** Es responsabilidad del Encargado de Turno el registro de las fallas y visitas de mantenimiento en el módulo correspondiente, para los casos en que esto no sea posible, se debe de llevar un registro en la bitácora de ECT.	
	6.	Imprime el reporte de mantenimiento preventivo en 3 tantos a los cuales se les pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y deben ser firmados por los interesados. Uno se envía a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, otro se le da al Técnico de Mantenimiento, y uno más lo conserva la Plaza de Cobro para su archivo.	Reporte de mantenimiento preventivo
Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Realiza revisiones periódicas a las bitácoras de los Encargados de Turno, para verificar que se anoten las visitas y mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.	
		Termina procedimiento	

28. PROCEDIMIENTO PARA EJECUCIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO (SOLUCIÓN DE FALLAS)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Contacta al Técnico en Mantenimiento por teléfono o cualquier otro medio de comunicación establecido para este fin (correo, radio, localizador, etc.). **Nota:** El Técnico en Mantenimiento cuenta con 1 hora para responder a la solicitud, en caso de no responder se pasará a las etapas siguientes hasta encontrar respuesta de la siguiente manera: – Coordinador del Servicio (2ª etapa). – Gerente de Servicio. (3ª etapa). – Director de la Empresa (4ª etapa).	
	2.	Registra la falla en el módulo correspondiente o en la bitácora correspondiente (Excel).	Bitácora
Técnico en Mantenimiento	3.	Se presenta en la Plaza de Cobro, ante el Encargado de Turno, registrando su hora de entrada y visita en la bitácora correspondiente. ¿Es necesario que el Técnico en Mantenimiento desconecte algún equipo o interrumpa el funcionamiento normal de los componentes para, realizar la acción de mantenimiento? **No**	
	4.	Continúa laborando normalmente para corregir la falla en el ECT o alguno de sus componentes. **Si**	
	5.	Solicita la autorización para realizar esta acción al Encargado de Turno.	
Encargado de Turno	6.	Autoriza que se desconecte un equipo o se interrumpa su funcionamiento de manera normal para la realización del mantenimiento correctivo.	Registro en el módulo o bitácora
Técnico en Mantenimiento	7.	Soluciona la falla y solicita al Encargado de Turno registre la finalización de las acciones de mantenimiento (hora de inicio y fin, fecha de inicio y fin, acciones realizadas y reparaciones hechas).	
	8.	Para solucionar una falla se cuenta con las siguientes tres opciones: – Sustitución de piezas o componentes dañados por nuevos o en funcionamiento. – Préstamo de equipo temporal (computadora e impresora). – Intercambio de componentes entre los carriles. En todas las situaciones antes mencionadas, el Técnico en Mantenimiento debe anotar el número de serie o número de inventario de las piezas sustituidas para llevar un mejor control de éstas. **Nota:** Para las fallas que requirieron de un componente nuevo o cuando fue necesario retirar un equipo de la Plaza de Cobro para su reparación, el Técnico en Mantenimiento debe de anexar al reporte impreso de mantenimiento la justificación del por qué fue necesario reemplazar la pieza.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	9.	Detecta falla debido a: accidente, toma de plaza de cobro, causas naturales o sociales, etc. Se deben de realizar las actividades del 2 al 8.	
	10.	Reporta a la compañía aseguradora para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.	
Administrador de la Plaza de Cobro	11.	Informa de lo ocurrido a la Subdelegación Jurídica o equivalente, anexando copia del reporte y número de siniestro.	Acta administrativa
Técnico en Mantenimiento	12.	Elabora con el número de reporte y siniestro un dictamen y una cotización de los componentes a reemplazar o reparar.	Dictamen y cotización
	13.	Instalados los equipos sustituidos y puestos en operación, con la plena satisfacción del personal de la Plaza de Cobro, se levanta acta de entrega - recepción.	Acta de entrega-recepción
Encargado de Turno	14.	Imprime el reporte de mantenimiento al cual le pondrá el sello de la Plaza de Cobro, y debe ser firmado por los interesados. El original se envía a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, y se le da copia al Técnico de Mantenimiento, así como también conserva una copia para su archivo.	Reporte de mantenimiento
Administrador de la Plaza de Cobro	15.	Realiza revisiones periódicas a las bitácoras de los Encargados de Turno, para verificar que se anoten las visitas y mantenimiento, teniendo así la información necesaria para el cierre del mes.	
		Termina procedimiento	

29. PROCEDIMIENTO PARA SERVICIOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y SUSTITUCIÓN DE COMPONENTES POR FIN DE VIDA ÚTIL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Proveedor del Servicio	1.	Presenta a la Subdelegación de Operación o equivalente un dictamen técnico, avalado por el Gerente de Servicio. Indicando nombre de la pieza, número de serie, número de inventario, ubicación (Plaza de Cobro), fecha de instalación, fecha de último mantenimiento y motivo por el cual se considera el fin de vida útil del componente.	Dictamen Técnico
	2.	Adjunta al reporte de fin de vida útil una cotización del nuevo componente y de los trabajos de sustitución, donde se detalle: a. Marca del componente. b. Desglose de componentes. c. Modelo. d. Cantidad de elementos y actividades. e. Costo unitario por componente y actividad.	Reporte y Cotización
Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Verifica que la cotización cuente con los elementos arriba mencionados. ¿Es correcta, y está bien realizada, la cotización presentada al Administrador de la Plaza de Cobro?	Cotización
		No	
	4.	Regresa al proveedor la cotización para que la elabore nuevamente de manera correcta.	Cotización
		Si	Cotización
	5.	Envía a la Subdelegación de Operación o equivalente.	
Subdelegación o Subgerencia de Operación	6.	Solicita a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje la sustitución del equipo mencionado anexando la cotización y el dictamen técnico. **Nota:** Solo la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje tiene la facultad para autorizar el cambio de componentes.	Dictamen y Cotización
	7.	Elabora el acta entrega – recepción de los componentes y entrega un original al proveedor (cuenta con 10 días hábiles).	Acta entrega-recepción
		Termina procedimiento	

30. PROCEDIMIENTO PARA SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL PROVEEDOR

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1. Reporta a la compañía aseguradora para que ésta proporcione el número de reporte y de siniestro.	Informe
Administrador de la Plaza de Cobro	2. Elabora acta administrativa e informa de lo ocurrido a la Subdelegación Jurídica o equivalente, así como al técnico en mantenimiento, anexando copia del reporte y número de siniestro para ambos destinatarios.	Acta Administrativa, Reporte y número de siniestro
Técnico en Mantenimiento	3. Elabora un dictamen técnico, avalado por el Gerente de Servicio. El cual debe incluir: – Nombre de la pieza. – Número de serie. – Número de inventario. – Ubicación. – Fecha de instalación. – Fecha de último mantenimiento. – Diagnóstico donde indique el componente dañado y el motivo por el cual debe cambiarse.	Dictamen técnico
	4. Elabora una cotización de la sustitución del equipo detallando lo siguiente: – Desglose de componentes y actividades a realizar. – Costo unitario por componente y actividad.	Cotización
Subdelegación o Subgerencia de Operación	5. Revisa y acepta tanto el dictamen técnico como la cotización que envió el proveedor.	
Proveedor del Servicio	6. Realiza los cambios de los componentes.	
Administrador de la Plaza de Cobro	7. Verifica que los componentes instalados funcionen correctamente y levanta el acta de entrega – recepción.	Acta entrega – recepción
	Termina procedimiento	

31. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE CUOTAS ELUDIDAS (EVENTOS INDIVIDUALES)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Cajero Receptor	1.	Identifica visualmente al vehículo como una cuota eludida.	
	2.	Registra en el Equipo de Control de Tránsito (ECT) como cuota eludida.	
	3.	Anota legiblemente en el formato correspondiente primero el número de placa, y el mayor número de datos posibles del evento como son: – Placas. – Fecha y hora del evento. – Número de Folio. – Color del vehículo. – Marca. – Modelo. – Señas particulares.	Formato de incidencias (cuota eludida)
	4.	Notifica de inmediato al Encargado de Turno y solicita el número de control que le corresponde al evento.	
Encargado de Turno	5.	Registra la cuota eludida en un listado general de la Plaza de Cobro, anotando hora, carril y tarifa del evento.	
	6.	Notifica al Cajero Receptor el número de control correspondiente.	Folio de la cuota eludida
	7.	Realiza al finalizar el turno el procedimiento de preliquidación, le solicita al Cajero Receptor su formato (verificando que haya sido llenado con letra legible) de cuota eludida para integrarlo en su preliquidación.	
	8.	Recibe, junto con las preliquidaciones de todos los Cajeros Receptores de una Plaza de Cobro, los formatos de incidencias (cuotas eludidas), para posteriormente integrar la documentación y enviarla al CLR.	
Analista Liquidador (CLR)	9.	Revisa en el vídeo las cuotas eludidas señaladas en la documentación.	
	10.	Dictamina los eventos marcados como cuotas eludidas.	Dictamen de liquidación
	11.	Verifica el video y deja asentado en la liquidación, los eventos registrados como cuota eludida y los que no lo son.	
	12.	Envía el dictamen de la revisión de video a la Plaza de Cobro para que sea firmado por el Cajero Receptor.	
Subdelegación o Subgerencia de Operación	13.	Analiza y revisa mensualmente el reporte de concentrado mensual que recibe de las Plazas de Cobro las cuales detallarán el mayor número de datos de los vehículos y envía a la Subdelegación Jurídica o equivalente, para que esta área se encargue de ejercitar las acciones jurídicas de acuerdo a su ámbito de competencia.	Oficio

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Subdelegación Jurídica o equivalente	14.	Informa mensualmente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, el número de cuotas eludidas de aquellos casos que fueron recuperables, así como su equivalencia en pesos.	
Subdelegación de Subgerencia de Operación	15.	Envía trimestralmente a la Dirección de Operación un reporte de las cuotas eludidas, con la siguiente información: a. Cantidad total de cuotas eludidas desglosadas por tarifa** b. Monto al que equivalen las cuotas eludidas** c. Monto recuperado de las cuotas eludidas (el resultado es con base en la acción 15) ** El desglose debe ser por Plaza de Cobro y a nivel Delegación Regional o equivalente	Reporte
Dirección de Operación	16.	Presenta trimestralmente, al H. Consejo de Administración de CAPUFE y al Fideicomiso BANOBRAS, un resumen sobre cuotas eludidas a Nivel Nacional.	Informe u oficio
Consejo de Administración de CAPUFE, Fideicomiso BANOBRAS	17.	Recibe y realiza las acciones que considere pertinentes a las cuotas eludidas. **Termina procedimiento**	Informe u oficio

32. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EN EL CUERPO "A" DE LA PLAZA DE COBRO 184 ING. FRANCISCO VELASCO DURAN, DE UNIDADES QUE PROVIENEN DE LA INCORPORACIÓN DE ALPUYECA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Usuario	1.	Ingresa de la carretera libre al cuerpo "A" en el kilómetro 115+800 de la Autopista Cuernavaca-Puente de Ixtla, en el tramo Alpuyeca-Puente de Ixtla.	
	2.	Presiona el botón en el expendedor al llegar a la barrera de paso y se emite una contraseña que abrirá la barrera de paso.	
Cajero Receptor de la Plaza de Cobro 184	3.	Clasifica el tipo de vehículo en el Equipo de Control de Tránsito (ECT), recibe la contraseña y verifica que corresponda a la fecha, turno y el lapso de 15 minutos.	
		¿El usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		SI	
	4.	Registra la forma de pago autorizada como CRE (Cuota Reducida Especial) misma que corresponde al tramo Alpuyeca-Puente de Ixtla y entrega comprobante de pago. **Fin**	
		No	
	5.	Realiza el usuario el pago completo del tramo Cuernavaca-Puente de Ixtla.	
	6.	Registra en el ECT la clase vehicular y la forma de pago normal, mismo que corresponde al tramo Cuernavaca- Puente de Ixtla.	Comprobante de pago
	7.	Entrega al usuario el comprobante correspondiente.	
	8.	Entrega al Encargado de Turno al término del turno todas las contraseñas y la hoja de observaciones.	Contraseñas y hojas de observaciones.
Encargado de Turno	9.	Recibe y relaciona las contraseñas y las adjunta a la preliquidación de los carriles 6-A y 7-A.	Relación de contraseñas, hoja de observaciones y preliquidación
Centro de Liquidación Regional	10.	Valida las contraseñas y elabora la Liquidación Definitiva, verificando en el Módulo de Liquidación que el Cajero lo haya clasificado como cuota reducida especial o con pago normal (sólo en los carriles 6A y 7A).	
		Termina procedimiento	

33. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y OTORGAMIENTO DE CONTRASEÑAS DE LOS TRAMOS SAN FRANCISCO - POLOTITLÁN - PALMILLAS, SAN JUAN DEL RIO - POLOTITLÁN - SAN FRANCISCO, POLOTITLÁN - SAN FRANCISCO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
		Si un Usuario viene en el sentido San Francisco – San Juan del Río y se sale por la Plaza de cobro Polotitlán pagará la cuota completa establecida para el tramo san Francisco – San Juan del Río.	
Usuario	1.	Realiza pago por concepto del cruce por P.C. 70 Polotitlán.	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	2.	Recibe efectivo del usuario por concepto del pago de peaje, cruce del carril de salida de la autopista con rumbo al poblado de Polotitlán, informándole al Usuario que dispone de cinco horas para estar en esta localidad y salir a San Juan del Río por el carril de reingreso a la autopista.	Comprobante pago de peaje
Usuario	3.	Recibe comprobante pago de peaje.	Comprobante pago de peaje
	4.	Cruza por el carril para entrar al poblado de Polotitlán.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO NORMAL SAN FRANCISCO – POLOTITLÁN	
		INICIA PROCEDIMIENTO POLOTITLÁN – PALMILLAS	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	5.	Solicita y revisa el comprobante de pago de peaje al usuario que éste se encuentre dentro de los límites de tiempo (cinco horas a partir de la emisión del comprobante). ¿El usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	Comprobante pago de peaje y contra-seña
		NO	
	6.	Requiere al usuario pago en efectivo y entrega comprobante, y contraseña informándole que al cruzar la PC Palmillas la tiene que presentar en la cabina de cobro.	Comprobante pago de peaje y contra-seña
		SI	
	7.	Anota en el formato los datos del comprobante de pago de peaje y los del vehículo, regresando al usuario el comprobante.	Hoja de incidencias
	8.	Entrega al usuario contraseña para pase sin pago en la plaza de cobro Palmillas, contra la exhibición del comprobante del pago realizado en el carril de salida de la autopista hacía el poblado de Polotitlán, indicándole al usuario que el pase lo deberá entregar en la Plaza de Cobro de Palmillas, mostrando el comprobante, para que se verifique la hora de impresión de éste.	Contraseña

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
	9.	Teclea en el ECT el evento como UET (Usuario En Tránsito) y da el paso al usuario.	
Usuario	10.	Recibe la contraseña y sale con rumbo a San Juan del Río.	
	11.	Llega a P.C. 5 Palmillas por carril 9ª al 16ª, entrega contraseña al Cajero Receptor.	Contraseña
Cajero Receptor PC 5 Palmillas	12.	Recibe contraseña y verifica tiempo límite (1 hora de Polotitlán a Palmillas). ¿El usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación? **SI**	
	13.	Registra teclea el evento y lo registra como UET (Usuario En Tránsito), mostrando a la cámara la contraseña para evitar que se le cargue como faltante.	Hoja de Incidencias
	14.	Firma y anota al reverso de la contraseña entregada por el usuario la hora en que éste cruza, la cual deberá ser la registrada en el ECT y en la Hoja de Incidencias. **NO**	
	15.	Cobra la totalidad de la cuota de peaje.	
Usuario	16.	Cruza por la Plaza de Cobro.	
Cajero Receptor PC 5 Palmillas	17.	Entrega al término de su turno al Encargado de Turno, efectivo, formato de incidencias, boletos Generados por Error y contraseñas de la PC Polotitlán.	Formato de Preliquidación
Encargado de Turno de la Plaza de Cobro Palmillas	18.	Recibe del Cajero Receptor documentos de respaldo de su turno, junto con el efectivo, imprime Preliquidación y anexa a ésta contraseñas recibidas, relacionándolas en el formato respectivo.	
	19.	Integra documentación de soporte de su turno para envío al CLR.	
		Nota: El Analista Liquidador deberá revisar los formatos de las contraseñas expedidas en la PC 70 Polotitlán con el cruce sin pago, verificando en el equipo de video grabación cada uno de los eventos, poniendo énfasis en la hora de pase y la de salida por ambas Plazas de Cobro.	
		Termina Procedimiento	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
		TRAMO SAN JUAN DEL RÍO- POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)	
Cajero Receptor PC 5 Palmillas Carriles 1B al 8B	1.	Requiere al Usuario el pago de peaje por el cruce P.C. 5 Palmillas.	Comprobante pago de peaje
Usuario	2.	Si el usuario paga con un medio electrónico de pago deberá solicitar contraseña para pase exento en Polotitlán.	Contraseña
Cajero Receptor PC 5 Palmillas Carriles 1B al 8B	3.	Requisita la contraseña y entrega al usuario para posteriormente anotarla en la Hoja de Incidencias.	Hoja de Incidencias
Usuario	4.	Recibe comprobante pago de peaje P.C Palmillas y/ o contraseña.	Comprobante pago de peaje y/o contraseña
	5.	Llega a la P.C. 70 Polotitlán, y dispone de 5 horas para estar en esta localidad.	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	6.	Revisa mediante el comprobante de pago de peaje o contraseña que se encuentre en los límites de tiempo (1 hora de Palmillas a Polotitlán).	Comprobante pago de peaje y/o contraseña
		¿El usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación?	
		NO	
	7.	Solicita al Usuario el pago de peaje.	
Usuario	8.	Realiza pago de peaje.	
		SI	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	9.	Muestra a la cámara del equipo de videograbación el comprobante de pago de peaje o contraseña entregado por el usuario, para evitar el cargo a este como faltante de dicho evento.	Comprobante pago de peaje
	10.	Anota en la Hoja de Incidencias los datos del comprobante y los del vehículo con el que cruza el usuario.	Hoja de Incidencias
	11.	Teclea en el ECT el evento como **UET (Usuario En Tránsito)** y da el paso al usuario.	
	12.	Regresa al usuario el comprobante o contraseña para que pueda salir rumbo a la Ciudad de México, en un tiempo máximo de cinco horas, informándole esto al Usuario.	
Usuario	13.	Recibe comprobante.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
		TERMINA PROCESO PALMILLAS – POLOTITLÁN **INICIA PROCESO POLOTITLÁN – SAN FRANCISCO (MÉXICO)**	
Usuario	14.	Se incorpora por el carril 4B dirección POLOTITLÁN - SAN FRANCISCO (Cd. De México).	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	15.	Solicita y recibe del usuario el comprobante de pago de la PC 5 Palmillas, verifica fecha y hora si corresponde al período permitido. ¿El usuario se encuentra dentro de los parámetros establecidos de operación? **SI**	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	16.	Muestra el comprobante hacia la cámara de videograbación y registra en formato la información de vehículo y comprobante y permite el cruce sin pago de peaje registrándolo como UET en el equipo, devolviendo el comprobante al usuario.	Comprobante de pago
Usuario	17.	Recibe su comprobante. **NO**	
	18.	Paga el total del cruce en efectivo.	
Cajero Receptor PC 70 Polotitlán	19.	Recibe el pago y entrega comprobante al Usuario.	
Encargado de Turno	20.	Recibe del Cajero Receptor los documentos soportes de registro del turno laborado, anexando los registros como UET y contraseñas en la documentación que se remite al CLR. **Nota 1**: El analista liquidador deberá revisar los formatos y eventos, evaluándolos con los comprobantes relacionados, debiendo revisar la información que genera la PC 5 Palmillas, verificando los eventos registrados en el equipo de videograbación, poniendo énfasis en la hora de pase por la P.C. 70 Polotitlán. **Nota 2:** Cualquier otro pase que se marque sin pago y que no cumpla con lo asentado en este procedimiento se tomara como fuera de norma, debiendo el Analista Liquidador aplicarlo como faltante al Cajero Receptor. **Termina procedimiento**	Preliquidación

34. PROCEDIMIENTO PARA PRELIQUIDACIÓN, LIQUIDACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO 41 SALAMANCA, CUERPO "A"

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Al inicio de turno recibe el listado de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo con los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos en los carriles del cuerpo "A".	Listado con registro de contraseñas, Correo electrónico
Cajero Receptor	2.	Realiza la clasificación vehicular y recibe del usuario la contraseña de la Plaza de Cobro Cerro Gordo, y registra con la forma de pago RPA. **Nota 1:** Los vehículos registrados como Residente Pago Anticipado (RPA), no forman parte del aforo e ingreso de esta Plaza de Cobro, toda vez que el aforo e ingreso correspondiente fue registrado en la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo. **Nota 2:** Para los vehículos tarifa UNO, con destino **Irapuato** corresponden contraseñas de color naranja, azul y verde para el turno cuarto, quinto y sexto respectivamente. Para los vehículos tarifa UNO, con destino **Salamanca** son contraseñas de color rojo en los tres turnos. **Tarifas distintas a clasificación UNO:** Con destino **Salamanca** contraseñas pequeña color rojo con tarifa especificada durante los tres turnos. Con destino **Irapuato** contraseñas pequeñas color amarillo con tarifa especificada durante los tres turnos.	Contraseñas de colores correspondientes a la tarifa, turno y tramo
	3.	Al finalizar su turno, acude a la sala de operación y entrega al Encargado de Turno el efectivo recaudado, boletos generados por error, reporte de incidencias (VSC, eludidos) y contraseñas recibidas.	Preliquidación con documentación soporte, Contraseñas de colores correspondientes a la tarifa, turno y tramo
Encargado de Turno	4.	Realiza la preliquidación, verificando que la cantidad de contraseñas recibidas por el Cajero Receptor corresponda con lo registrado en el sistema de control de tránsito. **¿Existe diferencia?** **No**, continúa en la actividad número 6. **Si**	Preliquidación
	5.	Realiza el cobro de los folios faltantes según color y tarifa de acuerdo a lo registrado en la preliquidación, y lo ingresa como SOBRANTE del carril liquidado, especificando el porqué de dicho sobrante.	Acta de hechos
	6.	Clasifica y ordena las contraseñas por folio, turno y color.	
	7.	Cuando exista diferencia entre la relación de folios enviados por PC 186 Cerro Gordo y cantidad de folios recuperados en la Plaza de Cobro 41 Salamanca se establece una tolerancia de 24 horas para su notificación de extravío.	Acta de hechos
	8.	En caso de extravío de la contraseña de remesa recuperada en la Plaza de Cobro 41 Salamanca, el Encargado de Turno debe elaborar acta de hechos para su remplazo, notificando al administrador de la Plaza de Cobro N° 186 Cerro Gordo. **Termina Procedimiento**	Acta de hechos

35. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS EN LOS CARRILES 7 Y 8 DE LA PLAZA DE COBRO N° 186 CERRO GORDO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno PC 186 Cerro Gordo	1.	Recibe el listado de la Plaza de Cobro 186 Cerro Gordo con los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos en los carriles del cuerpo "A".	Acta y Registro de contraseñas
Cajero Receptor	2.	Verifica que la dotación sea la consignada en el Kardex, firmando la conformidad para la operación en carril.	Formato de tarjeta kardex para contraseñas
		Nota 1: Para los vehículos tarifa UNO pago en efectivo, con destino **Irapuato,** utilizar contraseñas de color naranja, azul y verde para el turno cuarto, quinto y sexto respectivamente. **Nota 2:** Para los vehículos tarifa UNO pago en efectivo, con destino **Salamanca** utilizar contraseñas de color rojo en los tres turnos.	Contraseñas de colores
Encargado de Turno	3.	Envía a la Plaza de Cobro N° 41 Salamanca los folios de las contraseñas a utilizar durante los tres turnos.	Correo electrónico
Cajero Receptor	4.	Pregunta al usuario su destino y procede al cobro de la tarifa que corresponda, entregándole la contraseña y comprobante de pago, según el destino **Irapuato** (verde- turno cuatro, naranja- turno quinto o azul-turno sexto) y **Salamanca** (rojo- en cualquier turno).	Contraseña y comprobante de pago de peaje
		Nota 3: **Tarifas distintas a clasificación UNO** Forma de pago Efectivo destino **Salamanca** utilizar contraseñas pequeñas color rojo con tarifa especificada durante los tres turnos.	Contraseña
		Forma de pago Efectivo destino **Irapuato** utilizar contraseñas pequeñas color amarillo con tarifa especificada durante los tres turnos.	Contraseña
	5.	Al finalizar su turno, acude a la sala de operación y entrega al Encargado de Turno el efectivo recaudado, boletos generados por error, reporte de incidencias (VSC, eludidos) y contraseñas no utilizadas.	Preliquidación con documentación soporte
Encargado de Turno Entrante	6.	Registra el folio final entregado al usuario, para ingresar la suma correspondiente de contraseñas utilizadas por el Cajero durante su turno.	Formato de tarjeta kardex para contraseñas
Encargado de Turno Saliente	7.	Realiza la preliquidación, verificando que la cantidad de contraseñas entregadas sea igual a lo registrado en el sistema de control cargado durante el turno.	Registro en el Sistema de control
		¿Existe diferencia? **No** Continúa en la actividad número 10.	
Encargado de		**Si**	Preliquidación

Turno	8. Realiza el cobro de los folios faltantes según color y tarifa, ingresándolo como SOBRANTE del carril liquidado, especificando el porqué de dicho sobrante. Continua proceso.	
Administrador de PC 186 Cerro Gordo	9. Ingresa la información de las diferencias.	Acta circunstanciada
	10. Acude a la Plaza de Cobro No. 41 Salamanca para recoger las contraseñas entregadas al usuario en la Plaza de Cobro No. 186 Cerro Gordo y recuperadas en la Plaza de Cobro no. 41 Salamanca, realizando un conteo de las mismas para conciliar el total asentado en el Acta de Entrega Recepción de contraseñas recibidas en la Plaza de Cobro No. 41 Salamanca.	Formatos de Conciliación mensual y por turno Acta entrega-recepción de contraseñas
Encargado de Turno PC 41 Salamanca	11. Clasifica y ordena las contraseñas por folio, turno y color.	Contraseñas de diversos colores
	12. Cuando exista diferencia entre la relación de folios enviados por PC 41 Salamanca y cantidad de folios recuperados en la misma plaza se dará una tolerancia para su remplazo y envió de 24 horas.	Acta
Encargado de Turno	13. Recibe notificación de folio o contraseña de la remesa recuperada en la Plaza de Cobro 41 Salamanca, el Encargado de Turno deberá elaborar acta para su reemplazo.	Acta y contraseñas
Administrador de PC 186 Cerro Gordo	14. Coteja los folios asentados en el acta y entrega contraseñas para reemplazo.	Relación de kardex de tarifas grandes
Encargado de Turno	15. Si existiera extravío de contraseñas distintas a la tarifa UNO, captura la perdida en el formato correspondiente, descontando al total existente.	Acta circunstanciada
	16. Recibe las contraseñas de remplazo (tarifa uno) procede a refoliar con el folio extraviado y envía a la Plaza de Cobro N° 41 Salamanca el acta correspondiente informando los folios extraviados para evitar su recepción o mal uso.	
	Termina Procedimiento	

36. PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES REMOTAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Supervisión de Operación	1.	El supervisor verifica que cámaras están conectadas al SDV y selecciona el carril a supervisar.	Formulario Web de Supervisiones Remotas
Subgerente de Prevención	2.	El supervisor ingresa con su correo electrónico al portal de aseguramiento de ingresos, actualmente ubicado en la dirección WEB asignada para tal fin.	
	3.	El supervisor entra en al menú en la opción Video supervisión/captura de reportes.	
	4.	El supervisor verifica que el carril funcione adecuadamente. Si encuentra fallas que tenga que ver con la imagen (cámaras, cabinas, Titulación, SDV) y que a la vez, no se encuentre reportado en el módulo de fallas (MF), lo reporta a la Subgerencia de Prevención y está a su vez lo deriva al área de mantenimiento para su atención.	
	5.	En caso de que encuentre anomalías en la operación de la Plaza de Cobro, verifica las liquidaciones del cajero o del carril para detectar y dar seguimiento a las irregularidades. **¿Existen anomalías?** **Si**	
	6.	Confirma las anomalías en la operación del Cajero Receptor, registra la supervisión remota y las observaciones en el SIC. **No**	
	7.	Registra la supervisión remota en el SIC. **Termina Procedimiento**	

37. PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIONES PROGRAMADAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerente de Supervisión de Operación y Subgerente	1.	Elabora el "Programa Anual de Supervisiones Programadas de Plazas de Cobro".	Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro
	2.	Turna el "Programa Anual de Supervisiones Programadas de Plazas de Cobro" para revisión y aprobación del Subdirector de Supervisión.	
Subdirector de Supervisión de Operación	3.	Elabora, oficio dirigido a los Delegados Regionales y Gerentes de Tramo para informarles las fechas en las cuales se desarrollará una Supervisión Programada en la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, de acuerdo al "Programa Anual de Supervisiones de la Operación en las Plazas de Cobro".	Oficio
Subgerente de Seguimiento de Operación	4.	Elabora oficio de comisión antes de llevar a cabo la Supervisión Programada dirigido al Delegado Regional o Gerente de Tramo correspondiente. Este oficio es entregado por los equipos de trabajo de Supervisión Programada al Administrador de la Plaza de Cobro al inicio de la supervisión.	Oficio
	5.	Informa al personal supervisor las actividades a realizar en la(s) Plaza(s) de Cobro, basándose en el "Programa Anual de Supervisiones Programadas" donde se verifican los siguientes aspectos: **Formatos de Supervisión Programada** – Datos Generales. – Supervisión de la Operación Cotidiana. – Supervisión de Recursos Humanos. – Supervisión del Fondo de Cambio. – Supervisión del Fondo Revolvente/Fijo. – Supervisión de Servicios de Operación. – Supervisión de Instalaciones Generales. – Supervisión de Servicios de Atención al Usuario. – Supervisión de Cabinas, Isletas y Carriles (Condiciones Físicas) -CE/SIMEX-. – Supervisión del Estado y Operación de Equipos (Líneas) -CE/SIMEX-. – Supervisión de Equipos Concentradores. – Supervisión de Tramo Carretero y Problemática General. – Supervisión de Cabinas, Isletas y Carriles (Condiciones Físicas) -THALES- – Supervisión del Estado y Operación de Equipos (Líneas) -THALES-.	Formatos de Supervisión Programada
Supervisor	6.	Imprime los Formatos de Supervisión Programa debidamente llenados y hace entrega al Administrador de la Plaza de Cobro para recabar su firma.	Formatos de Supervisión Programada
Administrador de la Plaza de Cobro	7.	Revisa los documentos y formatos generados con motivo de la Supervisión Programada. ¿Está de acuerdo con lo asentado en los formatos generados? **Si** 8. Firma como responsable de lo reportado en los formatos generados con motivo de la Supervisión Programada. **No** 9. Solicita al equipo de trabajo de Supervisión que verifique de manera personal lo	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		reportado en los formatos de Supervisión, acompañándolo al lugar en que se detectó la irregularidad mencionada. **Nota:** Si aún después de esto el Administrador de la Plaza de Cobro no está conforme con lo mencionado en el formato y se niega a firmar, el responsable del equipo de trabajo elaborará acta de hechos señalando los motivos de la negativa.	
Supervisor	10.	Entrega copia de los formatos generados con motivo de la Supervisión Programada al Administrador de la Plaza de Cobro, responsabilizándose para que a partir del día de la firma de los formatos de supervisión inicie las acciones necesarias para atender y solventar las observaciones señaladas en los documentos.	
		Elaboración e Integración del Informe de Supervisión	
	11.	Elabora un Informe desarrollado con los formatos al final de la Supervisión, entregándolo en un plazo máximo de 72 horas a partir del último día de la visita realizada.	Informe de Supervisión Programada
	12.	Concluida la revisión del "Informe de Supervisión Programada" se captura de forma electrónica en el Sistema Integral de Control.	SIC
Subgerente de Seguimiento de Operación	13.	Tiene la obligación de enviar copia del "Informe de Supervisión Programada" a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo a la que pertenezca(n) la(s) Plaza(s) de Cobro supervisada(s), quedándose el original del informe en poder de la Gerencia de Supervisión de Operación para su identificación, almacenamiento y protección.	
Subdirector de Supervisión Gerente de Supervisión de Operación	14.	Elabora y envía oficio dirigido al Delegado Regional o Gerente de Tramo correspondiente solicitando que gire sus instrucciones a fin de que sean subsanadas las observaciones encontradas durante la Supervisión Programada en un plazo no mayor a 45 días, basándose en las observaciones almacenadas en el Sistema Integral de Control.	
Subdelegado de Operación o Subgerente de Tramo	15.	Envía oficio dirigido al Subdirector de Supervisión de Operación, que las observaciones mencionadas en el "Informe de Supervisión Programada" han sido atendidas y/o solventadas, anexando a su respuesta la documentación y/o fotografías que evidencien la solventación de dichas observaciones.	
Subdirector de Supervisión de Operación	16.	Proporciona la documentación al Gerente de Supervisión de Operación y a su vez hace entrega de esta al Supervisor de Operación responsable de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo a la que pertenece la Plaza de Cobro, para que actualice la información de la Plaza de Cobro, quedándose el documento de la respuesta en poder del Supervisor para archivo y consulta.	
Gerente de Supervisión de Operación	17.	Entrega copia del informe a la Gerencia de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje, Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago y a la Gerencia de Interoperabilidad y Nuevas Tecnologías de Operación, para atender las observaciones relativas a lo que su área competa.	
		Termina Procedimiento	

38. PROCEDIMIENTO PARA EL LLENADO DE LIBROS O BITÁCORAS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza de Cobro y/o Encargado de Turno	1.	Indican al visitante, el libro o bitácora donde debe de registrase, el cual deberá anotar nombre, dependencia o entidad, cargo, motivo de la visita, etc.	Libro o Bitácora
	2.	Verifica que el libro o bitácora se encuentre numerado supervisando que se mantenga un orden consecutivo, sin dejar espacios entre registro y registro.	
Encargado de Turno	3.	Supervisa que se asiente la fecha de visita a la Plaza de Cobro.	
	4.	Para el caso de las bitácoras de sellos cuando se abre el gabinete metálico verifica que se registre la hora, fecha, número de folio del sello de retiro, número de folio del nuevo sello y motivo por el cual fue removido.	Sellos - folios
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Da de baja del stock (de reserva) los sellos utilizados.	Relación o stock de sellos
Encargado de Turno	6.	Registra en su turno en el libro o bitácora: fecha, turno, nombre, asistencia de personal para laborar, para vigilancia y limpieza, incidencias (en forma breve y objetiva), recepción y uso de rollos y blocks de boletos preimpresos, visitas realizadas, total de ingresos en pesos y dólares (si aplica) y firma del responsable (Encargado de Turno) en funciones.	Libro o Bitácora
	7.	Registra las fallas en el ECT o alguno de sus componentes y reporta al Técnico en Mantenimiento, asentando en la bitácora correspondiente fecha y hora que llega y se retira, empresa a la que pertenece, nombre y firma del Técnico, motivo de visita y acciones realizadas.	Libro o bitácora
	8.	Verifica y supervisa el mantenimiento de la planta de emergencia, hora de inicio y fin, niveles de aceite y combustible, en general su estado y funcionamiento.	Informe
Administrador de la Plaza de Cobro	9.	Atiende a los usuarios con la mayor información que les sea posible para el caso de que deseen asentar en el libro de quejas, denuncia o sugerencia, cualquier situación o irregularidad, verificando que asienten nombre, dirección teléfono, tipo de incidencia y firma.	
	10.	Informa a la Subdelegación o Subgerencia de Operación el seguimiento de los asuntos asentados en los libros o bitácoras, hasta su total resolución.	Recomendación Oficial
Subdelegado o Subgerente de Operación	11.	Revisa y da seguimiento hasta su conclusión a lo asentado en todas las bitácoras las cuales deberán estar rubricadas por el Encargado de Turno.	
	12.	Informa a la Dirección de Operación incidencias, resolución y atención brindada, en caso de irregularidades determina el procedimiento a seguir para el deslinde de responsabilidades.	
		Termina Procedimiento	

39. PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE RESIDENTES EN CENTROS DE LIQUIDACIÓN REGIONAL

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Analista Liquidador	1.	Verifica en el módulo de liquidación el reporte para el despliegue de tarjetas IAVE que se repitan en más de tres ocasiones por carril y por turno para validar las transacciones de usuarios considerados como residentes.	Registro electrónico de la tarjeta
	2.	Verifica los eventos donde se registraron más de tres cruces con la misma tarjeta, validando cada uno con el apoyo del portal de control de residentes de la página web.	Registro electrónico de la tarjeta
	3.	Comprueba que en todos los casos la clase tarifaria corresponda al tipo de vehículo registrado en el padrón. **¿Los eventos registrados por el Cajero Receptor, corresponden a diferente clase tarifaria con el mismo número de tarjeta?** **Si**	Registro electrónico de la tarjeta
	4.	Identifica en el portal de control de operación la clase tarifaria autorizada para cada usuario residente, verificando el vehículo de acuerdo a las características descritas en el portal, al confirmar que los vehículos que pasaron por el carril no pertenecen a la clase tarifaria ni a las características registradas en el portal de control de residentes, informa a través de correo electrónico y/u oficio al Analista de Operación, mencionando lo observado en video.	
Analista de Operación	5.	Recibe oficio y/o correo, notificándoles inmediatamente al Subdelegado de Operación, Administrador de la Plaza de Cobro, al Superintendente de Supervisión, Gerencia de Sistemas Electrónicos de pago y a la Subgerencia de Atención a Residentes, los números de tarjetas para que sean desactivadas.	Oficio y/o Archivo electrónico
Administrador de la Plaza de Cobro	6.	Notifica a los Encargados de Turno y a los Cajeros Receptores que no se permita el paso como Residente (IAVE) por el carril de la Plaza de Cobro según corresponda, al o los vehículos que tengan los números de tarjetas que le indico el Analista de Operación.	
Encargado de Turno	7.	Notifica en su caso al Cajero Receptor que permitió el cruce sin pago, que debe realizar el pago de los eventos no cobrados.	
Superintendente de Supervisión	8.	Da seguimiento a estos casos hasta cerrar la inhabilitación de la tarjeta.	Oficio
Analista Liquidador	9.	Al verificar que todas estas transacciones son correctas, procede a realizar el análisis con los demás eventos sin pago, discrepancias etc. de conformidad con lo establecido en la operación de las Plazas de Cobro, y genera la liquidación definitiva. **No**	Liquidación Definitiva
	10.	Termina el análisis de acuerdo a la normatividad y genera la liquidación definitiva. **Termina procedimiento**	Liquidación Definitiva

40. PROCEDIMIENTO PARA LA RECUPERACIÓN DE FALTANTES POR COBRO DE PEAJE EN PLAZAS DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Asigna el carril a operar al Cajero Receptor y le entrega un fondo de cambio.	Recibo de fondo de cambio
Cajero Receptor	2.	Inicia la operación del turno en el carril introduciendo su clave en el sistema de carril a fin de identificar el turno.	Clave
	3.	Al finalizar el turno cierra la sesión de trabajo con su clave y se dirige a la sala de operación y entrega el total del efectivo recaudado al Encargado de Turno, quien realiza el recuento.	
Encargado de Turno	4.	Realiza en el equipo concentrador (sistema de carriles) el proceso de preliquidación, en caso de que el sistema arroje faltante, el Encargado de Turno requiere al Cajero Receptor cubra el faltante en ese momento. El Cajero Receptor firma el formato de preliquidación.	Formato de Preliquidación
	5.	En caso de que no pague en ese momento el faltante, entonces se transfiere al proceso de liquidación.	
Analista Liquidador	6.	En el Centro de Liquidación Regional realiza el proceso de dictamen liquidación de Cajero definitiva, en el cual asienta el resultado de la operación del carril, incluyendo en su caso los faltantes. El mismo Analista Liquidador imprime y firma la liquidación.	Dictamen de Liquidación de Cajero Receptor
	7.	Remite a la Plaza de Cobro el dictamen de liquidación para efectos de conocimiento y firma del Cajero Receptor y del Encargado de Turno. El plazo para cumplir este proceso es de 72 horas posteriores al día de la operación del carril.	
Administrador de la Plaza de Cobro o el Encargado de Turno	8.	Entrega a los Encargados de Turno las liquidaciones para recabar las firmas de los Cajeros Receptores y Encargados de Turno que intervinieron.	Liquidación firmada
	9.	En caso de que exista inconformidad por algún Cajero Receptor, éste deberá solicitar por escrito o de manera directa al Administrador de la Plaza de Cobro previa autorización del Subdelegado o Subgerente de Operación la revisión del video.	Oficio y correo electrónico
	10.	Cuando existan faltantes y no se produzca inconformidad del Cajero Receptor dentro de las 24 horas siguientes a la firma de la liquidación, elabora oficio y envía mediante correo electrónico y posterior por paquetería copia de las liquidaciones a la Subdelegación o Subgerencia de Administración y en su caso registra en el sistema informático correspondiente los faltantes diariamente en el cual deberá incluir los siguientes datos: nombre de la plaza de cobro, tramo carretero, nombre completo del Cajero Receptor, fecha del ingreso y monto del faltante, como soporte anexa la hoja de dictamen liquidación de Cajero Receptor	Copia de liquidaciones Oficio y correo electrónico Registro en sistema informático

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		para efectos de dar seguimiento a la recuperación y depósito de los faltantes marcando copia al Subdelegado o Subgerente de Operación (para conocimiento).	
Subdelegación o Subgerencia de Administración Regional	11.	Recibe información mediante correo electrónico de los faltantes del Cajero Receptor a ser recuperados vía nómina.	Correo electrónico
	12.	Notifica al área de recursos humanos para el trámite correspondiente para la recuperación del faltante.	Correo electrónico, oficio o medio informático
		Termina Procedimiento	

41. PROCEDIMIENTO PARA LA OPERACIÓN DE CARRILES EXPRESS EN PLAZAS DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Al inicio del turno con su clave y a través del equipo de carril lleva a cabo el proceso de apertura del carril quedando este bajo su responsabilidad. Para el equipo de control de tránsito del proveedor Thales se realiza desde el TCO a cargo del Encargado de Turno.	
	2.	Distribuye personal de apoyo para la orientación de usuarios en cada carril.	
	3.	Ubica dos bandereros por cada carril.	
Banderero	4.	Desde la cabina pone la señal de acceso en verde y se inicia el cruce de vehículos.	
	5.	El primer banderero en el acceso al carril express, invita a los usuarios con tarjeta IAVE a utilizar este carril.	
	6.	El segundo banderero cuando la tarjeta es rechazada invita al usuario a abandonar el carril por la salida de desfogue.	
	7.	Con la indicación del Encargado de Turno los bandereros cierran el carril y colocan las barreras a fin de impedir el acceso de los usuarios.	
Encargado de Turno	8.	Al final del turno se lleva a cabo la preliquidación del carril con la cifra de depósito en ceros.	Preliquidación de carril
	9.	La información de este carril es encriptada como uno más de los carriles de la Plaza de Cobro y generada para su revisión en el Módulo de Liquidación. **Termina Procedimiento**	Archivos de preliquidación de turno

42.- PROCEDIMIENTO PARA RESTRINGIR EL ACCESO AL PERSONAL QUE CAUSA BAJA EN PLAZAS DE COBRO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Gerencia de Administración del Capital Humano, Subdelegación o Subgerencia de Administración	1.	Realiza el procedimiento de baja definitiva o licencia temporal del trabajador así como su baja en el sistema de control de asistencia establecido, de ser el caso, notifica al Subdelegado o Subgerente de Operación.	SIAC Hand Key Correo electrónico
	2.	Solicita a las áreas administrativas* los adeudos para aplicar el descuento correspondiente. * Superintendencia de Recursos Financieros. Superintendencia de Transportes, Almacenes e Inventarios. Subdelegación de Informática y Telecomunicaciones. Subdelegación de Operación.	Correo electrónico
Subdelegación o Subgerencia de Operación	3.	Informa al Administrador de la Plaza de Cobro sobre la baja del trabajador a fin de que gire sus instrucciones para restringir su acceso a las instalaciones o cabinas de la Plaza de Cobro.	Oficio y correo electrónico
Administrador de la Plaza de Cobro	4.	Informa al Encargado de Turno y personal de vigilancia mediante un comunicado colocado en un lugar visible para conocimiento del resto del personal.	Comunicado
	5.	Instruye realizar el protocolo para el Acta Entrega-Recepción de los bienes y recursos administrados por el empleado que causó baja.	Acta Entrega-Recepción
	6.	De ser el caso, autoriza el ingreso a las instalaciones del personal que causó baja para recoger objetos personales en compañía del personal de vigilancia.	
Administrador de la Plaza de Cobro, Encargado de Turno	7.	Vigilan en todo momento la observancia del artículo 20 del Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.	
		Termina procedimiento	

43. CONTROL Y USO DE CONTRASEÑAS DE LA PLAZA DE COBRO 67 ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME NUEVO TEAPA – PASO NUEVO Y PLAZA DE COBRO 67 BIS ING. ANTONIO DOVALÍ JAIME, PASO NUEVO – NUEVO TEAPA

NUEVO TEAPA – PASO NUEVO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1.	Al inicio de turno hace entrega al Cajero Receptor, las contraseñas para iniciar el turno.	
Usuario	2.	Transita por el cuerpo "B" de la Plaza de Cobro 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime" y cruza por los carriles 2, 3 y 4.	
Cajero Receptor	3.	Llega el usuario al carril indicando que va a cruzar por la Plaza de Cobro número 67 Bis "Antonio Dovali Jaime.	
	4.	Clasifica el evento (aplica a todas las tarifas y formas de pago IAVE, TDD y TDC), valida y hace el cobro de cuota correspondiente y entrega el comprobante de pago.	
	5.	Entrega contraseña, registrando la siguiente información: Fecha: Carril: Horario de cruce: Número de comprobante de pago: Turno: Tarifa: Firma de Cajero Receptor	Contraseña que se divide en dos partes con información registrada por el Cajero Receptor.
	6.	Conserva parte de la contraseña con los datos requisitados, que indica PC 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime".	Contraseña superior.
	7.	Entrega la contraseña en el carril 2 "B" de la Plaza de Cobro 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime".	Segunda parte de la contraseña.
	8.	Verifica y confirma hora de emisión de la contraseña, emitida en la PC 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime".	
		Nota: El tiempo máximo para autorizar el cruce es de una hora a partir de la hora registrada en la contraseña.	
	9.	¿El usuario se encuentra dentro del tiempo establecido? **NO** Clasifica en el equipo de control de tránsito y cobra en efectivo el vehículo, según corresponda. **SI** Registra en el equipo de control de tránsito y da forma de pago (RSP) y conserva la contraseña.	
	10.	Al término de turno el Cajero Receptor, hace entrega de las contraseñas y hoja de incidencias.	
Encargado de Turno	11.	Relaciona las contraseñas y la adjunta a la preliquidación.	

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
CLR	12. Valida las contraseñas y verifica en el Módulo de Liquidación la clasificación que el Cajero Receptor realizo por cada uno de los eventos como RSP. 13. Genera Liquidación de Cajero Receptor. **Termina procedimiento**	

PASO NUEVO – NUEVO TEAPA

RESPONSABLE	No. ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Encargado de Turno	1. Al inicio de turno hace entrega al Cajero Receptor, las contraseñas para iniciar el turno.	
Usuario	2. Transita por el cuerpo "A" de la Plaza de Cobro 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime" y cruza por el carril número 1A.	
Cajero Receptor PC 67 Bis	3.- Llega usuario al carril indicando que va a cruzar por la Plaza de Cobro número 67 "Antonio Dovali Jaime. 4. Cajero Receptor clasifica el evento (aplica a todas las tarifas) y cobra la cuota correspondiente y hace entrega del comprobante de pago. 5. Entrega contraseña, registrando la siguiente información: Fecha: Carril: Horario de cruce: Número de comprobante de pago: Turno: Tarifa: Firma de Cajero Receptor	Contraseña que se divide en dos partes con información registrada por el Cajero Receptor.
Usuario	6. Conserva parte de la contraseña con los datos requisitados, que indica PC 67 Bis "Ing. Antonio Dovali Jaime".	Parte superior de la contraseña.
Cajero Receptor PC 67 Bis	7. Entrega contraseña en la Plaza de Cobro 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime", por los carriles 5, 6 ó 7. 8. Verifica y confirma hora de emisión de la contraseña, emitida en la PC 67 "Ing. Antonio Dovali Jaime". **Nota:** El tiempo máximo para autorizar el cruce es de una hora a partir de la hora registrada en la contraseña. 9. ¿El usuario se encuentra dentro del tiempo establecido? **NO** Clasifica en el equipo de control de tránsito y cobra en efectivo el vehículo, según corresponda.	Parte inferior de la contraseña.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		SI Registra en el equipo de control de tránsito y da forma de pago (RSP) y conserva la contraseña. (Rubro "DIVISAS" opción RSP).	
Encargado de Turno		10. Al término de turno el Cajero Receptor, hace entrega de las contraseñas y hoja de incidencias.	
CLR		11. Relaciona las contraseñas y las adjunta a la síntesis de pre liquidación. 12. Valida las contraseñas y verifica en el Módulo de Liquidación la clasificación que el Cajero Receptor realizo por cada uno de los eventos como RSP. 13. Genera Liquidación de Cajero Receptor. **Termina procedimiento**	

TÍTULO NOVENO
AFORO MANUAL

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

DE LAS CAUSAS DEL AFORO MANUAL DE TELEPEAJE

DE SU AUTORIZACIÓN

DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL

DE SU CLASIFICACIÓN EN ECT EN CARRIL

DE SU ENVÍO A LA GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO PARA SU FACTURACIÓN

DE LA DICTAMINACIÓN DEL AFORO MANUAL DE TELEPEAJE

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

Contar con un documento que permita que el personal que labora en las Plazas de Cobro brinde un mejor servicio y satisfacción a los usuarios de los caminos y puentes operados por este Organismo que realizan su pago de peaje a través de medios electrónicos, explicando el proceso a seguir durante la realización del levantamiento de aforo manual, las causas y autorización por las cuales se debe de llevar a cabo.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

DE LAS CAUSAS DEL AFORO MANUAL DE TELEPEAJE

Artículo 142. El Aforo Manual se registrará en casos excepcionales cuando existan fallas en los Equipos de Telepeaje que no permitan la correcta detección de las tarjetas o cuando por causas de fuerza mayor se desvíe el tránsito vehicular a un carril que no esté equipado con el Sistema de Telepeaje.

I. Se consideran casos excepcionales a los siguientes:

A. La Plaza de Cobro o carril sufrió un acontecimiento de caso fortuito o fuerza mayor y no tiene manera de operar automáticamente, enunciativa más no limitativamente, falta de corriente eléctrica, daño a los equipos o infraestructura de la Plaza y el personal operativo de la misma cumplió con la política de apertura de carriles con falla, realizando el Acta correspondiente.

B. Cuando por exceso de aforo, el vehículo que porte la tarjeta no sea leída y éste no pueda efectuar maniobras para hacer intentos de lectura.

C. Cuando los equipos de medios electrónicos de pago a nivel Plaza de Cobro rechazan en forma masiva las tarjetas presentadas, el Administrador o Encargado de la Plaza de Cobro registrará en forma inmediata la falla en el Módulo de Seguimiento de Fallas a Equipos de Control de Tránsito, adicionalmente la notificará a la cuenta de correo electrónico Soporte.tedisa@telepeajedinamico.com.mx, con copia a las Gerencias: de Sistemas Electrónicos de Pago y de Mantenimiento y Modernización de Equipos de Peaje (sbarenque@capufe.gob.mx y jalquicira@capufe.gob.mx).

D. Cuando los carriles equipados con IAVE estén cerrados ya sea por remodelación, reubicación o por bloqueo que impida el cruce por el mismo.

II. De acuerdo a la disponibilidad de carriles en la Plaza, se deberán atender las siguientes consideraciones previas:

A. Cuando CAPUFE esté realizando o vaya a realizar adecuaciones en el carril que no permitan utilizar los equipos de medios electrónicos de pago y se realice el Acta correspondiente para el cierre de carril, CAPUFE deberá notificar con la debida anticipación al proveedor del servicio para que se tomen las medidas preventivas correspondientes.

B. En Plazas de Cobro con más de un carril por cuerpo con equipo de telepeaje el Encargado de Turno y/o Administrador deberá considerar como la primera opción el desvío de vehículos hacia carriles alternos según lo permita el aforo.

DE SU AUTORIZACIÓN

Artículo 143. La autorización del levantamiento de aforo manual es para los usuarios portadores de una tarjeta IAVE (rígida o calcomanía) **con excepción de los usuarios que transiten en vehículos que no tienen identificada una razón social y/o sean clase tarifaria 1** (no se autorizará aforo manual para vehículos T01).

Artículo 144. El Administrador de la Plaza de Cobro o Encargado de Turno en ausencia del primero, será responsable de la autorización del Aforo Manual, con base en las causas estipuladas en este documento por lo que en su caso deberá elaborar invariablemente el Acta correspondiente, donde se justifique el motivo.

Artículo 145. En caso de que el número de la tarjeta IAVE no sea legible o no esté marcado en la misma, el usuario, deberá cubrir el importe de peaje en efectivo. Solo se permitirá el paso cuando no se cuente con el número de tarjeta a los usuarios afiliados a la Cámara Nacional de Autotransporte de Pasajeros y Turismo (CANAPAT) y Servicio Panamericano de Protección S.A. de C.V. (SERPAPROSA) siempre y cuando estos proporcionen invariablemente los datos marcados en los incisos b), c) y h) del punto C) DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL del presente documento.

DEL LEVANTAMIENTO DE DATOS EN CARRIL

Artículo 146. Es responsabilidad del Cajero Receptor, asentar en el formato de aforo manual establecido con letra legible, los datos que correspondan a los usuarios que cruzan por su carril, como son:

A. Número de tarjeta IAVE incluyendo el mnemónico (prefijo alfanumérico)
B. Placas
C. Número Económico
D. Número de Ejes
E. Hora
F. Carril
G. Fecha y
H. Razón Social del Transportista.

Artículo 147. La persona que designe el Administrador de la Plaza de Cobro, para el levantamiento de datos en carril o el Cajero Receptor, por ningún motivo tendrá contacto físico con el usuario, solo

en caso de que el número de la tarjeta a verificar no sea legible, podrá acercarse al vehículo, a fin de verificar el número grabado en la misma.

DE SU CLASIFICACIÓN EN ECT EN CARRIL

Artículo 148. En las Plazas de Cobro con equipos de control de tránsito de las empresas SIMEX y Controles Electromecánicos el registro de los cruces IAVE autorizados por Aforo Manual en la consola del equipo, deberá efectuarse mediante el uso de la tecla IAVE, después de haberse recabado los datos en el formato establecido en la Normatividad correspondiente.

Artículo 149. En las Plazas de Cobro con equipos de control de tránsito de la empresa THALES el registro de cruces de Aforo Manual IAVE será con la tecla VSC, posterior al llenado de los datos en el formato de Aforo Manual.

Artículo 150. Para este último caso, en el proceso de dictaminación, el analista liquidador, previa revisión de estos cruces deberá reclasificarlos a la forma de pago IAV.

DE SU ENVÍO A LA GERENCIA DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE PAGO PARA SU FACTURACIÓN

Artículo 151. Los registros de cruces levantados por Aforo Manual en carriles, deberán ser incorporados por el Administrador o el Encargado de Turno de la Plaza de Cobro en formato PDF y Excel a la carpeta ***"Transferir"***. El plazo máximo para su envío es de 24 (veinticuatro) horas posteriores al cierre del turno.

Artículo 152. El Administrador de la Plaza de Cobro, es responsable del registro y captura en Excel y transferencia de los cruces aforados, sin embargo podrá delegar esta actividad a otra persona, sin menoscabo de su responsabilidad.

DE LA DICTAMINACIÓN DEL AFORO MANUAL DE TELEPEAJE

Artículo 153. Los aforos manuales deberán incluirse en la dictaminación de medios electrónicos de pago en CLR´s, para su incorporación, por parte de la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago, en archivos de facturación.

Artículo 154. Todo el aforo manual dictaminado como IAV que no se reporte a la Gerencia de Sistemas Electrónicos de Pago en los plazos establecidos en el presente documento, formará parte del aforo e ingreso definitivo y no podrá recuperarse su pago. En tal virtud, el Administrador o persona responsable de su transferencia que incurrió en la omisión deberá cubrir el importe correspondiente. Para ese fin, la Subdelegación de Operación o el personal que ésta designe deberá

solicitar a la Gerencia de Evaluación y Seguimiento o a la Gerencia de Tesorería, según sea el caso, el número de cuenta correspondiente.

NOTAS:

1. No se podrá autorizar aforo manual en Plazas de Cobro que operen en la modalidad de peaje cerrado (Tramo Chamapa – Lechería), hasta en tanto no se definan en su totalidad los convenios de interoperabilidad con los otros operadores de telepeaje.

2. Las reglas aquí descritas pueden sufrir cambios en función de los acuerdos que se deriven de los convenios de interoperabilidad, en cuyo caso se hará del conocimiento del personal operativo.

TÍTULO DECIMO
DE LOS SEGUROS

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

DE LA DIFUSIÓN

DE LA ADMINISTRACIÓN

DE LA OPERACIÓN

PAGO DE INDEMNIZACIONES DE INFRAESTRUCTURA

RECLAMO DEL SEGURO EN TRÁNSITO

RECLAMO DEL SEGURO SINIESTRO EXTEMPORÁNEO

CAPITULO III

PROCEDIMIENTOS

1. ATENCIÓN DE SINIESTROS
2. REPORTE EXTEMPORÁNEO
3. REPARACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA

CAPITULO I
OBJETIVO ESPECÍFICO

El presente documento tiene por objeto establecer el procedimiento administrativo y operativo que regule el Servicio del Seguro del Usuario que se otorga a los usuarios que transitan por los caminos y puentes que administra y opera CAPUFE, a fin de que los servidores públicos relacionados en estas actividades, difundan, administren, operen y supervisen adecuadamente las condiciones y aplicación de la póliza de seguro del usuario, en el ámbito de su responsabilidad y competencia.

CAPITULO II
REGLAS DE OPERACIÓN

Artículo 155. La Dirección de Operación a través de la Subdirección de Supervisión de Operación difunde, administra y opera las pólizas de seguro del usuario; y por medio de la Subdirección de Servicios de Calidad supervisa su cumplimiento de acuerdo a lo establecido en sus condiciones.
La Subdirección de Supervisión de Operación a través de la Subgerencia de Seguros Institucionales, es responsable de realizar las siguientes actividades:

De la Difusión:

Artículo 156. Difundir a usuarios y personal en Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo y Plazas de Cobro a través de los diferentes medios de comunicación, las condiciones de la póliza de seguro del usuario vigentes.

Artículo 157. La cobertura del seguro del usuario ampara la responsabilidad civil de usuario y responsabilidad civil de autopista por daños a terceros.

Artículo 158. Será responsabilidad del titular de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, al inicio de cada año solicitar al área administrativa de la Delegación y/o Gerencia de Tramo, el número de póliza de bienes patrimoniales y la póliza de seguro del usuario, así como la de obra civil terminada y los teléfonos para reportar siniestros, los cuales deberán notificarlos inmediatamente vía correo electrónico o el medio de comunicación con que se cuente, a los Administradores de las Plazas de Cobro, asegurándose de contar con el acuse de recibo respectivo.

Artículo 159. La compañía aseguradora se obliga a cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los estándares de servicio señalados en la póliza de seguro del usuario.

Artículo 160. La Dirección de Infraestructura Carretera, al inicio de cualquier obra de mantenimiento en tramos carreteros y puentes operados por CAPUFE, proporcionará a las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, a efecto de que éstas difundan a los Administradores de las Plazas de Cobro y a la Subgerencia de Seguros Institucionales, la siguiente información:

A. Datos del representante legal y residente de obra de las empresas que realicen trabajos de mantenimiento en los tramos carreteros y/o puentes operados por CAPUFE.
B. Datos del residente o supervisor de obra por parte de CAPUFE, Póliza de responsabilidad civil de la empresa constructora.
C. Fecha de inicio y término de obra, y
D. Ubicación de los trabajos (kilómetro inicial y final, indicando cuerpo).

De la Administración:

Artículo 161. La Subgerencia de Seguros Institucionales deberá:

A. Analizar y supervisar el comportamiento de la siniestralidad de las pólizas del seguro del usuario y obra civil terminada.

B. Realizar la integración de los bienes del Organismo, para la determinación de las coberturas y sumas aseguradas, diseñando el programa de aseguramiento respectivo.

C. Coordinar procesos de licitación para la contratación de las pólizas.

D. Supervisar que las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo brinden un servicio de calidad a los usuarios; así como den el seguimiento a los siniestros con daños al camino, amparados por la póliza del seguro del usuario.

E. Orientar a los usuarios y personal del Organismo, sobre aplicación y alcances de la póliza del seguro del usuario y obra civil terminada.

F. Coordinar con el área de Planeación, Evaluación e Información Institucional la integración del aforo real mensual, para los ajustes al pago de primas que en su caso se contemplen.

G. Atender y dar seguimiento a las reclamaciones de siniestros extemporáneos que en su caso, le son solicitadas, así como supervisar las reclamaciones turnadas a las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.

H. Verificar los informes mensuales de los siniestros ocurridos con daños a las vías generales de comunicación, que le proporcionan mensualmente las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, cotejando la información con el reporte de siniestralidad de la aseguradora, solicitando en su caso, las aclaraciones pertinentes.

Artículo 162. Los titulares de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, a través de su estructura, deberán dar seguimiento hasta su conclusión a todo siniestro del que tengan conocimiento, que se han garantizado por la aseguradora del seguro del usuario, con daños a las Vías Generales de Comunicación; en caso de siniestros que afecten la póliza de bienes patrimoniales, los responsables del seguimiento y conclusión son los titulares de las Subdelegaciones o Subgerencias de Administración.

De la Operación:

Artículo 163. El Administrador de la Plaza de Cobro que tenga conocimiento de un siniestro, ya sea que el usuario lo comunique directamente, a través de terceros, por medio del servicio de atención telefónica 074, o cualquier otro medio de comunicación, será el responsable de reportarlo de inmediato a la aseguradora, para la atención oportuna, recabando el número de siniestro.

Artículo 164. El Administrador de la Plaza de Cobro es el responsable de acudir al lugar del siniestro y verificar si existen daños en las vías generales de comunicación; en caso afirmativo, deberá informarlo inmediatamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, para que lo reporte a la Subdelegación o Subgerencia Técnica y ésta, evalúe y cuantifique en un plazo no mayor a 24 horas a partir de su notificación, los daños ocasionados por el siniestro.

Artículo 165. En caso de que el reporte de siniestro sea recibido a través del 074, el operador deberá reportarlo inmediatamente al Administrador de la Plaza de Cobro según le corresponda.

Artículo 166. En caso que existan daños a las vías generales de comunicación y no sea posible aplicar la póliza de seguro del usuario y el usuario responsable este presente, el Administrador de la Plaza de Cobro deberá solicitar el apoyo de la Policía Federal.

Artículo 167. El ajustador de acuerdo a los hechos y las condiciones especiales de la póliza de seguro del usuario vigente, es el responsable de dictaminar en el lugar del siniestro, la procedencia o improcedencia del mismo.

Artículo 168. En caso que existan daños al camino y el siniestro sea declinado por el ajustador, el Administrador de la Plaza de Cobro lo hará del conocimiento de la Subdelegación o Subgerencia de Operación para que ésta lo turne al área jurídica a efecto de que se presente la denuncia y/o querella contra quien resulte responsable y ésta dé el seguimiento correspondiente hasta su conclusión.

Artículo 169. Cuando el usuario responsable del siniestro se dé a la fuga o no aplique el seguro del usuario y existan daños a la infraestructura carretera, será responsabilidad del Administrador y/o Encargado de Turno de la Plaza de Cobro realizar el reporte a la aseguradora de la póliza de seguro de bienes patrimoniales e informarlo al área administrativa de la Delegación o Gerencia de Tramo.

Artículo 170. En caso de daños ocasionados a los usuarios derivados de las actividades propias del Organismo (por barredoras, desbrozadoras, pintura, etc.) será responsabilidad del Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia del Encargado de Turno, realizar el reporte a la aseguradora de la póliza de seguro de bienes patrimoniales e informarlo al área administrativa de la Delegación o Gerencia de Tramo para su atención y seguimiento, hasta su conclusión.

Artículo 171. En caso de que se haya consignado el vehículo responsable del siniestro, es responsabilidad del área jurídica de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo, una vez recibido el volante o garantía de indemnización o reparación de los daños ocasionados por el siniestro por parte de la aseguradora a cargo del seguro del usuario o el pago de éstos hecho directamente por el usuario o terceros (póliza de seguro particular), elaborar carta perdón por tal concepto, así como realizar la ratificación del mismo ante las autoridades competentes.

Artículo 172. En caso que el siniestro ocurra en un tramo en reparación, el Administrador de la Plaza de Cobro, además de reportarlo a la aseguradora a cargo del seguro del usuario, deberá hacerlo del conocimiento al área de infraestructura carretera de CAPUFE y al residente de obra de la empresa constructora, para que éste reporte el siniestro a la aseguradora con la que tenga contratada su póliza de responsabilidad civil o, en su caso, asuma la responsabilidad de los daños causados.

Artículo 173. El Administrador de la Plaza de Cobro recabará copia del reporte de accidente de la Policía Federal en su caso, garantía de pago de los daños emitida por la aseguradora a cargo del seguro del usuario y, en su caso, documentación emitida por autoridades que hayan intervenido así como la generada por las unidades de apoyo como grúa, ambulancia u otros.

Artículo 174. El Administrador de la Plaza de Cobro entregará al usuario copia del reporte de accidente de CAPUFE.

Artículo 175. El Administrador de la Plaza de Cobro proporcionará diariamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación la documentación recabada y/o generada en la atención del siniestro que se requiera para seguimiento y conclusión de los siniestros con daños a las vías generales de comunicación.

Artículo 176. Será responsabilidad de la Subdelegación o Subgerencia de Operación elaborar y enviar a la Subgerencia de Seguros Institucionales informe mensual con los siniestros ocurridos, de acuerdo al formato que le sea proporcionado por esta última.

Artículo 177. El Administrador de la Plaza de Cobro, en siniestros ocasionados a los usuarios por causa imputable a la autopista o puente deberá hacerlo del conocimiento inmediatamente a la Subdelegación y/o Subgerencia de Operación y a la Superintendencia de Conservación para su atención inmediata de las causas que lo ocasionaron.

Artículo 178. El área de Infraestructura Carretera en coordinación con la Subdelegación o Subgerencia de Operación deberán aplicar de acuerdo a su competencia y de manera inmediata las acciones correspondientes para evitar la ocurrencia de más siniestros.

Artículo 179. La Subdirección de Servicios de Calidad, a través del personal a su cargo, es el área responsable de supervisar la aplicación y el cumplimiento de lo establecido en la Póliza del Seguro del Usuario, en cuanto a la atención oportuna de los ajustadores en caso siniestros ocurridos a usuarios que transitan por los tramos y puentes operados por el Organismo; así como evaluar el desempeño de las actividades del personal involucrado en este servicio.

Pago de Indemnizaciones de Infraestructura

Artículo 180. Se conviene que en caso de daños a la infraestructura, deberá repararse preferentemente o indemnizarse en dinero, a elección de CAPUFE previo el visto bueno de la Subgerencia de Seguros Institucionales.

Artículo 181. La reparación de los daños debe iniciar a más tardar 72 horas posteriores a la notificación de cuantificación de daños hecha por el área responsable y máximo 30 días naturales para la conclusión de la reparación y entrega de finiquitos.

I. Procedimiento para la reparación de daños:

A. El ajustador entrega orden de admisión original a la Plaza de Cobro, indicando los daños amparados, kilometro y cuerpo.

B. Se notifica al campamento para que dentro de las 24 hrs. posteriores, sean cuantificados los daños y presentado el dictamen técnico.

C. El Administrador de la Plaza de Cobro envía la cuantificación del daño al responsable del seguro del usuario en cada Delegación o Gerencia de Tramo.

D. Una vez asignados los siniestros deberán dar inicio a más tardar 72 hrs. posteriores a la asignación con la cuantificación.

E. La aseguradora tendrá 30 días naturales para reparar y presentar finiquitos.

F. El área técnica deberá corroborar y validar la reparación para que en un término no mayor a 72 hrs. firme y entregue los finiquitos.

Reclamo del Seguro en Tránsito:

Artículo 182. El usuario que sufra un siniestro, deberá en el lugar de los hechos presentar al Ajustador de la Aseguradora la siguiente documentación:

I. Para las indemnizaciones de siniestros:

A. Copia del parte del accidente de la Policía Federal.
B. Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público.
C. Reporte de la caseta y/o nota informativa.

II. Para reclamaciones que afecten la cobertura de gastos médicos:

A. Orden de atención médica expedida por el ajustador.
B. Certificado médico de lesiones.
C. Comprobantes fiscales digitales y recibos de gastos médicos (deben reunir requisitos fiscales y estar a nombre de la aseguradora para recuperar el IVA).
D. En su caso, copia de la póliza de otro seguro que ampare el mismo riesgo.

III. Para reclamaciones que afecten la cobertura de gastos funerarios:

A. Copia certificada de acta de defunción.
B. Copia simple de reporte de accidente de la Policía Federal (en su caso).
C. Copia simple de reporte de caseta.
D. Copia certificada de actuaciones del Ministerio Público (en su caso).
E. Original de comprobantes fiscales digitales erogadas.

El trámite será realizado por un Deudo Directo del fallecido.

IV. Para reclamaciones que afecten los bienes:

A. Orden de atención, reparación y/o indemnización expedida por el ajustador.
B. Documento que acredite la propiedad del bien dañado. En caso de pérdidas totales de automóviles, se requiere la factura original, tarjetón (cuando aplique), tenencias de los últimos 5 años, oficio de liberación de la unidad, baja de placas y en su caso la última verificación.
C. Factura del servicio de grúa.
D. En su caso, copia de la póliza del otro seguro que ampare el mismo riesgo.

Reclamo del Seguro Siniestro Extemporáneo:

Artículo 183. Si el usuario el día en que le ocurrió el siniestro no reportó a la aseguradora y/o a CAPUFE el accidente, podrá iniciar el trámite a través de Internet en el Portal CAPUFE (www.capufe.gob.mx), por medio del número 074 (atención telefónica) a través del Sistema VOS (Vinculación Operativa Sistematizada), o directamente en las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación y en la Subgerencia de Seguros Institucionales en Oficinas Centrales.

El titular de la Subgerencia de Seguros Institucionales es el responsable de canalizar a las Subdelegaciones y/o Subgerencias de Operación las reclamaciones extemporáneas de siniestros comunicados por el usuario a través de las instancias receptoras de la reclamación.

Artículo 184. El servicio 074 proporcionará al usuario la información del área responsable para la atención y orientación respecto a siniestros extemporáneos.

Artículo 185. Las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación y la Subgerencia de Seguros Institucionales, según sea el caso, son los responsables de verificar que los reportes extemporáneos de siniestros, seguimiento, aclaraciones o inconformidades, cuenten con los siguientes datos para su atención:

- Nombre, dirección y teléfono del usuario afectado.
- Fecha, hora y lugar aproximado del Siniestro.
- Descripción de los hechos.
- Datos del vehículo siniestrado (marca, modelo, color y número placas).
- Licencia de conducir.
- Correo Electrónico.

Y en su caso:

- Comprobante de pago de la caseta.
- Póliza de seguro particular.
- Averiguación Previa del Ministerio Público.
- Reporte de accidente de la Policía Federal.
- Copia simple de facturas por reparaciones, grúas o gastos de defunción.
- Fotografías de los daños.
- Número de Siniestro asignado por la aseguradora a cargo del seguro del usuario.

En el caso que no contar con la información, deberán establecer contacto con el usuario o área solicitante para su complemento.

Artículo 186. Si cumple con toda la información para la ubicación del siniestro, las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación y/o la Subgerencia de Seguros Institucionales, según sea el caso deberán solicitar los siguientes documentos:

I. Al Administrador de la Plaza de Cobro:
- **A.** Reporte de accidente de la Plaza de Cobro.
- **B.** Reporte de Ambulancia, en su caso.

C. Reporte de accidente de la Policía Federal, en su caso.
D. Reporte de grúa.

II. Al área de Infraestructura Carretera (a más tardar 24 horas después de la solicitud):
A. Reporte de Mantenimiento y/o Bitácoras de Conservación.
B. Bitácoras de Obra (Contratista).

Artículo 187. Las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación son las responsables de recibir la documentación de las Plazas de Cobro, área de Infraestructura Carretera (área de Conservación) y/o autoridades competentes y turnarla a la Aseguradora, o en su caso a la Subgerencia de Seguros Institucionales, para su análisis y dictamen de la aseguradora, el cual deberá ser emitido apegado a las condiciones generales y/o especiales de la póliza de seguro del usuario vigente al momento del siniestro.

Artículo 188. La aseguradora informará directamente al usuario la procedencia o declinación del siniestro, mediante escrito respectivo, marcando copia del mismo para conocimiento al Administrador de la Plaza de Cobro, a las Subdelegaciones, Subgerencias de Operación y/o la Subgerencia de Seguros Institucionales, según sea el caso.

Artículo 189. No podrá ser causa de rechazo el reportar en forma extemporánea los siniestros o la no presentación del reporte de accidente, dependiendo de las circunstancias específicas de cada caso.

caminos y puentes federales

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES SCT

RECLAMO DE SINIESTRO SIN COMPROBANTE DE PEAJE

CALIDAD

PERDIDA DEL DERECHO DE INDEMNIZACION. LAS OBLIGACIONES DE LA ASEGURADORA QUEDARAN EXTINGUIDAS EN LOS SIGUIENTES CASOS:

* SI SE DEMUESTRA QUE CON EL FIN DE HACERLA INCURRIR EN ERROR, EL ASEGURADO O SUS REPRESENTANTES DISIMULAN O DECLARARAN INEXACTAMENTE LOS HECHOS QUE EXCLUYAN O PUENDA RESTRINGIR DICHAS OBLIGACIONES.

* SI HUBIERE EN EL SINIESTRO DOLO O MALA FE POR PARTE DEL ASEGURADO, O SUS REPRESENTANTES.

* SI SE DEMUESTRA CON EL FIN DE HACERLA INCURRIR, EN EL ERROR, EL ASEGURADO O SUS REPRESENTANTES NO PROPORCIONAN OPORTUNAMENTE EN TERMINOS DE LEY Y DE ESTA POLIZA, LA INFORMACION QUE LA ASEGURADORA SOLICITE SOBRE LOS HECHOS RELACIONADOS CON EL SINIESTRO Y POR LOS CUALES PUEDAN DETERMINARSE LAS CIRCUNSTANCIAS DE SU REALIZACION Y LAS CONSECUENCIAS DEL MISMO.

* EL NO CONTAR CON POLIZA O FONDO DE GARANTIA PARA LOS VEHICULOS MARCADO EN EL NUMERAL 4.1.4

* LAS CAUSAS DE PERDIDAS DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO, SERAN UNICAMENTE LAS AQUI ESTABLECIDAS.

DATOS GENERALES (USUARIO)

NOMBRE:			SEXO : M ☐ F ☐	EDAD: (AÑOS)
ESTADO CIVIL:	**OCUPACION:**	**TELEFONO CELULAR:**		**CORREO ELECTRONICO:**
CALLE Y NUMERO:		**COLONIA:**		
C.P.	**ESTADO:**	**POBLACION:**	**DELEGACION:**	

DIRECCION DE OFICINA O CENTRO DE TRABAJO

CALLE Y NUMERO:		COLONIA:	
C.P.	**ESTADO:**	**POBLACION:**	**DELEGACION:**

DATOS DEL SINIESTRO

RAZON POR LA QUE CIRCULA POR LA AUTOPISTA DE CUOTA. FECHA DEL SINIESTRO: / /

(RELLENE LA RESPUESTA CORRECTA)

PLACER / VACACIONES ☐ VISITA FAMILIAR ☐ CAMINO A DOMICILIO ☐ VISITA A COMERCIO /NEGOCIO ☐ CENTRO DE TRABAJO/OFICINA ☐

MARCA /MODELO Y TIPO DE VEHICULO:			VEHICULO PROPIO: S ☐ N ☐
LICENCIA DE CONDUCIR / TIPO Y NUMERO	**ORIGEN DE SU VIAJE:**	**DESTINO DE SU VIAJE:**	

MOTIVO POR EL CUAL NO CUENTA CON EL COMPROBANTE DE PEAJE

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTO QUE LA INFORMACION PROPORCIONADA EN EL PRESENTE REPORTE ES VERIDICA TENIENDO PLENO CONOCIMIENTO DE LAS SANCIONES CIVILES Y/O DELITOS PENALES DEL FUERO COMUN Y FEDERAL, ASÍ COMO LO DISPUESTO POR LA LEY SOBRE EL CONTRATO DE SEGURO APLICABLES A QUIENES DECLARAN CON FALSEDAD, CON LA INTENSION DE OBTENER UN BENEFICIO O LUCRO INDEBIDO LIBERANDO A CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS Y AL CONCESIONARIO DE LA AUTOPISTA RESPECTIVA DE CUALQUIER RESPONSABLIDAD DERIVADA DEL PRESENTE SINIESTRO, POR LO QUE OTORGO MI CONSENTIMIENTO PARA QUE LA INFORMACION CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO SEA CORROBORADA EN CUALQUIER MOMENTO .

AJUSTADOR	ADMINISTRACION DE LA PLAZA (CAPUFE)	USUARIO	TESTIGO	TESTIGO
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

III. PROCEDIMIENTOS

1. ATENCIÓN DE SINIESTROS

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Usuario	1.	Informa de inmediato de la ocurrencia del siniestro, por sí mismo o a través de terceros, al servicio de atención telefónica 074 y/o autoridad competente que haya tomado conocimiento del accidente, a la Plaza de Cobro más próxima al lugar de los hechos.	
Cajero Receptor	2.	Informa de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o al Encargado en Turno del siniestro ocurrido.	
Administrador de la Plaza de Cobro	3.	Recibe información de donde ocurrió el siniestro, marca a cabina de la aseguradora y apoya en la prestación del servicio para auxiliar al usuario con grúas, unidades de rescate, ambulancias, etc., elabora el reporte de accidente, solicita la intervención del ajustador más cercano, para brindar la atención oportuna en el lugar del accidente, para verificar las causas que provocaron el accidente, determina la existencia de los daños al camino o ante las autoridades que hayan tomado conocimiento del accidente con base al acta respectiva.	Reporte de Accidente
	4.	Notifica del siniestro a la Subdelegación o Superintendencia Técnica para que acudan al lugar del accidente y verifiquen los daños.	
	5.	Verifica y reporta la existencia de daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE.	
Ajustador	6.	En el lugar del siniestro confirma de acuerdo a los hechos, la aceptación de los daños al camino o el rechazo de los mismos.	
	7.	Cuantifica y evalúa los daños que presenta la autopista y reporta al Administrador de la Plaza de Cobro para su conocimiento.	
	8.	En caso de existir lesionados a consecuencia del siniestro, está obligado a entregar los Pases Médicos para la atención inmediata de los usuarios.	Pase Medico
	9.	Después de la atención a los usuarios del siniestro, el ajustador debe	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
		proporcionar en forma inmediata el volante y reporte de daños o carta rechazo a la caseta de cobro, cuando haya estado presente o en su caso al día siguiente.	
Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Recaba copia del reporte de accidente, documentación emitida por autoridades competentes que intervinieron, así como de la garantía de pago de los daños emitida por la aseguradora.	Documentación
Usuario	11.	A petición del usuario la Unidad Jurídica de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo una vez recibido el volante de reparación de los daños por parte de la aseguradora, elaborará carta perdón por los daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE, así como realizar la ratificación del perdón ante las autoridades competentes.	Carta Perdón
Administrador de la Plaza de Cobro	12.	Entrega al usuario copia del reporte de accidente.	Reporte de Accidente
	13.	Proporciona diariamente a la Subdelegación de Operación y/o Gerencias de Tramo la documentación que se requiera para la conclusión del siniestro.	Documentación
Subdelegados o Subgerentes de Operación	14.	Reciben de los Administradores de las Plazas de Cobro, los reportes de siniestros con daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por **CAPUFE.**	Reporte
	15.	Así mismo dan seguimiento a los siniestros con daños al camino, para su reparación o indemnización, de acuerdo al tabulador vigente que CAPUFE utiliza para la reparación de los tramos carreteros dañados.	
Compañía Aseguradora	16.	Puede optar por cualquiera de estas dos opciones de pago (reparación o indemnización), de lo contrario deberá solicitar a CAPUFE a través de la Gerencia de Seguros o Subgerencia de Seguros Institucionales , la aprobación respecto a la Empresa constructora y/o mantenimiento propuesta, de acuerdo a las especificaciones especiales de cada Tramo o Puente.	
Delegación Regional o Gerencia de Tramo	17.	Es responsabilidad del área encargada de Seguros Institucionales de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo, elaborar informe mensual con los siniestros ocurridos, mencionando el status en el que se encuentra cada uno, copia del oficio de entrega de la documentación, que aparezca la fecha de recibido de la compañía aseguradora.	Reporte y Oficio
Subgerencia de Seguros	18.	Es el área encargada de verificar los datos e informes mensuales que emiten las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, de acuerdo con el reporte de siniestralidad proporcionado por la compañía de seguros, solicitando en su	Reporte de Siniestralidad

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Institucionales		caso aclaraciones tanto a la aseguradora como a las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.	
Compañía Aseguradora	19.	Se obliga a cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los estándares de servicio determinados en las Bases de Licitación.	Bases y Póliza Vigente
		Termina procedimiento	

2. REPORTE EXTEMPORÁNEO

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Usuario	1.	Si el usuario el día que ocurrió el siniestro no reportó el accidente por causas ajenas o personales en la caseta de cobro más cercana al lugar donde ocurrió el siniestro, podrá hacerlo en las oficinas de las Delegaciones o Gerencias de Tramo, mediante reporte extemporáneo.	
Delegación Regional o Gerencia de Tramo	2.	El área encargada de Seguros de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo serán las instancias receptoras de la reclamación extemporánea de siniestro no reportado en su momento, así como de las solicitudes de inconformidad o reconsideración al dictamen emitido por la aseguradora.	
	3.	Tienen el compromiso de recibir y atender todos los reportes extraordinarios de siniestros y las solicitudes de inconformidad que los usuarios presenten en sus oficinas, para su atención y seguimiento.	Reporte
Subgerencia de Seguros Institucionales , Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo	4.	Verifican que las solicitudes de seguimiento, aclaración o inconformidades, cuentan con los siguientes datos para su seguimiento: - Nombre del Usuario. - Dirección y teléfono del usuario. - Fecha del Siniestro. - Lugar exacto del siniestro. - Declaración de cómo ocurrieron los hechos. - Descripción de la Unidad. - Comprobante de pago de la caseta. - Póliza de seguros propia. - Licencia de conducir. En su caso: - Averiguación Previa del M.P. - Reporte de accidente de la PFP. - Correo Electrónico.	
	5.	En el caso que no contar con la información necesaria, se pondrán en contacto con el usuario o área solicitante para que se complemente la información requerida.	
		Si cumple con toda información para la ubicación del siniestro, se procede a solicitar a las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación los siguientes reportes para soportar lo dicho en su declaración por el usuario afectado: - Reporte de accidente de la plaza de cobro. - Reporte de Ambulancia. - Reporte de Grúa. - Reporte de Mantenimiento y Conservación. - Reporte de accidente de la PFP.	

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Las Subdelegaciones o Subgerencias de Operación	6.	Son las responsables de proporcionar a la mayor brevedad posible la documentación que soporte lo dicho por el usuario, para continuar con el trámite.	
Subgerencia de Seguros Institucionales	7.	Recibe el reporte solicitado y lo turna a la Aseguradora para su análisis y atención, para que determine lo correspondiente al caso.	
Subgerencia de Seguros Institucionales , Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo	8.	Si aún con el reporte que confirma los hechos declarados por el usuario con relación a las causas que provocaron el accidente, la Aseguradora determina la improcedencia del siniestro, nuevamente se solicita a la aseguradora reconsidere el dictamen, tomando en cuenta las condiciones particulares de la póliza contratada. **Termina procedimiento**	

3. REPARACIÓN DE DAÑOS A LA INFRAESTRUCTURA

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Compañía Aseguradora	1.	En caso de reparación de los daños, éstos deberán dar inicio a más tardar **72 horas** posteriores a la notificación de cuantificación de daños hecha por el asegurado y máximo **30 días** naturales para la conclusión de la reparación y entrega de finiquitos.	
Administrador de la Plaza de Cobro	2.	Recibe información de donde ocurrió el siniestro, marca a cabina de la aseguradora y apoya en la prestación del servicio para auxiliar al usuario con grúas, unidades de rescate, ambulancias, etc.,	Reporte de Accidente
	3.	Elabora el reporte de accidente, y solicita la intervención del ajustador más cercano, para brindar la atención oportuna en el lugar del accidente, a fin de verificar las causas que provocaron el accidente y **determinar la existencia de los daños al camino** o ante las autoridades que hayan tomado conocimiento del accidente con base al Reporte de Siniestro.	
Ajustador	4.	Verifica y reporta la existencia de daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE. En el lugar del siniestro el ajustador confirma de acuerdo a los hechos, la aceptación de los daños al camino o al rechazo de los mismos.	
Administrador de la Plaza de Cobro	5.	Notifica del siniestro a la Subdelegación o Superintendencia Técnica para que acudan al lugar del accidente y verifiquen los daños.	
Superintendencia Técnica	6.	Cuantifica y evalúa los daños que presenta la autopista **24 horas** siguientes al siniestro y reporta al Administrador de la Plaza de Cobro para que envíe a la Subdelegación o Subgerencia y solicita la asignación de reparación.	
Ajustador	7.	Proporciona en forma inmediata el volante y reporte de daños o carta rechazo a la caseta de cobro, cuando haya estado presente o en su caso al día siguiente, indicando kilometro y cuerpo.	
Administrador de la Plaza de Cobro	8.	Recaba copia del reporte de accidente, documentación emitida por autoridades competentes que intervinieron, así como de la garantía de pago de los daños emitida por la Aseguradora.	Documentación
Delegación Regional o Gerencia de Tramo	9.	A petición del usuario la unidad Jurídica de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo una vez recibido el volante de reparación de los daños por parte de la Aseguradora, elabora carta perdón por los daños a las Vías Generales de Comunicación operadas por CAPUFE, así como realizar la ratificación del perdón ante las autoridades competentes.	Carta Perdón y Ratificación del Perdón

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	FORMA O DOCUMENTO
Administrador de la Plaza de Cobro	10.	Proporciona diariamente a la Subdelegación de Operaciones y/o Gerencias de Tramo la documentación que se requiera para la conclusión del siniestro.	Documentación
	11.	Da seguimiento a los siniestros con daños al camino, para su reparación o indemnización, de acuerdo al tabulador vigente que CAPUFE utiliza para la reparación de los tramos carreteros dañados.	Tabulador Vigente
Compañía Aseguradora	12.	Puede optar por cualquiera de estas dos opciones de pago (indemnización o reparación), de lo contrario deberá solicitar a CAPUFE a través de la Gerencia de Seguros o Subgerencia de Seguros Institucionales , la aprobación respecto a la Empresa constructora y/o mantenimiento propuesta, de acuerdo a las especificaciones especiales de cada Tramo o Puente.	
Delegación Regional o Gerencia de Tramo	13.	Es responsabilidad del área encargada de Seguros Institucionales de cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo, elaborar el informe mensual con los siniestros ocurridos, mencionando el status en el que se encuentra cada uno, copia del oficio de entrega de la documentación que aparezca la fecha de recibido de la compañía aseguradora.	Reporte y Oficio
Subgerencia de Seguros Institucionales	14.	Es el área encargada de verificar los datos e informes mensuales que emiten las Delegaciones Regionales y Gerencia de Tramo, de acuerdo con el reporte de siniestralidad proporcionado por la Compañía de Seguros, solicitando en su caso aclaraciones tanto a la aseguradora como a las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.	Reporte
Compañía Aseguradora	15.	Se obliga a cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en los estándares de servicio establecidos en las Bases de Licitación.	Bases y Póliza Vigente
	Termina procedimiento		

TITULO ONCEAVO
REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE LAS PLAZAS DE COBRO
INDICE

	PÁGINA
FUNDAMENTO LEGAL	3
TÍTULO PRIMERO **CAPÍTULO I**	
DISPOSICIONES GENERALES	4
TÍTULO SEGUNDO **DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS PLAZAS DE COBRO**	
CAPÍTULO I Del Servicio al Usuario	8
CAPÍTULO II Del Control de Ingresos	11
CAPÍTULO III De las Obligaciones Administrativas	15
TÍTULO TERCERO **DE LOS ENCARGADOS DE TURNO**	
CAPÍTULO I Del Servicio al Usuario	18
CAPÍTULO II Del Control de Ingresos	19
CAPÍTULO III De las Obligaciones Administrativas	23
TÍTULO CUARTO **DE LOS ANALISTAS LIQUIDADORES** **CAPÍTULO I** Del Control de Ingresos	26
CAPÍTULO II De las Obligaciones Administrativas	27
TÍTULO QUINTO **DE LOS CAJEROS RECEPTORES**	

CAPÍTULO I
Del Servicio al Usuario 29

CAPÍTULO II
Del Control de Ingresos 30

CAPÍTULO III
De las Obligaciones Administrativas 33

TÍTULO SEXTO
DE LA APLICACIÓN DE SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS
AL PERSONAL QUE LABORA O ESTA ADSCRITO A LAS PLAZAS DE COBRO 35

TÍTULO SÉPTIMO
DE LOS RECONOCIMINETOS Y NOTAS AL MERITO 36

TRANSITORIO 36

FUNDAMENTO LEGAL

- **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.**
  D.O.F. 29-12-1976

- **Ley Federal del Trabajo.**
  D.O.F. 01-04-1970

- **Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.**
  D.O.F. 13-03-2002

- **Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.**
  D.O.F. 11-06-2002

- **Código Fiscal de la Federación.**
  D.O.F. 20-17-92

- **Decreto de Creación y sus Reformas, de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.**
  D.O.F. 29-06-1963

- **Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.**
  D.O.F. 13-12-2006

- **Contrato Colectivo de Trabajo vigente.**

- **Código de Conducta de los Servidores Públicos de CAPUFE vigente.**

- **Contratos Individuales de Trabajo vigentes.**

- **Lineamientos para la Gestión de Tiempos vigente.**

TÍTULO PRIMERO
CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las obligaciones y regular las responsabilidades del personal que labora en materia de operación en las Plazas de Cobro, en el marco de lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Contrato Colectivo de Trabajo y la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.

Artículo 2. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, son de observancia obligatoria para todo el personal que labore en las Plazas de Cobro y de carácter general para el personal que opera y administra Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

La inobservancia y/o contravención al presente Reglamento, relacionado con la captación y/o manejo de recursos económicos en Plazas de Cobro, Centro de Liquidación Regional, Delegaciones Regionales, Gerencia de Tramo, tendrá como consecuencias la aplicación de lo establecido en la cláusula 156 bis del Contrato Colectivo de Trabajo en vigor, independientemente de lo señalado en este Reglamento y/o además Leyes aplicables.

Para el cumplimiento del párrafo anterior, la Subdelegación o Subgerencia de Operación que corresponda integrará los elementos de prueba suficientes y los enviará al área jurídica regionales para la integración formal de los expedientes y emisión de los dictámenes respectivos. De ser procedente, el área jurídica lo hará del conocimiento de la unidad administrativa de las Delegaciones Regionales, Gerencia de Tramo y del Sindicato para la aplicación de lo conducente.

Artículo 3. Además de las definiciones contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo y la Normatividad de Operación vigente, para los efectos de este Reglamento se deberá entender por:

a) **EL ORGANISMO.-** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE).
b) **EL SINDICATO.-** El Sindicato Nacional de Trabajadores de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
c) **LA LEY.-** Ley Federal del Trabajo.
d) **LA LEY DE RESPONSABILIDADES.-** Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
e) **El CONTRATO.**- El Contrato Colectivo de Trabajo en Vigor.
f) **CONTRATO INDIVIDUAL.**- El Contrato Individual de Trabajo.
g) **EL REGLAMENTO.**- Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro.

h) **LA NORMATIVIDAD.**- La Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro en vigor.
i) **EXTRAÑAMIENTO.**- Apercibimiento por escrito.
j) **TABLILLA.**- Medio de identificación personalizada.
k) **BOLETO DE PAGO DE PEAJE.**- comprobante fiscal, entregado en las Plazas de Cobro al usuario 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 Secretaria de Hacienda y Crédito Público, correspondiente al tramo que transita el usuario, en adelante y para los efectos del presente, indistintamente como el o los boleto(s).

Artículo 4. 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 los usuarios 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 5. 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 Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública Gubernamental.

Artículo 6. 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 7. Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro coludirse con otros servidores públicos y personal ajeno al Organismo para falsear información del efectivo recibido y demás relacionada con la operación.

Artículo 8. Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro abandonar su lugar de trabajo y/o desatender sus labores y ausentarse de su área de trabajo dentro de su jornada laboral sin causa justificada o sin autorización previa del Subdelegado o Subgerente de Operación, del Administrador de la Plaza de Cobro, o en ausencia de este, del Encargado de Turno.

Artículo 9. 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, conforme a lo establecido por la cláusula 48 del Contrato.

Artículo 10. 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 11. 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 jefe inmediato.

Artículo 12. 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 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 13. DEROGADO.

Artículo 14. 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 15. Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro, alterar o entorpecer la operación de los equipos de control y registro vehicular, equipos de cómputo de 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 16. 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.

Artículo 17. 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 dadivas de cualquier índole para agilizar un trámite, u obtener un trato preferencial injustificado o privilegios económicos, laborales o de cualquier otra clase.

Artículo 18. El personal de las Plazas de Cobro no deberá cometer dentro del lugar de trabajo, actos de violencia, inmorales y/o deshonestos o faltar al respeto, hostigar,

discriminar, amenazar o acosar a cualquier persona con la que se mantenga una relación de trabajo.

Artículo 19. Queda prohibido que los Encargados de Turno y Cajeros Receptores porten dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo para la operación del carril a su cargo dentro de su jornada laboral; ya que en caso de detectarlo por el inmediato superior, se considerará como parte del ingreso.

Artículo 20. Queda terminantemente prohibido a todo el personal de la Plaza 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 21. Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro retardar o entorpecer la correcta atención de quejas, denuncias o sugerencias efectuadas por usuarios o entes fiscalizadores.

Artículo 22. Queda prohibido a todo el personal de la Plaza de Cobro utilizar u otorgar boletos no generados por el propio equipo de carril que corresponda al evento cobrado.

Artículo 23. Queda prohibido a todo el personal de las Plazas de Cobro ingresar a las cabinas con dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo para la operación de carril, tarjetas de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago de cualquier especie, carteras, bolsos, teléfonos celulares, 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 Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de aparatos reproductores de audio portátil sin audífonos, siempre y cuando el volumen de éstos 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 y costo los daños que se llegasen a ocasionar a los componentes del equipo de control de tránsito, accesorios y/o materiales del Organismo.

TÍTULO SEGUNDO
De los Administradores de las Plazas de Cobro

CAPÍTULO I
Del Servicio al Usuario

Artículo 24. Los Administradores de las Plazas de Cobro, en materia de servicio al usuario, serán responsables 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 los usuarios 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 al usuario, 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 Policía Federal para indicar al usuario las alternativas de circulación y de esta manera dar fluidez al tránsito vehicular, si el caso lo requiere instruirá a los Encargados de Turno y personal de las Plazas de Cobro cuando sea necesario autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por usuarios que haya sido obligados a retornar por algún caso fortuito o de fuerza mayor, sujetándose al procedimiento establecido en la Normatividad vigente.

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 al área jurídica regional para los efectos administrativos y/o legales que correspondan.

V. Proporcionar al usuario, con amabilidad y cortesía, la orientación necesaria sobre destinos cercanos y servicios complementarios, 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 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. Comunicarse diariamente al inicio de actividades y con la frecuencia que sea necesaria, vía radio, con los servicios de operación (medico, grúas y servicio de señalamiento dinámico), verificando que se encuentren listos para atender cualquier contingencia que se presente, reportando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación cualquier anomalía que sea detectada, a través del acta que proceda.

VIII. Verificar rutinariamente que las torres de auxilio vial funcionen correctamente, coordinando con el Subdelegado o Subgerente 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 las torres de auxilio vial que realicen las empresas contratadas para tal fin.

X. Verificar que los servicios de operación (médico y de grúas) se proporcionen al usuario en forma gratuita, oportuna y eficiente, reportando a la Subdelegación o 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 de su jurisdicción.

XII. Notificar de inmediato al servicio médico, Policía Federal, compañía aseguradora contratada y a la Subdelegación o Subgerencia de Operación sobre los accidentes ocurridos, proporcionando la mayor información posible.

XIII. Levantar las actas correspondientes en los casos en que se presenten accidentes que sufrieran los trabajadores dentro de su horario de trabajo, debiendo turnarlas al área de Recursos Humanos de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo para su trámite correspondiente, informando al Subdelegado o Subgerente de Operación.

XIV. Asistir físicamente al lugar de los accidentes. De existir dos o más simultáneos atenderá al de mayor importancia, coordinándose con el personal bajo su mando y con los servicios de apoyo externo para la atención de los demás siniestros y se auxiliará con personal de la Subdelegación o 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. En coordinación con el responsable del área de Protección Civil de la Delegación o Gerencia, vigilar que existan extintores con carga útil en los carriles de peaje, planta de energía eléctrica, oficinas, bodegas, etc. con personal adiestrado 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, Policía Federal, usuarios, etc y enviar los reportes correspondientes a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XVIII. Verificar que sean atendidos oportunamente y de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Subgerencia de Radio, las llamadas de torres de auxilio vial asignadas a la Plaza de Cobro, verificando que la información de cada atención sea registrada en los formatos correspondientes.

XIX. Integrar los informes de siniestralidad diaria y ordenar su remisión al área jurídica que le corresponda en forma oportuna.

XX. 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).

XXI. Mantener y supervisar la limpieza así como el óptimo estado de conservación de las instalaciones y mobiliario pertenecientes a la Plaza de Cobro a su cargo y verificar que en éstas se proporcione un buen servicio al usuario, notificando oportunamente al Subdelegado o Subgerente de Operación las necesidades de mantenimiento de las mismas.

XXII. 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 Subdelegación o Subgerencia Técnica turnando los reportes correspondientes al área jurídica regional.

XXIII. Verificar que en las Plazas de Cobro se cuenten con los señalamientos, equipo de control y prevención de incendios que sirvan de apoyo a usuarios.

XXIV. 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.

XXV. Vigilar que un lugar visible de la cabina existan las tablillas de identificación del Cajero Receptor y Encargado de Turno que les proporciona el Organismo.

XXVI. Verificar que se encuentren instalados los contenedores con trípticos del Órgano Interno de Control para entregar a los usuarios y en caso de no contar con estos, instalarlos en los locales comerciales, baños, paradores turísticos, estaciones de servicio y fuera de las cabinas de cobro de la Plaza.

XXVII. Vigilar que en las Plazas de Cobro se cuente con Libro de Quejas y Denuncias, bitácora de visitas, bitácora de turno, bitácora de traslado de valores y bitácora de mantenimiento de equipos, las que, invariablemente, debe mantener al día, sin tachaduras o enmendaduras y en buen estado.

XXVIII. En caso de quejas y denuncias deberá darles seguimiento conforme al procedimiento establecido y comunicar por escrito a la brevedad posible al Subdelegado o Subgerente de Operación.

XXIX. Coordinar con el Superintendente 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.

XXX. Coordinar con el Superintendente de Conservación acciones para la ejecución de trabajos de mantenimiento y conservación 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 dentro de la jurisdicción de la Plaza de Cobro.

XXXI. Dar seguimiento a las observaciones emitidas por los entes fiscalizadores.

CAPÍTULO II
Del Control de Ingresos

Artículo 25. Los Administradores de Plaza de Cobro, en materia de control de los ingresos, serán responsables 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 vigente 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 Subdelegación o 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 de El 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 Encargado 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 sistemas 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 invariablemente 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 Subdelegación o 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 Seguimiento 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 al Subdelegado o Subgerente 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, 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 los Encargados de Turno lleven correctamente el control de los folios

emitidos y que éstos sean consecutivos; requiriendo a la Subdelegación o Subgerencia de Operación los boletos de emergencia en los casos de cambios en las políticas tarifarias.

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 Subdelegación o Subgerencia de Operación en un plazo máximo de 5 días 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 vigente.

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 los Cajeros Receptores por ningún motivo entreguen la recaudación final de ingresos al Encargado de Turno en otra área que no sea la sala de operación de la Plaza de Cobro.

XXI. Supervisar que los Encargados 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 el 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 los Encargados de Turno cobren a los Cajeros Receptores los faltantes que resulten de las preliquidaciones del turno, en el momento en que éstos sean detectados.

XXIV. Elaborar y enviar a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo un reporte estadístico de faltantes y sobrantes por Cajero Receptor (Cédula de Eficiencia).

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.

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 y se recupere la ficha de depósito correspondiente; asimismo, será responsable

de informar al área administrativa delegacional de 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 de las fichas de depósito de acuerdo al instructivo y enviar la copia sellada por el banco a la Subdelegación de Administración. 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 Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XXX. Recopilar y enviar las fichas de depósito selladas por el banco a la Subdelegación de Administración dando seguimiento hasta su recuperación. En caso de omisión, falta o error de la empresa de traslado de valores, notificar de inmediato a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, a efecto de que se impongan las sanciones que correspondan conforme al contrato celebrado para el efecto.

XXXI. Recopilar y enviar oportunamente las preliquidaciones diarias al Centro de Liquidación Regional que le corresponda en el medio que haya sido determinado por la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XXXII. 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.

XXXIII. Informar inmediatamente y por cualquier medio a la Subdelegación o 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 aforo y registro vehicular.
c) Suspensión de algún carril en casos extraordinarios.
d) Asalto a las Instalaciones de la Plaza de Cobro.
e) Todos aquellos mencionados en este Reglamento y la Normatividad.

En los casos anteriores será responsable de levantar las actas correspondientes a efecto de narrar los hechos suscitados, informando por escrito al Subdelegado o Subgerente de Operación y el área Jurídica Delegacional o Gerencia de Tramo.

XXXIV. Vigiar que en los Tramos Carreteros y Plazas de Cobro no existan accesos clandestinos vehiculares o peatonales donde pueda evadirse la cuota, coordinándose con las Subdelegaciones o Subgerencias Técnica, Operación y el área Jurídica correspondientes para gestionar la clausura o cierre definitivo.

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

XXXVI. En el caso de observar en las liquidaciones de algún Cajero Receptor faltantes que en la liquidación no estén claramente especificados por el Analista Liquidador, solicitará al Subdelegado o Subgerente de Operación sean 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 el Subdelegado o Subgerente de Operación enviará la documentación soporte al área Jurídica Regional para la dictaminación que corresponda de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 156 bis de El Contrato.

XXXVII. 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.

CAPITULO III
De las Obligaciones Administrativas

Artículo 26.- Los Administradores de las Plazas de Cobro tendrán las siguientes obligaciones:

I. Verificar que a los trabajadores adscritos 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 el Subdelegado o Subgerente de Operación.

II. Prever, en coordinación con el Subdelegado o Subgerente de Operación, el importe necesario del fondo operacional, para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas.

III. Aplicar el fondo operacional conforme a los lineamientos establecidos y autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como por La Normatividad interna. Será el único funcionario que pueda autorizar el gasto del fondo operacional en la Plaza de Cobro.

IV. Vigilar la correcta aplicación del tipo de cambio a utilizarse en las Plazas de Cobro autorizadas.

V. Solicitar a la Delegación Regional o Gerencia de Tramo 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 Delegación Regional o Gerencia de Tramo para la elaboración de la nómina, así como los justificantes correspondientes.

VII. Supervisar que el servicio de traslado de valores lleguen un día antes de la quincena a la Plaza de Cobro con los sobres de pago del personal.

VIII. Supervisar la guarda y custodia del dinero en donde el pago se realice en dinero en efectivo y de los recibos del personal por salarios y prestaciones depositados en la caja de seguridad de la Plaza de Cobro y coordinar acciones con el Encargado de Turno para efectuar el pago al personal.

IX. Resguardar el dinero en donde el pago de sueldos se realice en dinero en efectivo y los recibos que no sea cobrados por el personal, conforme a los lineamientos dispuestos por el área administrativa de la Delegación Regional o Gerencia de Tramo.

X. Elaborar el programa anual de requerimientos de bienes y servicios en coordinación con la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

XI. Verificar y rubricar diariamente el contenido de la bitácora del Encargado de Turno.

XII. Solicitar por escrito la intervención de la Subdelegación o 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 en su oportunidad será directamente responsable de éstos, independientemente a los supuestos previstos en el artículo 2 y 36 del presente Reglamento.

XIII. Dar atención a funcionarios y personal del Organismo, Secretaría de 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.

XIV. Deberá fomentar el respeto hacia el Organismo así como la colaboración y convivencia armoniosa entre el personal.

XV. 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 13 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 36 del presente Reglamento.

XVI. La falsedad en los datos contenidos en la liquidación final hecha al Cajero Receptor, será responsabilidad del administrador de la Plaza de Cobro en el ámbito de sus funciones.

XVII. Verificar que el fondo operacional y el fondo de cambio asignado a carriles en operación sean suficientes y utilice exclusivamente para este fin, apegándose a lo establecido en la Normatividad vigente.

XVIII. En caso de existir faltantes en el fondo operacional y/o fondo de cambio, se deberá proceder al levantamiento del acta correspondiente dentro de los cinco días posteriores a la detección del faltante, turnarla a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para los efectos legales que correspondan.

XIX. Conocer y aplicar el presente Reglamento, El Contrato y/o Contrato Individual y los Lineamientos para la Gestión de Tiempos para el buen desempeño de sus funciones.

XX. Elaborar las actas que correspondan dentro de los cinco días posteriores al hecho, en los casos en que tuvieren conocimiento de violaciones a lo dispuesto en el presente Reglamento y a la Normatividad.

XXI. Cumplir con la jornada laboral y los roles de turno que le sean asignados previamente por el Subdelegado o Subgerente de Operación que le corresponda de acuerdo a su jurisdicción, en estricto apego a La Normatividad y disposiciones administrativas vigentes.

XXII. Los cambios de adscripción para los trabajadores que laboran en las Plazas de Cobro, o están adscrito a ellas, se podrán llevar a cabo únicamente en apego a lo establecido en las disposiciones, leyes o reglamentos vigentes en la materia.

XXIII. Los cambios de adscripción y movimientos de los Administradores de las Plazas de Cobro estarán sujetos a juicio del Organismo en cualquier tiempo y lugar previamente justificados y autorizados por la Dirección de Operación.

XXIV. Deberá verificar permanentemente el control de asistencia de todo el personal que labora a su cargo, pudiendo utilizar para este fin medios electrónicos, hand key, bitácoras, registros, listas de asistencia o cualquier otro con que se cuente en la Plaza de Cobro, en caso de omisiones e irregularidades deberá levantar el acta correspondiente y notificar a la Subdelegación o Subgerencia de Operación para los efectos legales y administrativos a que haya lugar, de no llevar a cabo dicho

seguimiento será solidariamente responsable con el personal a su cargo y por lo tanto merecedor a lo dispuesto en el artículo 36 del presente Reglamento.

XXV. Elaborar, conjuntamente con los Encargados de Turno de la Plaza de Cobro, los roles de turno los cuales deberán mantener la equidad en la distribución de los mismos y ser publicados con 15 días de anticipación a su aplicación, dando vista a la representación Sindical para atender, en su caso, alguna inconformidad. La inequidad reiterada en dos o más ocasiones por el o los responsables de éstos dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 36 del presente Reglamento.

XXVI. Si con motivo de realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial obtiene un lucro, procederá la rescisión del Contrato de Trabajo y/o nombramiento sin responsabilidad para el Organismo en términos de la legislación aplicable.

TÍTULO TERCERO
De los Encargados de Turno

CAPÍTULO I
Del Servicio al Usuario

Artículo 27. Los Encargados de Turno 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 Administrador de la Plaza de Cobro, todas las acciones necesarias que coadyuven a la atención de usuarios accidentados y daños al tramo carretero, así como los proporcionados por el servicio médico y la Policía Federal.

III. Verificar que el ajustador de la compañía aseguradora atienda de inmediato cualquier siniestro que se presente en su turno, en ausencia del administrador.

IV. Ordenar y supervisar, en coordinación con el Administrador de la Plaza de Cobro, que en caso de cierre de sector o toma de instalaciones, los Cajeros Receptores informen a los usuarios sobre la naturaleza del problema y el tiempo estimado para la apertura de la circulación.

V. Para los supuestos de la fracción anterior, 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 Policía Federal 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 los usuarios y únicamente se permitirá el cruce de vehículos por la Plaza de Cobro cuando se tenga autorización de la Policía Federal en ausencia del Administrador.

VI. Verificar que el equipo de radiocomunicación se encuentre en óptimas condiciones de operación a efecto de coadyuvar en la atención de accidentes, ayuda a lesionados y limpieza de materiales derramados a consecuencia de dichos percances.

VII. En caso de que el único medio de comunicación sea el radio deberá solicitar, al Administrador de la Plaza de Cobro, la capacitación Correspondiente.

VIII. Supervisar 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 informar al Administrador para su atención inmediata.

IX. Apoyar a que los servicios médicos y de grúa que sean solicitados por los usuarios se proporcionen en forma inmediata.

X. En ausencia del Administrador proporcionar información a los usuarios sobre los requisitos y trámites a seguir para ser considerados residentes con tarifa especial.

XI. Verificar que exista en lugar visible de la cabina un cartel con los teléfonos para las quejas de los usuarios y vigilar que se entregue a usuarios únicamente propaganda que sea autorizada por el Organismo a través de la Dirección de Operación.

XII. Vigilar y mantener en óptimas condiciones el libro y el buzón de quejas, denuncias y sugerencias.

XIII. Atender y vigilar que el personal a su cargo atienda con cortesía y amabilidad a los usuarios, proporcionándoles la información que le soliciten.

XIV. Informar a los Cajeros Receptores sobre contingencias en el camino (accidentes, cierres de sector, marchas, fenómenos naturales, etc.), a efecto de que proporcionen información a los usuarios y estén preparados para dar paso a vehículos de emergencia.

CAPÍTULO II
Del Control de Ingresos

Artículo 28. El Encargado de Turno será responsable de:

I. Vigilar y verificar que el Cajero Receptor no traiga consigo dinero en efectivo, tarjeta de crédito, débito o de sistemas electrónicos de pago y que éste grabe su imagen ante la cámara de video antes de entrar a la cabina de cobro para iniciar su turno y al finalizar el mismo.

II. La guarda, custodia y deposito inmediato y sin excepción en la caja de seguridad del servicio de traslado de valores de los ingresos recaudados durante su turno, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

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 y registro vehicular 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 se 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 vigente.

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 y registro vehicular, actividad que por ningún motivo podrá delegar a otra persona.

IX. Informar de inmediato al Administrador de la Plaza de Cobro o en su ausencia al Subdelegado o Subgerente 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 Administrador o a la Subdelegación o 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 Transito 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 Administrador o a la Subdelegación o 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 Cajero Receptor entregue al usuario 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 Encargado de Turno que entra a laborar, la cantidad de folios remanentes para que este último asigne los folios consecutivos a los Cajeros Receptores que laboren en el turno que le corresponde; invariablemente los Encargados 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 del 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 y en caso de detectar faltantes debe notificar de inmediato al Administrador mediante el acta de hechos, informando a la Subdelegación o Subgerencia de Operación. Invariablemente la diferencia existente deberá reportarse en la bitácora de operación.

XVI. Al inicio de su jornada deberán asignar a los Cajeros Receptores la dotación de fondo de cambio, carril, boletos y formatos establecidos, determinando el número y dirección de los carriles que operan.

XVII. El Encargado de Turno efectuará una preliquidación para cada Cajero Receptor por turno de trabajo, ya sea por turno completo o parcial, el cual una vez impreso deberá darlo a conocer al Cajero Receptor para su firma. Tratándose de turnos completos, el responsable de realizar la preliquidación de cada carril será el Encargado de Turno que inicia labores; para turnos parciales el responsable será el 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 los Cajeros Receptores 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 Administrador de la Plaza de Cobro y levantar las actas correspondientes, independientemente de los supuestos previstos en el artículo 2 y 36 del presente Reglamento.

XIX. Vigilar que los Cajeros Receptores por ningún motivo o circunstancia operen con el boleto adelantado, emitiéndolo hasta en tanto reciba el pago de la tarifa por parte del usuario y que éste le sea entregado antes de abandonar el carril. En caso de que el usuario no acepte recibir dicho boleto verificar que sea destruido por el 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 los Cajeros Receptores sean claros, legibles y congruentes con los requisitos establecidos para su cobro posterior.

XXII. Vigilar que se realicen los aforos manuales de tarjetas IAVE en casos extraordinarios, por falla en los equipos o procesos de reubicación.

XXIII. Vigilar que los Cajeros Receptores cobren en dinero en efectivo el importe de las tarifas correspondientes a aquellos usuarios o transportistas que el equipo les marque "tarjeta invalida" o se encuentren boletinadas por falta de pago.

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 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.

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 Administrador 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 el trabajador 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.

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 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. Elaborar correctamente la ficha de depósito, solicitando, al servicio de traslado de valores la devolución de la misma sellada por el banco en los términos especificados en el contrato respectivo, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

XXXV. Por instrucciones del Administrador o en su ausencia autorizar el paso libre y la devolución de la cuota de peaje cubierta por usuarios que hayan sido obligados a retornar por caso fortuito o de fuerza mayor, para ello deberá levantar el acta correspondiente.

XXXVI. Proporcionar información a los usuarios sobre los requisitos y trámites para ser considerados residentes, así como efectuar la venta de boletos por adelantado a los usuarios residentes verificando que cumplan con los requisitos establecidos.

XXXVII. Supervisar que los Cajeros Receptores verifiquen que los vehículos porten el distintivo que los acredite como residentes y/o recojan los boletos correspondientes al paso de estos.

XXXVIII. Verificar que en las Plazas de Cobro donde esté autorizado el pago de tarifas por concepto de peaje en moneda extranjera (dólares americanos) los Cajeros Receptores reciban el pago en un solo tipo de moneda, sin aceptar el pago en moneda mixta.

XXXIX. 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.

XL. 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 alterno con el que cuente la Plaza de Cobro debiendo en todo momento tomar las medidas necesarias para establecer el cruce ágil de los usuarios.

XLI. Apegarse al procedimiento correspondiente para la correcta operación del Pasímetro Automático.

XLII. 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 Administrador o quien se designe para tal efecto. El cumplimiento 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.

CAPÍTULO III
De las obligaciones Administrativas

Artículo 29. Los Encargados 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 Administrador 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 los Cajeros Receptores se presenten puntuales, pulcros uniformados, con gafete y tablilla de identificación proporcionados por el Organismo.

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 Administrador de la Plaza de Cobro levantando el acta correspondiente.

V. Notificar por escrito al Administrador cualquier anomalía que presente el personal y en ausencia de éste lo hará directamente a la Subdelegación o Subgerencia de Operación, marcando copia al Administrador.

VI. Vigilar el estricto cumplimiento de lo establecido en La Normatividad vigente, referente a "Rollos y Comprobantes de Pago" y "Destrucción de Comprobantes de Pago Invalidados o por Obsolescencia".

VII. Aplicar el fondo de cambio sujetándose en todo momento a lo establecido por la Normatividad vigente, en caso de omisión se estará a lo dispuesto en el artículo 2 del presente Reglamento.

VIII. Verificar que el personal de vigilancia permanezca en los lugares designados, cumpla con sus funciones y notificar al Administrador sobre cualquier anomalía anotándola en la bitácora.

IX. Informar al Administrador sobre cualquier anomalía que detecte en el uso de las ambulancias o en cualquier servicio complementario que se otorgue al usuario.

X. Aplicar y hacer valer en todo momento las políticas, procedimientos, lineamientos y normas emitidas por la Dirección de Operación.

XI. Vigilar que los Cajeros Receptores no excedan 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 Cajero Receptor se tenga que ausentar momentáneamente de su cabina y/o el aforo así lo requiera o por instrucciones del Administrador de la Plaza de Cobro.

XIII. Conocer las funciones del Administrador de la Plaza de Cobro y desempeñarlas en su ausencia.

XIV. La falsedad en los datos contenidos en la preliquidación hecha al Cajero Receptor, será responsabilidad del Encargado de Turno en el ámbito de sus obligaciones.

XV. Si el trabajador 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 de la empresa "THALES".

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 en la cláusula 45 de 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 para el buen desempeño de sus funciones.

XIX. Verificar que el 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 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 al área Jurídica Regional para los efectos legales que correspondan.

TITULO CUARTO
De los Analistas Liquidadores

CAPÍTULO I
Del Control de Ingresos

Artículo 30. Los Analistas Liquidadores, serán responsables 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. Verificar que se encuentre registrado en el módulo de fallas, aquellas ocurridas en los equipos de control de tránsito y video, reportando oportunamente las mismas al Analista de Operación, poniendo especial atención en las que afectan la hoja de liquidación, efectuando reportes de eficiencia de los equipos de control de y registro vehicular, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Gerencia de Instalaciones y Mantenimiento.

III. En caso de ser necesario el retorno de usuarios a consecuencia de cierres de sector, pondrá especial atención al momento de efectuar la revisión de los videos en el control de los carriles por donde sean canalizados los vehículos, comprobando el número de unidades que cubren la cuota, debiendo anotar en la liquidación de carril correspondiente las observaciones a que haya lugar.

IV. Verificar adicionalmente al cien por ciento dos carriles que no correspondan a su turno liquidado como mínimo por semana, para validar el correcto funcionamiento de los equipos de control y registro vehicular, la operación de los Cajeros Receptores y la liquidación respectiva, dejando evidencia documental.

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 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 Cajero Receptor o fallas de los equipos de control y registro vehicular o en su caso la mala operación intencional y/o reiterada en uno o varios turnos.

VII. En el caso de detectar presuntas conductas intencionales irregulares deberá elaborar el acta de hechos, describiendo en forma detallada la irregularidad descubierta, integrando a ésta la documentación de respaldo correspondiente para su envío al área jurídica regional.

VIII. Si el trabajador obtiene un lucro por realizar intencionalmente anotaciones inexactas o alteraciones en cualquier documento oficial, procederá la rescisión del Contrato de Trabajo y/o nombramiento, sin responsabilidad para el Organismo en términos de la legislación aplicable.

IX. llevar el control estricto de las liquidaciones emitidas, así como el inventario y resguardo de los videocasetes o archivos de video asignados, del funcionamiento, supervisión y operación de los equipos de auditoria permanente, por lo que no permitirá que personas ajenas a su función observen el procedimiento de revisión.

X. 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.

CAPÍTULO II
De las Obligaciones Administrativas

Artículo 31. Los Analistas Liquidadores tendrán las siguientes obligaciones:

I. Atender las solicitudes de revisiones o aclaraciones sobre las liquidaciones que le haga personal de la Dirección de Operación, Órgano Interno de Control y Subdelegación o Subgerencia de Operación. Estas solicitudes deberán presentarse por escrito y exclusivamente por las áreas antes mencionadas.

II. Atender las solicitudes de revisión o aclaración formuladas por los Cajeros Receptores dentro de las 24 horas siguientes a la autorización emitida por la Subdelegación o Subgerencia de Operación debiendo estar presente la representación sindical y el interesado.
En caso de no presentarse el solicitante inconforme o su representante para la revisión del video, la dictaminación final se turnará como válida.

III. Conocer y aplicar el presente Reglamento, el Contrato y el Contrato Individual para el buen desempeño de sus funciones.

IV. Resguardar, manejar, controlar y reciclar las cintas de video, en apego a lo establecido por la Normatividad vigente.

V. Rotular los videocasetes y/o medio magnético con la siguiente información:

- Nombre de la Plaza de Cobro
- Fecha
- Folio consecutivo
- Carril
- Turno
- Horas parciales (lapso de turno que haya sido grabado)

VI. Informar mediante acta correspondiente de todos aquellos eventos que afecten notablemente la operación y enviarla a la Subdelegación o Subgerencia de Operación.

VII. Restituir con dinero en efectivo y de forma inmediata al 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 y registro vehicular contra lo marcado por el Cajero Receptor, la Subdelegación o Subgerencia de Operación observara irregularidad u omisión en la dictaminación.

De lo anterior se deberá dejar antecedente en el expediente personal del 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 36 del presente Reglamento, quedando sin efectos la medida disciplinaria que se hubiese impuesto al Cajero Receptor en cuanto al o los eventos mal dictaminados, retirando ésta de su expediente personal.

VIII. La falsedad en los datos contenidos en la liquidación final hecha al Cajero Receptor será responsabilidad del Analista Liquidador en el ámbito de sus funciones, sin que esto implique liberación de responsabilidad, en su caso, del Cajero Receptor.

IX. 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.

TITULO QUINTO
De los Cajeros Receptores

CAPÍTULO I
Del Servicio al Usuario

Artículo 32. Los Cajeros Receptores serán responsables de:

I. Presentarse puntuales, pulcros, uniformados, con gafete y tablilla de identificación proporcionados 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 los usuarios de las autopistas o puentes que opera el Organismo, brindándoles el apoyo necesario, canalizándolos cuando se requiera a las instancias correspondientes dentro fuera de la Plaza de Cobro.

III. Proporcionar al usuario 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 Administrador de la Plaza de Cobro.

IV. Colaborar con el Encargado de Turno y 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.

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 Encargado de Turno o del 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, fondo de cambio, formatos de registro y comprobantes de emergencia en block cuando se requieran, a efecto de atender siempre con diligencia y oportunidad al usuario.

VII. Invariablemente deberá entregar al usuario el boleto de acuerdo a la tarifa y el cambio correcto y destruir los no recibidos por los usuarios.

VIII. Reportar de inmediato al Encargado de Turno en forma escrita o verbal los informes de siniestros, condiciones de inseguridad e ilícitos que los usuarios le reporten en el carril bajo su responsabilidad.

IX. Reportar de Inmediato al Encargado de Turno las fallas del equipo de control de tránsito y registrarlas en la hoja de incidencias.

CAPÍTULO II
Del Control de Ingresos

Artículo 33. Los Cajeros Receptores serán responsables de:

I. Recibir de los usuarios 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 por concepto 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 el fondo de cambio en los retiros parciales, al terminar su turno, entregará por separado dicho fondo de los ingresos obtenidos.

III. Responder de los ingresos recaudados en su turno, de la recepción y correcta utilización del fondo de cambio y de los rollos y boletos que le hayan sido asignados.

IV. Entregar al usuario el cambio completo derivado del pago que realiza por concepto de peaje.

V. Entregar al usuario el boleto que le corresponda de acuerdo a lo registrado en la consola de cabina y en el equipo de control de tránsito y registro.

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 en la cabina de cobro con dinero en efectivo de su propiedad o ajeno al fondo 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, radios de intercomunicación, televisores, reproductores de video, calculadores o cualquier objeto que distraiga o interfiera con la correcta operación del servicio, éstos deberán ser depositados en el gabinete, locker o área destinada para este fin, de no existir éstos, serán resguardados por el Encargado de Turno.

Únicamente se permitirá la introducción de 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 y costo los daños que se 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 el usuario 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 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 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 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 al usuario cuando éste porte alguna tarjeta distinta a la proporcionada por el Sistema Electrónico de Pago, cuando pase por

carriles no automatizados o no exista justificación de falla en los carriles que cuenten con este sistema.

XIV. Apegarse a lo que establece la Normatividad para las cuotas eludidas o vehículos residentes.

XV. Verificar que los usuarios residentes tengan adherida al parabrisas del vehículo, la calcomanía o cualquier otro instrumento de control proporcionado por el Organismo, permitiendo el paso y/o recogiendo el boleto 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, Delegación Regional o Gerencia de Tramo 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 Cajero Receptor y usuario.

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 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.

XVIII. Entregar el dinero en efectivo de alta denominación al 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 que hubiese recibido, lo que sumará la recaudación del turno, salvo en el caso de las Plazas de Cobro en donde sea el otro el responsable del manejo del dinero en efectivo.

XIX. Atender las indicaciones del Encargado de Turno y/o 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 Encargado de Turno el folio inicial y final de los comprobantes 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 y los boletos de prepago 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 Cajero Receptor, se realizará la recuperación de los mismos mediante el cobro por nómina tal y como lo prevé la fracción I del Artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo y la Cláusula 32 fracción I de El Contrato.

XXVI. Solicitar por escrito al 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 la fracción II del Artículo 31 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 un Cajero Receptor incurra en faltantes que sean generados por error en su operación, superiores al equivalente a seis veces el salario mínimo general diario vigente para el Distrito Federal en un periodo de treinta días, se hará acreedor a un extrañamiento por falta de eficiencia en el manejo de los equipos.

XXIX. Cuando el Cajero Receptor se haya hecho acreedor a dos extrañamientos en un periodo de treinta días naturales, el Administrador de la Plaza de Cobro lo Programará para que asista a tomar la capacitación necesaria, previa solicitud por escrito a la Subdelegación o 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 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 el área de Operación Regional remitirá su expediente a las áreas de Administración y Jurídicas Regionales con el resultado de la capacitación que contenga la declaración expresa de que el trabajador no es apto para el desempeño de la labor de Cajero Receptor y la comprobación de el o los nuevos faltantes para su análisis y determinación conjunta con el Sindicato respecto de su situación laboral en términos de la Ley Federal del Trabajo.

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 Administrador 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 Cajero Receptor solicitará por escrito la verificación de la misma ante el Administrador de la Plaza de Cobro conforme lo establece la fracción XXVI del presente artículo.

CAPÍTULO III
De las Obligaciones Administrativas

Artículo 34. Los Cajeros Receptores tendrán 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 del Subdelegado o Subgerente de Operación.

II. Deberá presentarse a laborar debidamente uniformado, con gafete y tablilla con su respectivo nombre proporcionados previamente por el Organismo, registrando puntualmente su asistencia al inicio y termino 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; 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 para el buen desempeño de sus funciones.

IV. Colaborar ampliamente con el Administrador de la Plaza de Cobro, los Encargados de Turno, personal de las áreas de operación, Contraloría Interna y entes fiscalizadores externos 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 las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo deberá entregar los manuales y Reglamentos correspondientes a las Plazas de Cobro, los que estarán a disposición para consulta de cada uno de los trabajadores 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.

TITULO SEXTO
De la Aplicación de Sanciones y Medidas Disciplinarias al Personal que Labora o está Adscrito a las Plazas de Cobro

Artículo 35. 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, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Contrato y los Contratos Individuales.

Artículo 36. Los trabajadores 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, sin causa justificada plenamente, serán sancionados con apego a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, haciéndose acreedores a las siguientes medidas disciplinarias:

I. Amonestación verbal
II. Amonestación por escrito

III. Suspensiones de sueldo y labores de cinco días y hasta por ocho días.

Así mismo, y en su caso, a las establecidas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Contrato y la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro.

Artículo 37. 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 del trabajador y las demás que hayan ocurrido al momento de cometer la falta.

Artículo 38. 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 Articulo 47 de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 39. Cuando el trabajador o el Sindicato no estuviesen de acuerdo con medidas disciplinarias impuestas al primero podrán inconformarse mediante escrito fundado y motivado ante el superior jerárquico del servidor público de Oficinas Centrales que haya determinado en principio las mismas y en el caso de las áreas jurídicas de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo, estas se presentaran ante el área jurídica competente de Oficinas Centrales; la inconformidad deberá entregarse en un plazo improrrogable de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente al que se levantó el acta o se notificó la medida disciplinaria, siempre y cuando se encuentre dentro del término establecido en la fracción I del artículo 517 de la Ley Federal Trabajo.

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 el Organismo ratifique las medidas disciplinarias impuestas inicialmente, no se podrá interponer otra inconformidad ante el Organismo.

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

TITULO SEPTIMO
De los Reconocimientos y Notas al Merito

Artículo 40. El personal de las Plazas de Cobro que cumpla adecuadamente con las funciones que le han sido encomendadas, será reconocido y recibirá notas al mérito, las cuales serán invariablemente integradas a su expediente personal, reconocimientos y notas que se aplicarán en los siguientes casos:

I. El trabajador que en un periodo de treinta días naturales no incurra en faltas, retardos, omisión en el desempeño de sus funciones, extrañamientos o cualquier situación que altere el buen desempeño de su labor, será reconocido como el trabajador del mes.

II. El trabajador que obtenga 3 reconocimientos consecutivos como trabajador del mes, en un periodo de 90 días, tendrá preferencia de establecer sus periodos vacacionales sin interferir con la buena operación, de acuerdo a la programación que se haga de los mismos, en la Plaza de Cobro que le corresponda.

TRANSITORIO

UNICO.- El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la firma y publicación, quedando sujeto a cualquier cambio o modificación que pueda requerir, una vez puesto en práctica.