

MP-CI-01
Manual de Procedimientos
Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Manual de Procedimientos
Red Estatal de Autopista de Nuevo León
Código: MP-CI-01 N° de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/11/2024



Manual de Procedimientos Red Estatal de Autopistas de Nuevo León

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
			
Analista de Auditoría interna y Calidad	Jefe(a) de Auditoría Interna	Coordinador(a) de Control Interno	Director (a) Administrativa



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

CONTENIDO

1.	Introducción	2
2.	Objetivo.....	2
3.	RECURSOS HUMANOS	3
3.1	PG-RH 01 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.....	4
3.2	PG-RH 02 Inducción y Capacitación.....	21
3.3	PG-RH 03 Pago de Nomina.....	31
3.4	PG-RH-04 Procesamiento y Pago de Vales de Despensa.....	38
4.	OPERACIONES	45
4.1	PG-OPE-O1 Operación de Caseta de Cobro	46
4.2	POE-OPE-01 Recepción Del Pago de Peaje en Plaza de Cobro	71
4.3	IRD-OPE-04 Manual de Clasificación Vehicular Ver.01.....	91
5.	CONTROL INTERNO	111
5.1	PG- CI-01 Quejas, Sugerencias y Denuncias.....	112
6.	Anexo.....	124
7.	Información Documentada Relacionada.....	124
8.	Control de Cambios	124



1. Introducción

El 9 de septiembre de 1988 se crea la figura jurídica de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (REANL), a través del Decreto número 177, publicado en el Periódico Oficial del Estado. Este decreto estableció a la REANL como un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, con la misión de ser el ente encargado de la planeación, proyección, promoción, conservación, construcción, explotación, administración y operación del sistema estatal de autopistas de cuota.

Como entidad descentralizada, la REANL tiene la capacidad jurídica y patrimonial para cumplir funciones específicas dentro de la Administración Pública del Estado. En este contexto, su principal responsabilidad es gestionar las autopistas de Nuevo León, un elemento clave para la conectividad y el desarrollo económico de la región.

En 1989, la REANL comenzó sus operaciones, encargándose de la administración de la Autopista Monterrey-Cadereyta, con una extensión de 29 km y dos casetas de peaje.

Una de las principales funciones asignadas a la REANL ha sido la construcción y modernización de la infraestructura vial a través del Programa de Ampliación y Modernización del Periférico del Área Metropolitana de Monterrey (PAMM), realizado en dos etapas (I y II), mediante un mecanismo de concesión. Este proceso permitió la expansión y modernización de las autopistas en el estado, mejorando significativamente la infraestructura vial.

Los proyectos de construcción de nuevas autopistas en Nuevo León se llevaron a cabo principalmente entre 1988 y 1993, con la culminación de la Etapa II del PAMM. Sin embargo, en 2023 se finalizó la construcción del PAMM III, que incluye la nueva Caseta Juárez, dando por iniciadas las operaciones de una nueva plaza de cobro.

En el proceso de adquisición del Periférico de Monterrey, la REANL tomó posesión de las Etapas I y II de este proyecto, que previamente eran administradas por concesionarios privados. A partir de ese momento, la REANL asumió la gestión directa de la operación y el mantenimiento de esta importante vía de comunicación, consolidándose como el organismo responsable de administrar las autopistas de cuota en el estado.

Cabe destacar que una de las principales prioridades de la REANL es incrementar la cobertura del sistema estatal de autopistas, mediante la construcción de nuevas vías de cuota, seguras y rentables. Todo esto se realiza bajo los principios de eficiencia, responsabilidad, honestidad, transparencia, actitud de servicio y respeto, valores que guían el actuar del organismo en su misión de proporcionar infraestructura vial de calidad para la población y el desarrollo económico de Nuevo León.

2. Objetivo

El presente manual, tiene como objetivo proporcionar una guía precisa y detallada sobre los Procedimientos de este organismo mostrando de forma ordenada y secuencial las distintas actividades que se desempeñan



3. RECURSOS HUMANOS

- 3.1 PG-RH 01 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
- 3.2 PG-RH 02 Inducción y Capacitación
- 3.3 PG-RH 03 Pago de Nomina
- 3.4 PG-RH-04 Procesamiento y Pago de Vales de Despensa



PG-RH-01
Procedimiento de
Reclutamiento, Selección y
Contratación de Personal

Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

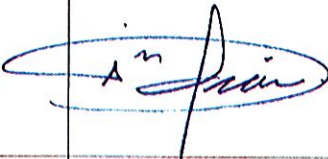


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento
Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
Código: PG-RH-01 N.º de Revisión: 19
Vigente a partir de: 01/09/2024



PG-RH-01
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
			
Jefe(a) de Recursos Humanos	Coordinador(a) de Recursos Humanos	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) Administrativo(a)



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Responsabilidades.....	2
4.	Definiciones.....	3
5.	Marco Jurídico.....	3
6.	Desarrollo.....	4
6.1	Requerimiento de personal (plantilla presupuestada)	4
6.2	Requerimiento de personal (nuevas plazas).....	5
6.3	Reclutamiento externo de candidatos(as)	6
6.4	Reclutamiento masivo de candidatos(as).....	6
6.5	Selección de candidatos/as (entrevistas).....	7
6.6	Selección de candidatos/as (exámenes psicométricos).....	7
6.7	Selección de candidatos/as (exámenes médicos)	8
6.8	Contratación de personal asimilado a honorarios y/o sueldos.....	9
6.9	Contratación de personal base directa	9
6.10	Cambio a base de personal asimilado a honorarios y/o sueldos	10
6.11	Perfil y descripción del puesto	11
7.	Anexo.....	12
8.	Información Documentada Relacionada	13
9.	Control de Cambios	13



1. Objetivo

Definir las actividades a considerar en el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de personal, necesarias para proporcionar el recurso humano que garantice el funcionamiento de las diversas áreas de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento abarca las etapas de reclutamiento, selección y contratación de personal en la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

3. Responsabilidades

Responsabilidad del área solicitante:

- Solicitar la autorización de las plazas y la asignación presupuestal para puestos de nueva creación mediante un oficio dirigido al Director(a) Administrativo(a).
- Formalizar los requerimientos de personal administrativo mediante un memorándum.
- Participar en la actualización o diseño del Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01).
- Autorizar las altas en nómina.

Responsabilidad del área de Recursos Humanos:

- Apegarse a lo establecido en el procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal (PG-RH-01).
- Validar los requerimientos de personal en función de los presupuestos definidos y la planificación de la plantilla.
- Revisar y aprobar nuevas plazas.
- Diseñar y/o actualizar el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01) para las vacantes a reclutar.
- Iniciar las actividades de reclutamiento y selección de candidatos(as).
- Contratar los servicios de terceros para llevar a cabo las actividades de reclutamiento, si es necesario.
- Realizar entrevistas y seleccionar candidatos.
- Contratar al personal.
- Integrar el expediente.
- Presentar a los candidatos seleccionados al área solicitante.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento debido a modificaciones en la normatividad aplicable y en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.



4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **MO-PER:** movimiento de personal.
- **Sistema PYXOOM:** software para la aplicación de exámenes psicométricos.
- **Perfil y Descripción del Puesto:** documento de evaluación y visualización de habilidades y competencias del puesto.
- **ISSSTELEON:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León.
- **Constancia de No Inhabilitación:** documento oficial que certifica que una persona no tiene prohibiciones para ejercer cargos públicos o participar en actividades relacionadas con su profesión.
- **Carta de No Antecedentes Penales:** documento oficial que certifica que una persona no tiene antecedentes penales registrados en su historial.

5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo (Apartado B).
- Ley del Servicio Civil.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado de Nuevo León.
- Manual de Administración de Remuneraciones de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
- Norma ISO 9001:2015 (7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de Conciencia).



6. Desarrollo

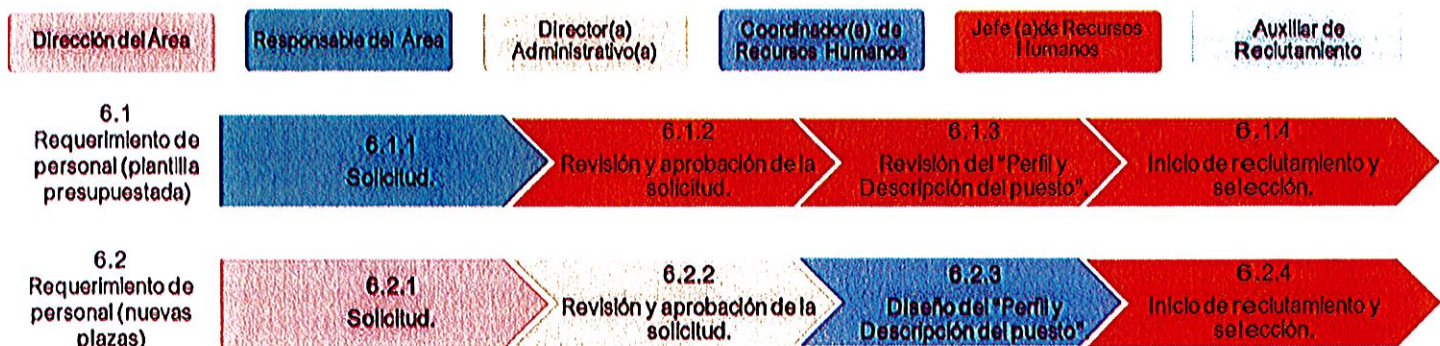
El procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal (PG-RH-01) contempla las siguientes etapas:

- Requerimiento de Personal
- Reclutamiento de Candidatos(as)
- Selección de Candidatos(as)
- Contratación de Personal

Gráfico 1: Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal



Gráfico 2: Requerimiento de Personal



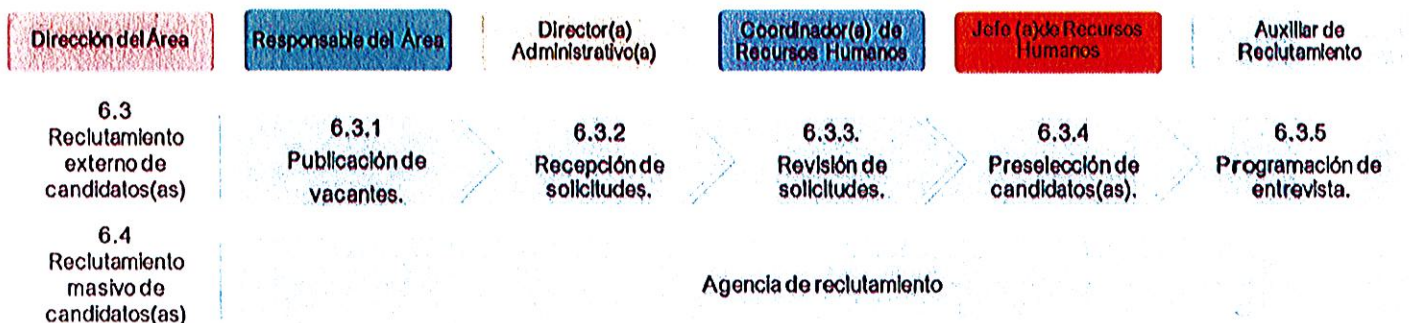
6.1 Requerimiento de personal (plantilla presupuestada)		
Etapas	Responsable	Actividad
6.1.1 Solicitud.	Responsable de área	a) Cuando se presente baja de personal o se necesite contratar personal operativo, el responsable del área solicitará al Jefe(a) de Recursos Humanos la cobertura de la vacante en función de la plantilla presupuestada. b) Para el personal administrativo, se deberá formalizar el requerimiento mediante un memorándum que deberá considerar los siguientes aspectos: ▪ Cargo a cubrir. ▪ Dirección o área. ▪ Nombre y cargo del Jefe(a) directo del cargo a cubrir. ▪ Motivo de la solicitud. ▪ Perfil del Cargo. ▪ Sueldo.



6.1.2 Revisión y aprobación de la solicitud.	Jefe(a) de Recursos Humanos	c) Recibe la solicitud de personal.
6.1.3 Revisión del "Perfil y Descripción del puesto".	Jefe(a) de Recursos Humanos	d) Aprueba la solicitud confirmando si existe vacante para el puesto que se desea llenar, en función de los presupuestos definidos y la planificación de la plantilla.
6.1.4 Inicio de reclutamiento y selección.	Jefe(a) de Recursos Humanos	e) Realiza la revisión del Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01). (Ver 6.11 Perfil y Descripción del Puesto).
		f) Con las aprobaciones requeridas, se dará inicio a la etapa de reclutamiento y selección. (Ver 6.3 Reclutamiento externo de candidatos/as)

6.2 Requerimiento de personal (nuevas plazas)		
Etapa	Responsable	Actividad
6.2.1 Solicitud.	Dirección del área	a) Para puestos de nueva creación debido al incremento en las operaciones de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, el Director(a) del área deberá solicitar, mediante un oficio, las nuevas plazas al Director(a) Administrativo(a).
6.2.2 Revisión y aprobación de la solicitud.	Director(a) Administrativo(a)	b) Recibe el oficio y analiza los aspectos que fundamentan la necesidad de las nuevas plazas.
6.2.3 Diseño del "Perfil y Descripción del puesto".	Coordinador(a) de Recursos Humanos/ Jefe(a) de Recursos Humanos	c) Aprueba y notifica al Coordinador(a) y al Jefe(a) de Recursos Humanos. d) Recibe aprobación para la creación de nuevos puestos.
6.2.4 Inicio de reclutamiento y selección.	Jefe (a)de Recursos Humanos	e) Notifica al responsable del área para que, en conjunto, se elabore el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01). (Ver 6.11 Perfil y Descripción del Puesto).
		f) Con la aprobación para la creación de nuevas plazas y el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01), se dará inicio a la etapa de reclutamiento y selección.

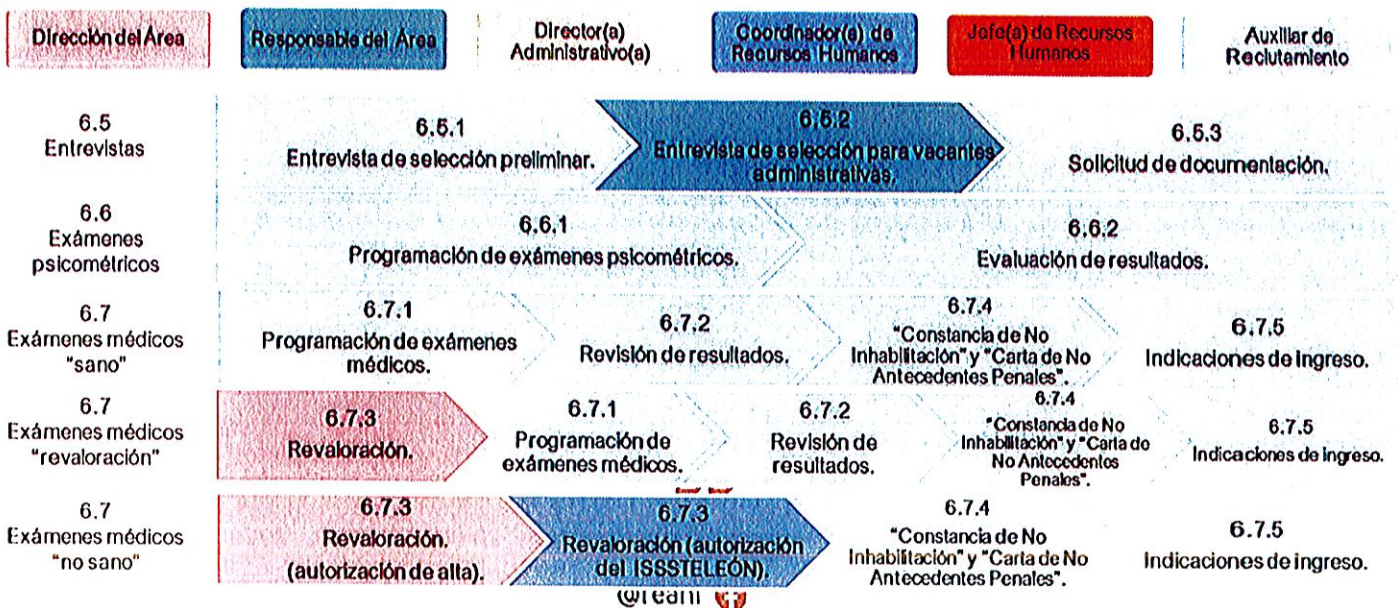
Gráfico 3: Reclutamiento de Candidatos



6.3 Reclutamiento externo de candidatos(as)		
Etapas	Responsable	Actividad
6.3.1 Publicación de vacantes.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Con base en el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01), el Auxiliar de Reclutamiento elabora y/o publica la convocatoria. b) Promueve las vacantes de manera electrónica en los portales de empleo, bolsas de trabajo, ferias de empleo y medios masivos de publicación.
6.3.2 Recepción de solicitudes.	Auxiliar de Reclutamiento	c) Recibe las solicitudes de los candidatos(as) a través de los canales habilitados, como correos electrónicos, postulaciones en bolsas de trabajo electrónicas, y solicitudes o currículos físicos.
6.3.3. Revisión de solicitudes.	Auxiliar de Reclutamiento	d) Revisa las solicitudes o currículos y verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria, para separar a los solicitantes no calificados de aquellos que cumplen con los criterios requeridos.
6.3.4 Preselección de candidatos(as).	Auxiliar de Reclutamiento	e) Contacta por vía telefónica y/o mensajería instantánea al candidato(a) para explicar con más detalle el puesto a desempeñar (confirmando la información de la vacante a la que se postuló) y verifica los datos personales de vital relevancia (domicilio actual, edad y disponibilidad).
6.3.5 Programación de entrevista.	Auxiliar de Reclutamiento/ Agencia de reclutamiento	f) Programa las entrevistas presenciales con los candidatos(as) seleccionados(as), en las que se les informará sobre las actividades de la vacante, horarios, sueldos y prestaciones.

6.4 Reclutamiento masivo de candidatos(as)		
Etapas	Responsable	Actividad
N/A	Agencia de reclutamiento	a) Se efectuará el proceso de reclutamiento masivo mediante agencias de reclutamiento siempre que exista la necesidad de incorporar a la plantilla un volumen amplio de personal (a partir de 50 vacantes). b) Con el reclutamiento masivo se busca cubrir rápidamente todas las vacantes, y los responsables deberán presentar a los candidatos(as) idóneos para el cargo en la entrevista de selección (ver 6.5.1 Entrevista de selección preliminar). c) Programará entrevistas presenciales con los candidatos(as) seleccionados.

Gráfico 4: Selección de Candidatos(as)



6.5 Selección de candidatos/as (entrevistas)		
Etapa	Responsable	Actividad
6.5.1 Entrevista de selección preliminar.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Realiza la entrevista presencial con los candidatos(as) seleccionados, basándose en las especificaciones del puesto, e informa a los candidatos(as) sobre las actividades de la vacante, los horarios, los sueldos y las prestaciones. b) Revisa los resultados de la entrevista: ¿el candidato(a) cubre las necesidades del puesto? ▪ Sí: continúa en el proceso. Vacantes administrativas: ver 6.5.2 Entrevista de selección para vacantes administrativas. Vacantes operativas: ver 6.5.3 Solicitud de documentación. ▪ No: finaliza el proceso y se continúa con la búsqueda y selección de personal.
6.5.2 Entrevista de selección para vacantes administrativas.	Auxiliar de Reclutamiento	c) Programa una entrevista con el responsable del área que está solicitando la vacante.
	Responsable de área	d) Realiza la entrevista presencial con los candidatos(as) seleccionados.
6.5.3 Solicitud de documentación.	Auxiliar de Reclutamiento	e) Revisa los resultados de la entrevista: ¿el candidato cubre las necesidades del puesto? ▪ Sí: continúa en el proceso (ver 6.5.3 Solicitud de documentación). ▪ No: finaliza el proceso y se continúa con la búsqueda y selección de personal.
		f) Se solicita al candidato(a) la documentación personal para la integración del expediente de reclutamiento y la programación en línea de los exámenes psicométricos mediante el sistema Pyxoom.

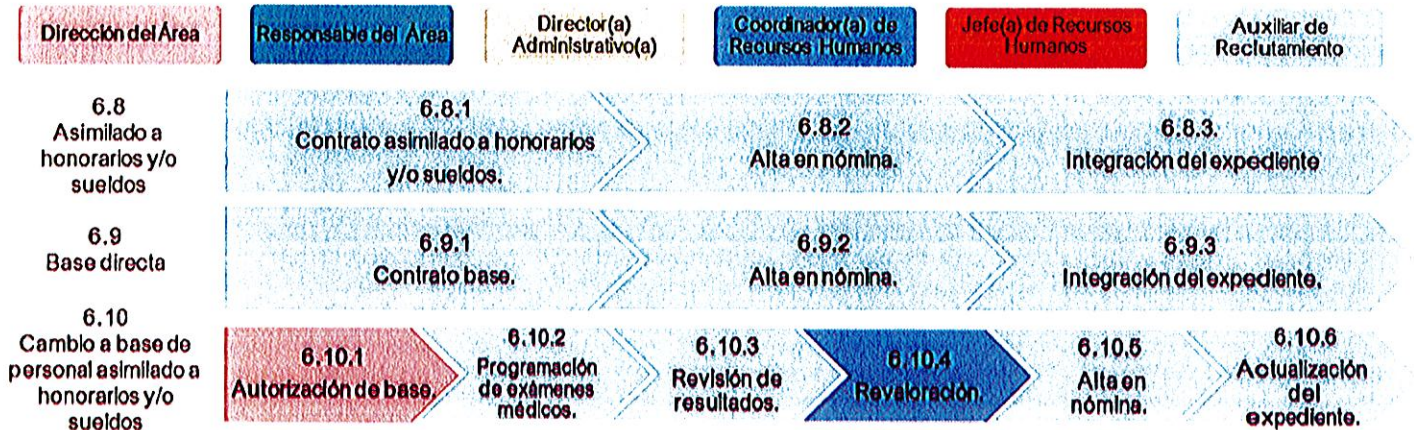
6.6 Selección de candidatos/as (exámenes psicométricos)		
Etapa	Responsable	Actividad
6.6.1 Programación de exámenes psicométricos.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Envía por correo electrónico las pruebas psicométricas al candidato(a) seleccionado.
6.6.2 Evaluación de resultados.		b) Analiza los resultados de las baterías psicométricas: ¿el candidato(a) aprobó las evaluaciones? ▪ Sí: continúa en el proceso y se informa al Jefe de Recursos Humanos (ver 6.7.1 Programación de exámenes médicos). ▪ No: finaliza el proceso y se continúa con la búsqueda y selección de personal.



6.7 Selección de candidatos/as (exámenes médicos)		
Etapa	Responsable	Actividad
6.7.1 Programación de exámenes médicos.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Programa los exámenes médicos de primer ingreso mediante la plataforma del ISSSTELEON para todos aquellos candidatos cuyos resultados en los exámenes psicométricos sean adecuados. b) Se informan las indicaciones a seguir para su realización.
6.7.2 Revisión de resultados.	Auxiliar de Reclutamiento	c) Se revisan los resultados de los exámenes médicos realizados: ¿el candidato(a) aprobó las evaluaciones? ▪ Sí: se dictamina por parte del ISSSTELEON al candidato(a) como "Sano" y se informa el estatus de sus resultados médicos (ver 6.7.5 Indicaciones de Ingreso). ▪ No: se dictamina por parte del ISSSTELEON al candidato(a) como "No sano" y se informa el estatus de sus resultados médicos (ver 6.7.3 Revaloración).
6.7.3 Revaloración.	Coordinador(a) de Recursos Humanos	d) En los casos donde los resultados sean "No sano", se informa al Director(a) de la vacante y, con su autorización, se agenda una revaloración médica para que el médico asignado por el ISSSTELEON informe al candidato(a) sobre el motivo de su resultado. e) Cuando, por segunda ocasión, los resultados de los exámenes médicos sean "No sano", se informa al Director(a) del área para poner a revisión el proceso de contratación. f) El Coordinador(a) de Recursos Humanos gestiona el oficio de autorización de afiliación con el Director(a) Administrativo(a), solicitando la afiliación al ISSSTELEON de los candidatos con exámenes médicos "No sano", de acuerdo con la derogación del artículo 4, fracción IV y V, de la Ley del ISSSTELEON. g) Una vez que el Director(a) del ISSSTELEON autorice su afiliación, se procederá con su alta ante dicha institución.
6.7.4 Trámite de la "Constancia de No Inhabilitación" y la "Carta de No Antecedentes Penales".	Auxiliar de Reclutamiento	h) Realiza el trámite de la Constancia de No Inhabilitación y de la Carta de No Antecedentes Penales del candidato(a) seleccionado(a).
6.7.5 Indicaciones de ingreso.	Auxiliar de Reclutamiento	i) Se cita al candidato(a) y se brinda toda la información necesaria sobre las actividades, horarios, fecha de inicio a laborar, ruta de transporte e indicaciones sobre el pago de la Carta de no inhabilitación y de no antecedentes. j) Se cita al candidato(a) y se le proporciona toda la información necesaria sobre las actividades, horarios, fecha de inicio de labores, ruta de transporte y las indicaciones para el pago de la Constancia de No Inhabilitación. k) Informa la finalidad de la inducción y programa al nuevo ingreso a recibir el curso de inducción. (Ver Procedimiento Inducción y Capacitación PG-RH-02).



Gráfico 5: Contratación de Personal



6.8 Contratación de personal asimilado a honorarios y/o sueldos		
Etapas	Responsable	Actividad
6.8.1 Contrato asimilado a honorarios y/o sueldos.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Finalizado el proceso de reclutamiento y selección, se elabora el contrato correspondiente. b) Bajo este tipo de contratación, no se obtienen las prestaciones asignadas a los Servidores Públicos del Gobierno del Estado de Nuevo León. La temporalidad es de 3 a 6 meses y se podrá renovar conforme al presupuesto autorizado y con la autorización previa del Jefe(a) directo(a).
6.8.2 Alta en nómina.	Auxiliar de Reclutamiento Coordinador(a) de Recursos Humanos /Dirección del área	c) Elabora el formato MOPER (FO-RH-09). d) Para la autorización de alta en nómina, el formato MOPER (FO-RH-09) debe contar con la aprobación del Director(a) del área que solicita la vacante y del Coordinador(a) de Recursos Humanos.
6.8.3. Integración del expediente	Auxiliar de Reclutamiento	e) Integra y resguarda el expediente con los documentos descritos en el formato Contenido de Expediente de Personal (FO-RH-03). (Ver Anexo 7.1).

6.9 Contratación de personal base directa		
Etapas	Responsable	Actividad
6.9.1 Contrato base.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Una vez finalizado el proceso de reclutamiento y selección, la contratación directa de personal base se realiza en casos específicos. Empleados de confianza: Direcciones, Coordinaciones, Cuadrillas de Mantenimiento y Auxiliares Viales. El resto del personal será considerado base después de haber prestado un mínimo de 6 meses de servicio. (Ver 6.10 Cambio a base de personal asimilado a honorarios y/o sueldos).
6.9.2 Alta en nómina.	Auxiliar de Reclutamiento Coordinador(a) de Recursos humanos	b) Elabora el formato MOPER (FO-RH-09). c) Para la autorización de alta en nómina, el formato MOPER (FO-RH-09) debe estar autorizado por el Director(a) del área que solicita la vacante y el Coordinador(a) de Recursos Humanos.

6.9.3 Integración del expediente.	Auxiliar de Reclutamiento	d) Integra y resguarda el expediente con los documentos descritos en el formato Contenido de Expediente de Personal (FO-RH-03). (Ver Anexo 7.1). Nota 1: no se requiere realizar un contrato laboral, ya que se cuenta con un acuerdo para el reconocimiento de prestaciones sociales y económicas.
--------------------------------------	---------------------------	--

6.10 Cambio a base de personal asimilado a honorarios y/o sueldos		
Etapas	Responsable	Actividad
6.10.1 Autorización de base.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Envía un correo a los Jefes directos para solicitar la autorización para comenzar con el proceso de cambio a base del personal que cumpla con el requisito de asignación de base (mínimo 6 meses de servicio).
6.10.2 Programación de exámenes médicos.	Auxiliar de Reclutamiento	b) Una vez que el Jefe directo autorice, programa los exámenes médicos mediante la plataforma del ISSSTELEON. c) Se informa a los Jefes y/o empleados sobre las indicaciones a seguir para la realización de los exámenes médicos.
6.10.3 Revisión de resultados.	Auxiliar de Reclutamiento	d) Se revisan los resultados de los exámenes médicos realizados: ¿el candidato(a) aprobó las evaluaciones? ▪ Sí: se dictamina por parte del ISSSTELEON al candidato(a) como "Sano". ▪ No: si el ISSSTELEON dictamina el resultado como "No sano", se informa el estatus de los resultados médicos (ver 6.10.4 Revaloración).
6.10.4 Revaloración.	Coordinador(a) de Recursos Humanos	e) En los casos donde los resultados sean "No sano", se informa al Director(a) del área y, con su autorización, se agenda una revaloración médica para que el médico asignado por el ISSSTELEON informe al candidato el motivo de su resultado. f) Cuando por segunda ocasión los resultados de sus exámenes médicos sean "No Sano", se informa al Director(a) del área para revisar el proceso de asignación de la base. g) El Coordinador(a) de Recursos Humanos gestiona el oficio con el Director(a) Administrativo(a), solicitando la afiliación al ISSSTELEON de los candidatos(as) con exámenes médicos "No sano", de acuerdo con la derogación del artículo 4, fracción IV y V, de la Ley de ISSSTELEON. h) Una vez que el Director(a) del ISSSTELEON autorice la afiliación, se procederá con la asignación de la base.
6.10.5 Alta en nómina.	Auxiliar de Reclutamiento Coordinador(a) de Recursos humanos /Director(a) del área	i) Elabora el formato MOPER (FO-RH-09) por cambio a base. m) Para la autorización de alta en nómina, el formato MOPER (FO-RH-09) por cambio a base debe estar autorizado por el Director(a) del área que solicita la vacante y el Coordinador(a) de Recursos Humanos. Nota 2: no se requiere realizar un contrato laboral, ya que se cuenta con un acuerdo para el reconocimiento de prestaciones sociales y económicas.
6.10.6 Actualización del expediente.	Auxiliar de Reclutamiento	n) Actualiza el contenido del Expediente de Personal (FO-RH-03). (Ver Anexo 7.1).



6.11 Perfil y descripción del puesto		
Etapa	Responsable	Actividad
6.11.1 Elaboración de "Perfil y Descripción del puesto".	Coordinador(a) de Recursos humanos/ Jefe(a) de Recursos humanos/ Responsable de área	a) La competencia del personal que colabora en la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León se especifica en el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01). b) En la creación de un nuevo puesto por requerimiento de la operación en la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, el responsable del área, en conjunto con el área de Recursos Humanos, definirá en el formato Perfil y Descripción de Puesto (FO-RH-01) la competencia, requisitos y responsabilidades para ese puesto, basándose en las necesidades y experiencias. c) Cada Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01) se entrega al Director del área para su revisión y aprobación.
6.11.2 Actualización de "Perfil y Descripción del puesto".	Jefe(a) de Recursos Humanos	d) Cuando se presente la necesidad, el Coordinador(a), el Jefe(a) de Recursos Humanos y el responsable del área revisan a detalle el Perfil y Descripción de Puesto (FO-RH-01) para detectar modificaciones. e) ¿Existen modificaciones? ▪ Sí: se modifica el Perfil y Descripción del Puesto (FO-RH-01) con los cambios correspondientes y se entrega al Director(a) del área para su revisión y aprobación. ▪ No: se mantiene el Perfil y Descripción de puesto (FO-RH-01).



7. Anexo

7.1. Contenido de Expediente de Personal

 RED ESTATAL DE AUTOPISTAS GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN	FO-RH-03	N.º de Revisión:08
	Vigente a partir del: 01/sep/2024	
Contenido de Expediente de Personal		
Nombre del empleado: _____		
Puesto: _____		N.º de Nómina: _____
Documento		
Fecha de ingreso asimilados		
Fecha de ingreso base		
Número ISSSTELEON		
Sueldo base mensual		
Sueldo diario		
Solicitud de empleo de gobierno		
Comprobante de estudios		
Acta de nacimiento		
Copia de credencial de elector		
CURP		
RFC		
Comprobante de domicilio		
Carta de no antecedentes penales		
Constancia de no inhabilitación		
Examen médico		
Examen psicométrico		
Solicitud de afiliación ISSSTELEON		
Cédula testamentaria de seguro de vida		
Contrato laboral		
Solicitud de adhesión de banco		
Examen de evaluación de puesto		
Movimientos de personal (MO-PER)		



8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-RH-01	Perfil y Descripción del Puesto	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-03	Contenido de Expediente de Personal	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-09	MO-PER	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Externa	N/A	Registros que integran el expediente	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Memorándum de requerimiento de personal (nuevas plazas)	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Oficio de solicitud de nuevas plazas	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Oficio de autorización de afiliación	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-RH-02	Procedimiento "Inducción y Capacitación"	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03

9. Control de Cambios

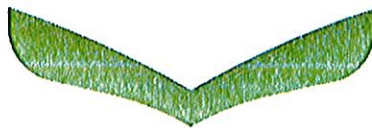
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
12	3-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
13	16-Ago-2017	Se actualiza tiempo de aplicación de exámenes de conocimientos.	Hallazgos de auditoría interna.
14	18-Jun-2018	Modificación por parte de organigrama.	Ajuste al puesto del responsable.
15	26-Jul-2019	Cambios por modificación al personal.	Ajuste de puestos al procedimiento.
16	05-Mar-2020	Cambio de Logo Institucional.	Se modificó el logo de gobierno.
17	16-Jun-2021	Se actualizan los puestos responsables.	Se cambiaron las jerarquías.
18	25-Oct-2021	Cambio de logo Institucional.	Se modificó el logo de gobierno.
19	01-Sep-2024	Revisión general del documento.	Actualización general del procedimiento.



PG-RH-02

Inducción y Capacitación

Red Estatal de Autopistas de Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

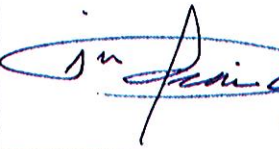


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento
Inducción y Capacitación
Código: PG-RH-02 N.º de Revisión: 17
Vigente a partir del: 01/09/2024



PG-RH-02
Inducción y Capacitación

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
			
Jefe(a) de Recursos Humanos	Coordinador(a) de Recursos Humanos	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) Administrativo(a)



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Responsabilidades.....	2
4.	Definiciones.....	3
5.	Marco Jurídico.....	3
6.	Desarrollo.....	3
6.1	Curso de inducción general	4
6.2	Curso de inducción específica (cajeros)	5
6.3	Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo	5
6.4	Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)	6
6.5.	Cursos emergentes	7
7.	Anexos.....	8
8.	Información Documentada Relacionada	8
9.	Control de Cambios.....	8



1. Objetivo

Describir la metodología para el fortalecimiento de las competencias laborales y el desarrollo profesional de los/las servidores/as públicos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León mediante la detección, planificación, capacitación y evaluación de la efectividad de las capacitaciones.

2. Alcance

Este procedimiento abarca la inducción del personal, la detección de necesidades de capacitación, la implementación de programas de formación y la evaluación de la efectividad de los cursos.

3. Responsabilidades

Responsabilidad del área solicitante:

- Solicitar, mediante correo electrónico, al Jefe(a) de Recursos Humanos los cursos emergentes (no considerados en el presupuesto y en el **Programa Maestro de Capacitación** [FO-RH-12]) por motivo de observaciones en auditorías, solicitudes de organismos reguladores o necesidades del área identificadas durante el ejercicio.

Responsabilidad de los/las servidores/as públicos:

- Cumplir con el Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12) establecido para su puesto.

Responsabilidad del área de Recursos Humanos:

- Apegarse a lo establecido en el procedimiento de Inducción y Capacitación (PG-RH-02).
- Realizar las actividades de capacitación y adiestramiento, promoviendo la participación equitativa de los/las servidores/as públicos que prestan sus servicios en la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, con el fin de mejorar sus aptitudes.
- Fomentar la asistencia a los cursos organizados por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento debido a modificaciones en la normatividad aplicable y en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.



4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Capacitación:** un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los/las servidores/as públicos para mejorar su desempeño en las labores habituales.
- **Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC):** es el factor que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la misma.
Programas de Capacitación: es el programa de formación profesional y apoyo que tiene como finalidad la capacitación de los/las servidores/as públicos para el desarrollo de sus competencias laborales.
- **Cursos emergentes:** se refiere a cursos que surgen en respuesta a nuevas necesidades, tendencias, o solicitudes de organismos reguladores.

5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Trabajo (apartado B).
- Reglamento Interior de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil, Artículo 6.
- Norma ISO 9001:2015 (7.1.2 Personas, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.2 Competencia, 7.3 Toma de Conciencia).

6. Desarrollo

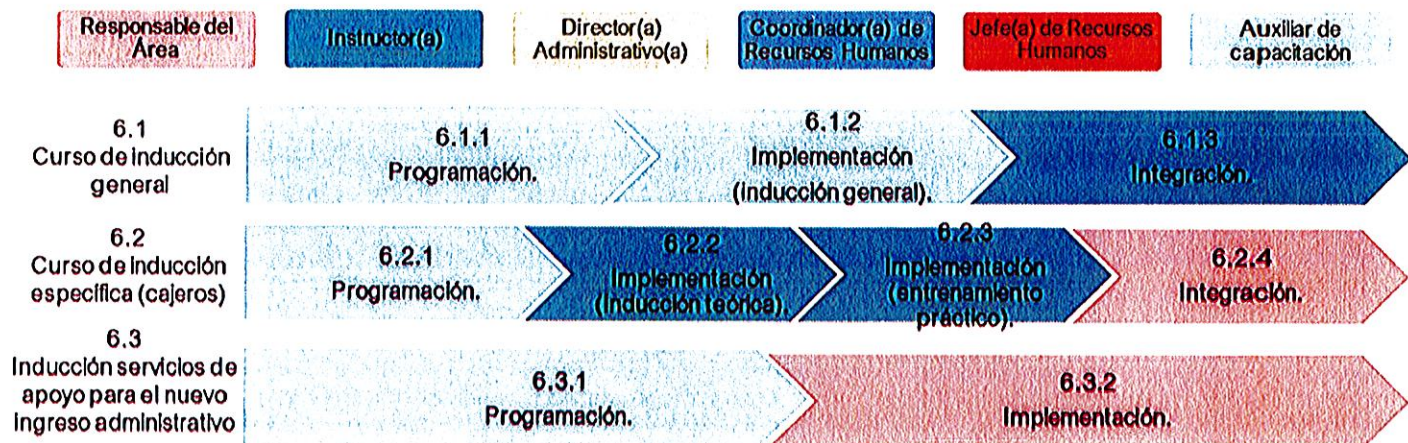
El procedimiento de Inducción y Capacitación (PG-RH-02) contempla las siguientes etapas:

- Inducción
- Capacitación

Gráfico 1: Inducción y Capacitación



Gráfico 2: Inducción



6.1 Curso de inducción general		
Etapas	Responsable	Actividad
6.1.1 Programación.	Auxiliar de Reclutamiento	a) Informa al Auxiliar de Capacitación, a través de correo electrónico, el listado del personal que ha finalizado la etapa de reclutamiento y selección.
	Auxiliar de Capacitación	b) Programa al nuevo ingreso para el Curso de Inducción (FO-RH-02)
6.1.2 Implementación (inducción general).	Auxiliar de Capacitación	c) Desarrolla el programa del Curso de Inducción (FO-RH-02), que incluye la historia de la institución, quiénes somos, pensamiento estratégico, misión, visión, valores, principios institucionales, así como los beneficios, prestaciones y leyes aplicables.
		d) Finaliza la charla de inducción.
6.1.3 Integración.	Responsable del Área	e) Entrega al nuevo ingreso el Registro de Asistencia (FO-RH-13).
		f) ¿Se requiere inducción específica? - Si: programa la inducción. Personal operativo: ver 6.2 Curso de inducción específica (cajero). Personal administrativo: ver 6.3 Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo - No: finaliza el proceso de inducción y notifica al área correspondiente la integración del personal de nuevo ingreso.
		g) Recibe al nuevo ingreso y proporciona información sobre el área en la que se va a desempeñar.



6.2 Curso de inducción específica (cajeros)		
Etapa	Responsable	Actividad
6.2.1 Programación.	Auxiliar de Capacitación	a) Programa al nuevo ingreso para el Curso de Inducción Específica (FO-RH-18) con el cajero(a) capacitador(a) asignado. Nota: el calendario de inducción deberá revisarse con el Jefe(a) de Caseta, quien coordinará la programación de los cajeros(as) capacitadores.
6.2.2 Implementación (inducción teórica).	Instructor(a)	b) Desarrolla el programa del Curso de Inducción Específica (FO-RH-18). Amplía la información relativa a la función principal, función específica, clasificación vehicular, recepción del pago de peaje en plaza de cobro, servicio al usuario, servicios internos y servicios a disposición del usuario. c) Finaliza la charla de inducción. d) Entrega al nuevo ingreso el Registro de Asistencia (FO-RH-13). e) Entrega los registros al Auxiliar de Capacitación.
6.2.3 Implementación (entrenamiento práctico).	Auxiliar de Capacitación	f) Programa el inicio del entrenamiento práctico en plaza de cobro. g) Notifica al Jefe(a) de Caseta sobre la integración del nuevo ingreso.
	Jefe(a) de caseta	h) Recibe al nuevo ingreso y facilita la información sobre la unidad donde se desempeñará, incluyendo sus deberes, responsabilidades en el área de trabajo y el lineamiento aplicable. i) Designa al nuevo ingreso para recibir el entrenamiento práctico en el carril, bajo la orientación del Cajero(a) Capacitador(a), de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento operativo Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (PO-OPE-01). j) Al finalizar los días de prácticas, el Jefe(a) de Caseta debe asegurarse de que el Cajero(a) Capacitador aplique el Examen de Admisión Cajero (FO-RH-04) y entregue los registros al Auxiliar de Capacitación.
	Auxiliar de Capacitación	k) Recibe el Examen de Admisión Cajero (FO-RH-04) para su resguardo.
6.2.4 Integración.	Jefe(a) de Caseta	l) Integra al nuevo ingreso de manera oficial para el desempeño de sus funciones en el carril correspondiente.

6.3 Inducción servicios de apoyo para el nuevo ingreso administrativo		
Etapa	Responsable	Actividad
6.3.1 Programación.	Auxiliar de Capacitación	a) Programa la llegada del nuevo ingreso a su nueva área de trabajo. Nota: notifica al Analista de Auditoría Interna y Calidad sobre el nuevo ingreso para coordinar la programación de la Inducción al Sistema de Gestión de Calidad.
6.3.2 Implementación.	Responsable del Área	b) Presenta al nuevo ingreso a las demás Coordinaciones y áreas que se encuentren ubicadas en las oficinas centrales. c) Entrega al nuevo ingreso el Listado de Servicios de Apoyo para el Nuevo Ingreso Administrativo (FO-RH-08).



Grafico 3. Capacitación



6.4 Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)		
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6.4.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC).	Jefe(a) de Recursos humanos	a) Una vez al año en el tercer cuatrimestre del año, el Jefe(a) de Recursos Humanos solicita a las Direcciones, Coordinaciones y Jefaturas de área del Organismo la Detección de Necesidades de Capacitación (FO-RH-10). b) Recopila, revisa y analiza la Detección de Necesidades de Capacitación (FO-RH-10).
6.4.2 Programa de capacitación.	Auxiliar de Capacitación	c) Elabora el Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12) de acuerdo con las necesidades de cada departamento. d) Envía para revisión y aprobación.
6.4.3 Revisión y aprobación.	Jefe(a) de Recursos Humanos/ Coordinador(a) de Recursos Humanos /Director(a) Administrativo(a)	e) El Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12) deberá ser autorizado por el Jefe(a) de Recursos Humanos, el Coordinador(a) de Recursos Humanos y el Director(a) Administrativo(a). f) ¿Autorización del Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12)? ▪ Sí: continúa el proceso (ver 6.4.4 Seguimiento al plan de capacitación). ▪ No: en caso de observaciones, el Auxiliar de Capacitación realizará los ajustes necesarios.
6.4.4 Seguimiento al plan de capacitación.	Auxiliar de Capacitación Auxiliar de Capacitación	g) Se encarga de gestionar la logística de la capacitación y de realizar los trámites correspondientes. h) Gestiona y realiza los trámites correspondientes. i) La programación de los cursos puede estar sujeta a modificaciones según las necesidades institucionales, realizando la debida programación.
6.4.5 Capacitación.	Instructor(a)/ Proveedor externo	j) El instructor(a) o proveedor seleccionado imparte los cursos en las fechas y horarios establecidos por el departamento de Recursos Humanos. k) Durante la capacitación se entrega el Registro de Asistencia (FO-RH-13).



6.4.6 Revisión y aprobación.	Instructor(a)/ Proveedor externo	l) Evalúa el desempeño del personal y se asegura de dejar evidencia del método de evaluación, ya sea mediante exámenes, indicadores de desempeño, etc. (constancias o diplomas). Nota: en los cursos dirigidos al desarrollo humano o socioemocional no será necesaria la aplicación de una evaluación. m) Al finalizar la capacitación, los(as) participantes externan su opinión sobre el desarrollo del curso y el desempeño del instructor(a) en la Evaluación del Curso (FO-RH-16).
6.4.7 Evidencia de participación.	Auxiliar de Capacitación	n) Gestiona la elaboración de diplomas enviando el listado de participantes.
6.4.8 Actualización de expedientes.	Auxiliar de Capacitación	o) Una vez terminado el curso y entregados los diplomas de participación, actualiza los expedientes de los participantes en el expediente de cada persona.

6.5. Cursos emergentes		
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6.5.1 Solicitud.	Responsable del Área	a) Solicita, mediante correo electrónico, al Jefe(a) de Recursos Humanos el curso emergente (no considerado en el presupuesto ni en el Programa Maestro de Capacitación [FO-RH-12]) por motivo de observaciones en auditorías, solicitudes de organismos reguladores o necesidades del área identificadas durante el ejercicio.
6.5.2. Verificación.	Jefe(a) de Recursos humanos/ Coordinador(a) de Recursos Humanos	b) Recibe y analiza la solicitud, basándose en las necesidades institucionales y los recursos disponibles. c) ¿Autoriza el curso? ▪ Sí: notifica al Auxiliar de Capacitación para que se considere en el Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12). ▪ No, notifica al área solicitante.
6.5.3 Actualización al programa de capacitación.	Auxiliar de capacitación	d) Realiza las actualizaciones al Programa Maestro de Capacitación (FO-RH-12). e) Gestiona y realiza los trámites correspondientes.
6.5.4 Capacitación.	Instructor(a)/ Proveedor externo	f) El instructor(a) o proveedor seleccionado imparte los cursos en las fechas y horarios establecidos por el departamento de Recursos Humanos. g) Durante la capacitación se entrega el Registro de Asistencia (FO-RH-13).
6.5.5 Evaluación.	Instructor(a)/ Proveedor externo	h) Evalúa el desempeño del personal y asegura la documentación del método de evaluación, constancias y/o diplomas. Nota: para los cursos dirigidos al desarrollo humano o socioemocional, no será necesaria la aplicación de una evaluación. i) Al finalizar la capacitación, los participantes externan su opinión sobre el desarrollo del curso y el desempeño del instructor en la Evaluación del Curso (FO-RH-16).



6.5.6 Elaboración de reconocimientos.	Auxiliar de capacitación	j) Gestiona la elaboración de diplomas enviando el listado de participantes.
6.5.7 Actualización de expedientes.	Auxiliar de capacitación	k) Una vez terminado el curso y entregados las constancias y/o diplomas de participación, actualiza el expediente de cada participante.

7. Anexos

N/A

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-RH-01	Perfil y Descripción del Puesto	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-02	Curso de Inducción	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-04	Examen de Admisión Cajero	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-08	Listado de Servicios de Apoyo para el Nuevo Ingreso Administrativo	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-10	Detección de Necesidades de Capacitación	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-12	Programa Maestro de Capacitación	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-13	Registro de Asistencia	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-16	Evaluación del curso	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-18	Curso de Inducción Específica	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Externa	N/A	Registros que integran el expediente	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-RH-01	Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	PO-OPE-01	Recepción del Pago de Peaje en Plaza de cobro	Operación de Plaza de cobro	Ver. FO-CAL-03

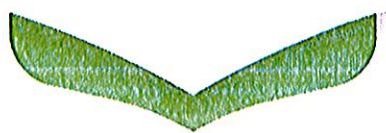
9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
10	3-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
11	16-Ago-2017	Se actualiza la aplicación de lista de asistencia externa.	Hallazgos de auditoría interna.
12	18-Jun-2018	Modificación por parte de organigrama.	Ajuste al puesto del responsable.
13	26-Jul-2019	Cambios por modificación al personal.	Ajuste de puestos al procedimiento.
14	05-Mar-2020	Cambio de logo institucional.	Se modificó el logo de gobierno.
15	16-Jun-2021	Se actualizan los puestos responsables.	Se cambiaron las jerarquías.
16	25-Oct-2021	Cambio de logo institucional.	Se modificó el logo de gobierno.
17	01-Sep-2024	Revisión general del documento.	Actualización general del procedimiento.



PG-RH-03
Pago de Nómina

**Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León**



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

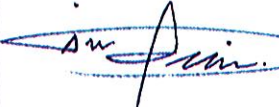


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de calidad
Procedimiento
Pago de nómina
Código: PG-RH-03 N.º de Revisión: 9
Vigente a partir de: 01/09/2024



PG-RH-03
Pago de Nómina

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
			
Jefe(a) de Recursos Humanos	Coordinador(a) de Recursos Humanos	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) Administrativo(a)



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Responsabilidades.....	2
4.	Definiciones.....	3
5.	Marco Jurídico.....	3
6.	Desarrollo.....	3
6.1	Pago de nómina	4
6.2	Justificación de personal.....	5
7.	Anexos	5
8.	Información Documentada Relacionada	5
9.	Control de Cambios.....	5



1. Objetivo

Establecer las actividades necesarias para el pago oportuno de la nómina de los/las servidores/as públicos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los trámites relacionados con el pago de nómina de los/las servidores/as públicos de la Red Estatal de Autopistas, abarcando desde el registro en el programa de nóminas autorizado hasta el envío de los archivos de nómina y de dispersión.

3. Responsabilidades

Responsabilidad de los/las responsables de áreas:

- Llevar el control de asistencias e incidencias para la elaboración y envío de las pre-nóminas quincenales al departamento de Recursos Humanos.

Responsabilidad del área de Recursos Humanos:

- Apegarse a lo establecido en el procedimiento de Pago de Nómina (PG-RH-03).
- Generar el cálculo de nómina y de las diferentes prestaciones de los/las servidores/as, de conformidad con las leyes, manuales y ordenamientos aplicables.
- Realizar las retenciones, descuentos o deducciones a las que se estuvieran obligados, conforme con los ordenamientos correspondientes.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento debido a modificaciones en la normatividad aplicable y en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.

Responsabilidad del área de Contabilidad:

- Revisión los expedientes para su captura contable y pago de nómina.
- Altas de cuentas de personal de nuevo ingreso.
- Dispersiones de nóminas quincenales por transferencia.



4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Nómina:** suma de todos los registros financieros de los sueldos de los empleados, incluyendo salarios, bonificaciones y deducciones.
- **Reporte de Nómina:** documento que detalla los conceptos de nómina correspondientes al pago en efectivo.

5. Marco Jurídico

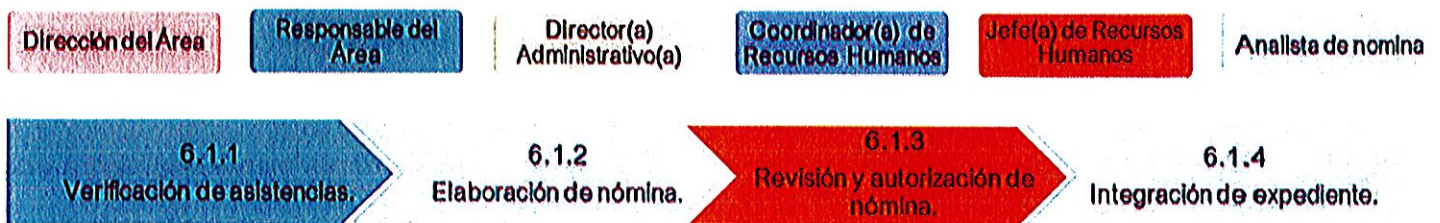
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Egresos.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León.
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado de Nuevo León.
- Ley del Impuesto sobre la Renta (ISR).
- Manual de Prestaciones Sociales y Económicas.

6. Desarrollo

El procedimiento Pago de Nómina (PG-RH-03) del personal contempla lo siguiente:

- Verificación de Asistencias
- Elaboración de Nómina
- Revisión y Autorización de Nómina
- Integración de Expediente

Gráfico 1: Pago de Nómina



6.1 Pago de nómina		
Etapa	Responsable	Actividad
6.1.1 Verificación de asistencias.	Analista de Nómina	a) Verifica la asistencia del personal de oficinas centrales y envía los reportes de los registros a los(as) responsables de las áreas para su validación.
	Responsable del Área	b) Envía al Analista de Nómina, con copia al Jefe(a) y al Coordinador(a) de Recursos Humanos, el Reporte de Nomina (FO-RH-14) y/o la Asistencia de Personal de Cuadrilla y Mantenimiento (FO-RH-11) de acuerdo con la Calendarización de Nóminas (FO-RH-17). - Operación de caseta: Reporte de Nómina (FO-RH-14) - Infraestructura: Asistencia de Personal de Cuadrilla y Mantenimiento (FO-RH-11) c) El reporte deberá estar validado por el Coordinador y autorizado por el Director del Área. Estos reportes deben ser entregados dentro de los cinco días hábiles posteriores a los días 15 y último de cada mes, entendiendo que se trata de reportes de pre-nómina correspondientes a quincenas vencidas.
6.1.2 Elaboración de nómina.	Analista de Nómina	d) Ingresa al sistema de nóminas para capturar la información recibida y calcular el sueldo a pagar a cada trabajador, considerando los días trabajados, así como las percepciones, deducciones, y las altas y bajas de personal que correspondan a cada caso.
		e) Descarga del sistema de nóminas el cálculo en formato excel de las nóminas de base y empleados asimilados del periodo a pagar (PAMM, PAMMIII y AMC). f) Genera los archivos en Excel proporcionados por las entidades bancarias, en los que se especifican la cuenta y el monto a pagar por cada empleado. Nota 1: para las altas en nómina, se registra la información en el sistema de nóminas y se solicita al Jefe(a) de Tesorería la apertura de una cuenta de nómina. Alternativamente, el empleado puede proporcionar la cuenta bancaria en la que desea recibir su pago.
6.1.3 Revisión y autorización.	Analista de Nómina	g) Elabora la caratula con el resumen de los pagos quincenales, cálculos en excel realizados mediante el sistema de nómina y las pre-nóminas reportadas por los responsables de área para su revisión por el Jefe de Recursos humanos, V.O.B.O., de la Coordinación de Recursos humanos y Autorización de la Dirección Administrativa.
		h) Elabora la carátula con el resumen de los pagos quincenales, incluyendo los cálculos en Excel realizados mediante el sistema de nómina y las pre-nóminas reportadas por los responsables de área. Este documento debe ser revisado por el Jefe(a) de Recursos Humanos, contar con el visto bueno del Coordinador(a) de Recursos Humanos y ser autorizado por el Director(a) Administrativo(a). i) Una vez autorizados, envía un correo electrónico con el cálculo de nómina y los archivos de dispersión bancaria a la Coordinador(a) de Contabilidad para su programación, al Jefe(a) de Contabilidad para su registro contable y al Jefe(a) de Tesorería para su aplicación en los portales bancarios. (Ver Procedimiento Egresos PG-ADM-05). - Cálculo de nómina. - Archivos de dispersión bancaria.

6.1.4 Integración de expediente.	Analista de Nómina	j) Integra al expediente quincenal del pago de nómina los comprobantes de las dispersión bancaria realizados por el Jefe(a) de Tesorería para su revisión y resguardo.
-------------------------------------	--------------------	--

6.2 Justificación de personal		
Etapas	Responsable	Actividad
N/A	Solicitante	a) El empleado elabora el formato Justificación del Personal (FO-RH-15) para justificar su inasistencia y entrega el documento de manera física al responsable del área. Dependiendo de los motivos, podría requerirse documentación adicional para su validación. Este formato puede ser solicitado al responsable del área o al Auxiliar de Recursos Humanos.
	Responsable del Área	b) Revisa y autoriza la solicitud. c) Entrega el formato al Analista de Nómina para su validación y afectación.
	Jefe(a) de Recursos Humanos	d) Da su V.O.B.O. respecto a la solicitud y la comparte con el Analista de nómina para asegurar la correcta aplicación en la nómina correspondiente.

7. Anexos

N/A

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-RH-15	Justificación del Personal	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-17	Calendarización de Nóminas	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-11	Asistencia de Personal de Cuadrilla y Mantenimiento	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-RH-14	Reporte de Nomina	Recursos Humanos	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Expediente quincenal del pago de nómina	Contabilidad	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-ADM-05	Egresos	Contabilidad	Ver. FO-CAL-03

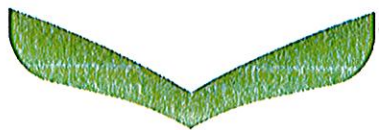
9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
6	3-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
7	21-Ago-2017	Modificación al documento.	Oportunidad de mejora.
8	18-Jun-2018	Modificación por parte de organigrama.	Ajuste al puesto del responsable.
9	01-Sep-2024	Revisión general del documento.	Actualización del procedimiento.

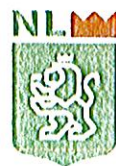


PG-RH-04
**Procesamiento y Pago de Vales
de Despensa**

**Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León**



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

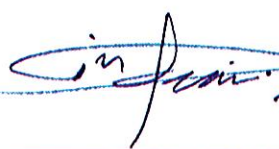


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Procedimiento
Procesamiento y Pago de Vales de Despensa
Código: PG-RH-04 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir de: 01/09/2024



PG-RH-04
Procesamiento y Pago de Vales de Despensa

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
			
Jefe(a) de Recursos Humanos	Coordinador(a) de Recursos Humanos	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) Administrativo(a)



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 



RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Procedimiento
Procesamiento y Pago de Vales de Despensa
Código: PG-RH-04 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir de: 01/09/2024



CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Responsabilidades.....	2
4.	Definiciones.....	3
5.	Marco Jurídico.....	3
6.	Desarrollo.....	3
6.1	Procesamiento y pago de vales de despensa	4
7.	Anexos.....	5
8.	Información Documentada Relacionada	5
9.	Control de Cambios.....	5



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

1. Objetivo

Definir las actividades necesarias que garanticen la entrega oportuna de los vales de despensa a los/las servidores/as públicos de base del organismo.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los trámites relacionados con la entrega de vales de despensa, de acuerdo con el monto autorizado en el presupuesto de servicios personales y conforme a lo establecido en el Manual de Administración de Remuneraciones vigente del organismo.

3. Responsabilidades.

Responsabilidad de los/las responsables de áreas:

- Llevar el control de asistencias e incidencias para la elaboración y envío de las pre-nóminas quincenales al departamento de Recursos Humanos.

Responsabilidad del área de Recursos Humanos:

- Apegarse a lo establecido en el procedimiento de Procesamiento y Pago de Vales de Despensa (PG-RH-04).
- Revisar el trámite de pago de las facturas de vales de despensa.
- Cargar los pedidos para la solicitud de facturas en el sistema web del proveedor.
- Dar el visto bueno al trámite de pago de las facturas de vales de despensa.
- Soportar el expediente de pago con el listado de empleados y los saldos a dispersar.
- Cargar las facturas al sistema de contabilidad gubernamental para el proceso de pago.
- Asignar y reasignar las tarjetas electrónicas titulares para la dispersión de los vales de despensa.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento debido a modificaciones en la normatividad aplicable y en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.

Responsabilidad del área de Contabilidad:

- Recibir las facturas mediante el sistema de contabilidad gubernamental para su revisión y captura contable.
- Revisar e integrar el expediente para el pago de las facturas con los saldos solicitados.
- Procesar el pago de las facturas solicitadas y autorizadas



4. Definiciones.

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Dispersión:** movimiento que permite que el pago de una o varias facturas se realice mediante la asignación de saldos múltiples a las tarjetas electrónicas de los empleados.
- **Manual de Administración de Remuneraciones:** documento vigente que establece las prestaciones de los servidores públicos del organismo.
- **Organismo:** Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- **Personal de Base:** servidores públicos con un contrato por tiempo indeterminado.
- **Proveedor:** empresa asignada mediante contrato u orden de compra para la dispersión de saldo a tarjeta electrónica.
- **Tarjeta Electrónica:** tarjeta personal asignada por el proveedor de la prestación de vale de despensa, en la cual el empleado recibe su saldo dispersado de manera quincenal.
- **Vale de Despensa:** prestación de previsión social otorgada al empleado de manera quincenal mediante depósito en una tarjeta electrónica.

5. Marco Jurídico.

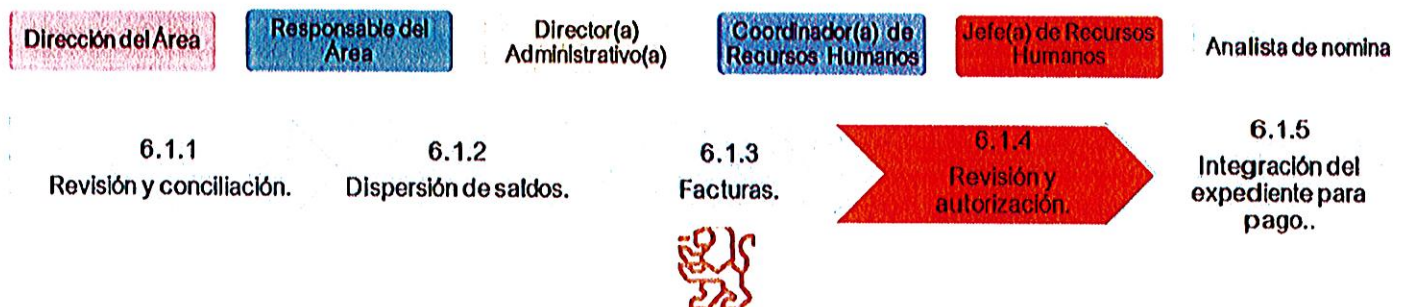
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado de Nuevo León.
- Manual de Administración de Remuneraciones.
- Lineamiento para la Administración del Personal de Cuadrillas de Mantenimiento (LI-SUP-01).
- Lineamiento para la Administración del Personal de las Casetas de Cobro (LI-OPE-01).

6. Desarrollo

El procedimiento Pago de Vales de Despensa del Personal (PG-RH-04) contempla lo siguiente:

- Revisión y Conciliación
- Dispersión de Saldos
- Facturación
- Revisión y Autorización
- Expediente para el Pago

Gráfico 1: Procesamiento y Pago de Vales de Despensa



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
Procedimiento
Procesamiento y Pago de Vales de Despensa
Código: PG-RH-04 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir de: 01/09/2024



6.1 Procesamiento y pago de vales de despensa		
ETAPA	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
6.1.1 Revisión y conciliación.	Analista de Nómina	a) Procesa en el sistema de nómina el reporte de los empleados de base activos, así como la base de datos de titulares de tarjetas activos en la plataforma del proveedor de vales de despensa. Nota: ver 7.1 Lineamiento para el Pago de Vales de Despensa del Personal.
6.1.2 Dispersión de saldos.	Analista de Nómina	b) Revisa los movimientos correspondientes del periodo para elaborar el documento en Excel de dispersión de saldos y realizar la carga de los pedidos de los saldos en el portal web del proveedor.
6.1.3 Facturas.	Analista de Nómina	c) Solicita las facturas en el portal web del proveedor mediante la carga de los datos de dispersión de saldos.
		d) Descarga las facturas desde el portal de facturación del proveedor de vales de despensa.
		e) Integra los formatos de dispersión y las facturas, y envíalos para su revisión y aprobación.
6.1.4 Revisión y autorización.	Jefe(a) de Recursos Humanos	f) Revisa los formatos de dispersión y las facturas.
	Coordinador(a) de Recursos Humanos	g) Da el visto bueno a los formatos de dispersión y a las facturas.
6.1.5 Integración del expediente para pago.	Analista de Nómina	h) Envía un correo electrónico con el cálculo de nómina de vales de despensa, los archivos de dispersión y las facturas al Jefe(a) de Contabilidad para su registro contable, al Jefe(a) de Egresos para su instrucción de pago, y al Jefe(a) de Tesorería para la aplicación del pago. (Ver Procedimiento Egresos PG-ADM-05).



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl

7. Anexos

7.1. Lineamiento para el pago de vales de despensa del personal

Los lineamientos son aplicables a los/las servidores públicos que cuenten con un contrato por tiempo indeterminado.

I. Se otorgará esta prestación de manera quincenal a los/las servidores/as públicos del Organismo a partir de su fecha de ingreso a base.

II. Los/las servidores/as públicos que se encuentren de vacaciones, incapacitados, en comisión o permiso tendrán derecho al otorgamiento de esta prestación.

III. No se otorgarán vales de despensa electrónicos en los siguientes casos:

- Los/las servidores/as públicos eventuales contratados con la partida de pago 12101 (honorarios) del capítulo 1000 (servicios personales).
- Cuando el personal tenga incapacidades por enfermedades no profesionales por más de seis meses de manera consecutiva por la misma enfermedad.
- En caso de baja de un trabajador(a), si el responsable del área reporta en la pre-nómina o en el formato de baja, con al menos 5 días de anticipación al pago de esta prestación, que el trabajador/a incumplió con sus días laborables de la quincena.

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Externa	N/A	Factura	Contabilidad	Ver. FO-CAL-03

9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
00	01/09/2024	Nueva creación.	N/A



4. OPERACIONES

- 4.1 PG-OPE-01 Operación de Caseta de Cobro
- 4.2 POE-OPE-01 Recepción Del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
- 4.3 IRD-OPE-04 Manual de Clasificación Vehicular Ver.01



PG-OPE-01
Procedimiento
Operación de Casetas de Cobro

Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



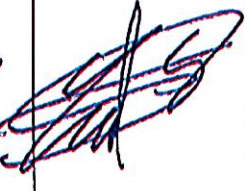
EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

PG-OPE-01
Procedimiento
Operación de Casetas de Cobro

Control de emisión

Elaboró:					Revisó:		Autorizó:
							
Apodaca	Cadereyta	Guadalupe	Juárez	Lincoln	Coordinador(a) Administrativo de caseta	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) de Operaciones
Jefes(as) de Caseta							



CONTENIDO

1.	Objetivo	5
2.	Alcance	5
3.	Responsabilidades	5
4.	Definiciones	7
5.	Marco jurídico	7
6.	Desarrollo	8
6.1	Programación del personal	8
6.1.1	Validación	8
6.1.2	Reasignación	8
6.1.3	Asignación del carril	8
6.2	Preparación, entrega y recuperación de fondo revolvete	2
6.2.1	Preparación	2
6.2.2	Entrega	2
6.2.3	Recuperación	2
6.3	Control de rollos de ticket	2
6.3.1	Entrega al inicio de turno	2
6.3.2	Suministro durante el turno	3
6.3.3	Estimación de consumo	3
6.4	Asistencias a los cajeros(as) durante el turno	3
6.4.1	Apertura de turno en el carril	3
6.4.2		3

Desarrollo del turno: Clasificación del vehículo.....	3
6.4.3.....	3
6.4.4.....	3
6.4.5.....	3
6.4.6.....	4
6.5 Vehículos exentos.....	4
6.5.1.....	4
Distribución del "Listado de Exentos".....	4
6.5.2.....	4
Identificación de vehículos autorizados.....	4
6.5.3.....	5
Registro.....	5
6.5.4.....	5
Validación.....	5
6.6 Vehículos exentos.....	5
6.6.1.....	5
Distribución del "Listado de Exentos".....	5
6.6.2.....	5
Identificación de vehículos autorizados.....	5
6.6.3.....	6
Registro.....	6
6.6.4.....	6
Validación.....	6
6.7 Vehículos residentes.....	6
6.7.1.....	7
Identificación de vehículos residentes.....	7
6.7.2.....	7
Registro.....	7
6.7.3.....	7
Validación.....	7
6.8 Vehículos exceso de dimensiones.....	7
6.8.1.....	7
Identificación de vehículos.....	7
6.8.2.....	7
Registro.....	7
6.8.3.....	7
Validación.....	7



6.9	Vehículos eludidos	8
6.9.1		8
	Registro.	8
6.9.2		8
	Validación.	8
6.10	Retiros parciales	9
6.10.1		9
	Notificación de retiros parciales.	9
6.10.2		9
	Recibo de retiros parciales.	9
6.10.3		9
	Seguimiento.	9
6.11	Cierre del turno en el carril	9
6.11.1		9
	Cierre.	9
6.12	Preliquidación del turno	9
6.12.1		10
6.12.2		10
6.12.3		10
6.13	Liquidación del turno	11
6.13.1		11
6.13.2		11
	Dictamen final.	11
6.14	Ingreso diario enviado al banco	11
6.14.1		11
	Cálculo de Ingresos.	11
6.15	Fallas en el sistema o equipos.	12
6.15.1		12
	Detección.	12
6.15.2		12
	Reporte.	12
6.16	Información en caso de emergencias	13
6.16.1		13
	Bloqueo en autopista.	13
6.16.2		13
	Reporte.	13
6.16.3		13





**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento
Operación de Casetas de Cobro
Código: PG-OPE-01 N.º de Revisión: 18
Vigente a partir del: 01/11/2024



Toma de una caseta de cobro	13
6.16.4	13
Casos de contingencia en caseta de cobro	13
7. Anexo	14
7.1 Personal autorizado para el cierre de carriles	14
7.2 De los motivos del aforo manual	14
8. Información Documentada Relacionada	14
9. Control de Cambios	15



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

1. Objetivo

Establecer los procesos y lineamientos que permitan al personal operativo desempeñar sus funciones de manera correcta y eficiente, alcanzando un nivel óptimo de operatividad en las plazas de cobro de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las plazas de cobro y entronques que conforman la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León. En él se describen las actividades relacionadas con el funcionamiento efectivo de las plazas de cobro, que incluyen desde la validación del personal asignado a cada turno hasta el desarrollo de las tareas necesarias para garantizar el cobro del peaje, así como las acciones a tomar en caso de emergencia.

3. Responsabilidades

Responsabilidad de la Coordinación Administrativa de Casetas

- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en los procesos para mantener el documento actualizado y accesible.
- Verificar la óptima operación de las plazas de cobro, asegurando el cumplimiento de la normatividad en los procesos de cobro, supervisión del aforo y liquidación.
- Validar que los a los proveedores del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de control de peaje y radiocomunicación, garantizando que el servicio se proporcione conforme a los contratos establecidos para una operatividad eficiente de las plazas de cobro.
- Supervisar la frecuencia de la supervisión de los servicios mencionados.
- Mantener actualizado el plan de contingencia y comunicarlo al equipo de trabajo.
- Asegurar el suministro de morralla a las plazas de cobro o coordinar el préstamo de morralla entre las casetas.

Responsabilidad del Jefe de Caseta

- Notificar a la coordinación cualquier cambio en los procesos.
- Notificar al coordinador sobre el cierre de carriles, quien a su vez deberá informar a la Dirección de Operaciones.
- Administrar la óptima operación de las plazas de cobro, aplicando la normatividad en los procesos de cobro, supervisión del aforo y liquidación.
- Autorizar el cierre de un carril vehicular y la apertura de otro, si se detectan irregularidades en el funcionamiento de los equipos, comportamientos irregulares de los usuarios o situaciones de fuerza mayor (por ejemplo, manifestaciones, toma de la plaza o accidentes).
- Garantizar la existencia de morralla suficiente para la operación rutinaria y para los fines de semana con alto flujo de vehículos.
- Asegurar el resguardo y buen uso del fondo fijo de operación.
- Verificar los ingresos por cobro de peaje en la plaza de cobro.
- Supervisar la entrega de valores a la empresa prestadora del servicio de recolección.
- Supervisar que los montos depositados coincidan con los ingresos reales y se realicen de manera correcta y oportuna.
- Controlar y custodiar los dictámenes de aforo y las grabaciones de video.
- Atender a los usuarios, brindando información sobre tarifas, siniestros, reportes o quejas relacionadas con la operación.
- Supervisar y garantizar el buen uso de los sistemas de peaje, terminales de cobro y otros materiales proporcionados al personal operativo.

- Controlar y custodiar los dictámenes y formatos asociados.
- Supervisar a los proveedores, asegurándose de que entreguen lo que está especificado en el contrato.

Responsabilidad del Encargado de Turno

- Garantizar que el personal operativo cumpla con las actividades establecidas en el procedimiento de Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01).
- Asignar la clave personalizada para la operación en carriles al nuevo personal.
- Comunicar la asignación de carriles a los cajeros y al personal operativo.
- Entregar y recabar la dotación del fondo revolviente al inicio de cada turno.
- Proporcionar el tarjetón de identificación y el gafete correspondiente al personal operativo.
- Entregar la documentación de soporte para el registro de eventos presentados durante el turno.
- Suministrar los rollos de ticket al inicio del turno y según sea necesario durante el mismo.
- Informar sobre incidencias, contingencias o novedades presentadas en turnos anteriores que puedan afectar el desarrollo del turno actual.
- Dar seguimiento a las solicitudes y notificaciones realizadas por los cajeros(as) durante su turno.
- Solicitar apoyo y activar protocolos en caso de incidencias o contingencias.
- Notificar a los cajeros sobre los faltantes identificados en la preliquidación o liquidación del turno.
- Realizar retiros parciales del efectivo recaudado en las cabinas de cobro, sin que excedan los \$20,000, y realizar las verificaciones necesarias durante el turno.
- Depositar el efectivo retirado en la caja fuerte y registrarlo en el control de fondo de operación.
- Responsabilizarse por la recepción del efectivo y la revisión de la documentación de soporte de todos los cajeros asignados a los carriles, capturando los datos e imprimiendo los reportes correspondientes.
- Proveer al aforador con la información de soporte necesaria para la elaboración del dictamen de los eventos ocurridos.
- Asegurar que las diferencias en contra determinadas por el sistema sean cubiertas inmediatamente.
- Firmar el corte de carril junto con los cajeros al final de cada turno.
- Contar y verificar la cantidad de fondo revolviente entregado, asegurándose de que sea el correcto.

Responsabilidad de los Aforadores

- Analizar y verificar los eventos ocurridos en los carriles a través de las grabaciones de video.
- Elaborar el dictamen de los eventos encontrados.
- Verificar el estado físico del equipo de aforo, notificando solo las fallas del sistema.
- Reportar cualquier discrepancia inusual para que el área correspondiente acuda a solucionarlo.
- Informar al área de informática sobre cualquier falla en el sistema de aforo.
- Capturar los eventos ocurridos durante el turno y elaborar la "Liquidación Final del Aforo"



4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Aforo:** número de vehículos que cruzan por una plaza de cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Arqueo:** recuento de todas las transacciones de dinero (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta).
- **Clasificación de vehículos:** identificación del vehículo considerando el número y el tipo de eje.
- **Documentación de soporte:** documentación asignada al Cajero(a) para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- **Vehículos eludidos:** usuarios que cruzan por la plaza de cobro sin realizar el pago de la tarifa correspondiente de manera intencionada.
- **Eventos:** acontecimiento presentado en el carril que debe registrarse en la documentación de soporte (vehículos exentos, vehículos residentes, cuotas eludidas, vehículos con exceso de dimensiones, etc.).
- **Vehículos exentos:** usuarios autorizados destinados al servicio de la comunidad, tales como policías, ambulancias, bomberos, fuerzas armadas, SEMEFO y seguridad pública.
- **Fondo revolvente:** fondo mínimo de morralla y billetes entregado al Cajero para poder operar.
- **Incidencias:** situaciones que ocurren de manera fortuita, repentina e inesperada, que afecta el desarrollo de una actividad.
- **Liquidación:** resultado final de la revisión del Aforador(a) a las operaciones realizadas por el Cajero en el turno.
- **Preliquidación:** comparativa realizada del reporte de vehículos marcados en el carril en relación con el efectivo recaudado, vouchers y boletos cancelados, que el cajero(a) elabora al término de su turno.
- **Residentes:** usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen.
- **Retiro:** recaudación del exceso de efectivo para salvaguardarlo en un lugar más seguro, asegurando que las cabinas queden con billetes de baja denominación.
- **Tag:** dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocido por el equipo en la plaza de cobro, permite el cruce del usuario, registrando el tipo de vehículo y el costo de la tarifa en el sistema.
- **Usuario:** toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas operadas por la Red Estatal De Autopistas De Nuevo León.

5. Marco jurídico.

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos
- Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León
- Ley de responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León
- Contrato Global (Comprehensive Agreement)
- Manual de Operación y Mantenimiento del Ingeniero Independiente (Independent Engineer O&M Manual).
- Norma ISO 9001:2015-8 operación.





6. Desarrollo

El procedimiento de Operación de Casetas de Cobro (PG-OPE-01) contempla las siguientes etapas:

- Programación del personal
- Vehículos eludidos
- Preparación, entrega y recuperación de fondo revolviente
- Retiros parciales
- Control de rollos de ticket
- Cierre del turno en el carril
- Asistencias a los cajeros(as) durante el turno
- Preliquidación del turno
- Vehículos exentos
- Liquidación del turno
- Vehículos residentes
- Ingreso diario enviado al banco
- Vehículos exceso de dimensiones
- Fallas en el sistema o equipos
- Información en caso de emergencias

6.1 Programación del personal		
Etapas	Responsable	Actividad
6.1.1 Validación.	Jefe(a) de Caseta	a) Una vez al mes, el Jefe(a) de Caseta realiza la programación del personal para cubrir todos los turnos y días correspondientes a la operación. b) Esta programación se lleva a cabo a través del Rol del Personal en las Casetas de Cobro (FO-OPE-01), en el que se consideran las vacaciones y los días de descanso de cada colaborador. c) Para atender mejor la demanda de servicio de los usuarios, el Jefe(a) de Caseta asigna el personal disponible por turno y día mediante la Lista Diaria de Personal en Carriles (FO-OPE-10), que se elabora con un día de anticipación para el turno 1 y el mismo día para los turnos restantes. d) Si hay cambios en las asignaciones realizadas, estos deberán actualizarse en la Lista Diaria de Personal en Carriles (FO-OPE-10). e) El número de carriles vehiculares que se deben configurar para cada turno se determina de acuerdo con las necesidades de operación: - Cantidad de aforo vehicular en el turno que se labora. - Carriles operando de forma óptima. - Carriles con fallas. - Programa de mantenimiento de equipos. - Necesidades específicas de la caseta. - Cantidad de Cajeros(as) que hayan asistido a su turno.
6.1.2 Reasignación.	Jefe(a) de Caseta	f) Cuando la demanda de la operación no pueda satisfacerse con el personal programado para alguna caseta, el Jefe(a) de Caseta realizará una reasignación de personal, utilizando al personal disponible según el turno y el día. Si esto no es suficiente, se solicitará personal del turno anterior.
6.1.3 Asignación del carril.	Encargado(a) de Turno	g) Para iniciar el turno, comunica la asignación de carriles a los Cajeros(as). h) Valida la asistencia del personal. i) Al nuevo ingreso le asigna la clave personalizada necesaria para la operación en los carriles. Nota 1: Ver. Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01).

6.2 Preparación, entrega y recuperación de fondo revolvente		
Etapas	Responsable	Actividad
6.2.1 Preparación.	Encargado(a) de Turno	a) El Encargado(a) de Turno saliente prepara el fondo fijo para la operación del siguiente turno y lo registra en el Fondo Fijo de Operación (FO-OPE-12). Este fondo es entregado al Encargado(a) de Turno entrante, quien firma para confirmar la recepción.
6.2.2 Entrega.	Encargado(a) de Turno	b) El Encargado(a) de Turno saliente prepara el efectivo y el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por el concepto del fondo revolvente entregado, así como lo necesario para la operación durante el turno. ▪ Dotación de fondo revolvente. ▪ Rollos de ticket. ▪ Tablilla de identificación. ▪ Documentación de soporte a utilizar durante el turno: 1. Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). 2. Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) 3. Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). 4. Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). 5. Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). (Aplicable únicamente en casos de contingencia y con previa autorización del Encargado(a) de Turno). c) Notifica sobre incidencias, posibles contingencias y/o novedades. d) Entrega el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) el cual es firmado de conformidad por el Cajero(a) y por el Encargado(a) de Turno saliente, quedándose cada uno con una copia de este recibo. e) El Encargado(a) de Turno saliente entrega al Encargado(a) de Turno entrante los Recibos de Efectivo (FO-OPE-03) para informarle sobre la cantidad de fondo revolvente con la que cuentan los Cajeros(as). f) El Encargado(a) de Turno entrante conserva el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) firmado por el Cajero(a).
6.2.3 Recuperación.	Encargado(a) de Turno	g) Realiza el cobro del fondo revolvente asignado, el cual deberá enviarse a través del Sistema Neumático junto con el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de fondo revolvente. Este recibo será destruido de inmediato por el Encargado(a) de Turno.

6.3 Control de rollos de ticket		
Etapas	Responsable	Actividad
6.3.1 Entrega al inicio de turno.	Encargado(a) de Turno	a) Cada inicio de turno, verifica el número de rollo en el que se quedó el turno anterior. b) Realiza la entrega de rollos a los Cajeros(as). c) Registra la información en el Control de Rollos (FO-OPE-04).



6.3.2 Suministro durante el turno.	Encargado(a) de Turno	d) Ante solicitudes realizadas por el Cajero(a) durante el turno, envía los rollos solicitados y realiza el registro en el Control de Rollos (FO-OPE-04).
6.3.3 Estimación de consumo.	Jefe(a) de Caseta	e) Anualmente se realiza la estimación de consumo de rollos por caseta, de acuerdo con el gasto del año anterior. f) En los casos en que se alcance antes de lo estimado el 50% del consumo total de los rollos de la caseta, se procede a realizar la requisición correspondiente.
6.4 Asistencias a los cajeros(as) durante el turno		
Etapas	Responsable	Actividad
6.4.1 Apertura de turno en el carril.	Encargado(a) de Turno	a) Recibe informe por parte de los cajeros sobre las siguientes anomalías detectadas: - Anomalías en el equipo de cómputo, medios de seguridad y cabina. - Daños en el equipo de control de tránsito (roturas, golpes, derrames de líquidos o daños visibles). - Violaciones y/o alteraciones en los medios de seguridad de los componentes del equipo de control de tránsito. b) Procede a levantar el reporte en el Call Center y notificar al Jefe(a) de Caseta, quien dará las indicaciones sobre las acciones correspondientes.
6.4.2 Desarrollo del turno: Clasificación del vehículo.	Encargado(a) de Turno	c) Brinda atención a los Cajeros(as) respecto a dudas o aclaraciones relacionadas con la clasificación del vehículo (ver. Manual de Clasificación Vehicular IRD-OPE-04).
6.4.3 Desarrollo del turno: Atención al usuario.	Encargado(a) de Turno	d) Brinda apoyo a los Cajeros(as) en la atención a los usuarios respecto a la información que requieran, cuando corresponda. Esto incluye: - Canalizar al Call Center y al Jefe de Caseta los reportes de anomalías e incidentes presentados en el tramo carretero. - En situaciones que lo ameriten (como quejas y sugerencias), recomendar al usuario que reporte las eventualidades al Call Center, señalando que en el reverso del ticket se encuentran los medios de contacto disponibles. e) En caso de ser necesario, brindar atención personalizada al usuario.
6.4.4 Desarrollo del turno: Cobro de peaje en efectivo.	Encargado(a) de Turno	f) Recibe notificaciones de: Billetes falsos: Indica al cajero que informe al usuario sobre la situación, le pida que devuelva el billete y solicite nuevamente el pago. Error en la marcación durante el pago en efectivo: Indica al cajero que se genere un nuevo ticket con la clasificación correcta y se le entregue al usuario. g) El ticket clasificado erróneamente deberá ser resguardado y, al finalizar el turno, entregarse para que se realice la deducción en la preliquidación.
6.4.5 Desarrollo del turno: Cobro de peaje con tarjeta bancaria.	Encargado(a) de Turno	h) Recibe notificaciones en los casos de error en la marcación durante el pago con tarjeta bancaria: Cobro de peaje mayor a la tarifa aplicable: Indica al cajero que informe al usuario el motivo de la diferencia y que se bonifique dicha diferencia en efectivo. El usuario deberá firmar el comprobante de entrega de efectivo. 



		Cobro de peaje menor a la tarifa aplicable: Indica al cajero que informe al usuario el motivo de la diferencia, genere un nuevo comprobante y cobre la diferencia.
6.4.6 Desarrollo del turno: Cobro por telepeaje.	Encargado(a) de Turno	i) En caso de errores en la marcación al finalizar el turno, se realizará los ajustes correspondientes y la conciliación correspondiente. (Ver. Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro LI-OPE-01). j) Recibe solicitudes para realizar el registro manual en el formato Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). k) Se procederá con la aprobación únicamente en los casos de incidencias y con la autorización del Jefe(a) de Caseta.
6.5 Vehículos exentos.		
Etapas	Responsable	Actividad
6.5.1 Distribución del "Listado de Exentos".	Jefe(a) de Caseta	a) De manera mensual, el Listado de Exentos se comparte con los Jefes(as) de Caseta por parte del área de infraestructura. b) Comparte la información con el Encargado(a) de Turno.
	Encargado(a) de Turno	c) Distribuye la información actualizada en las cabinas de cobro.
6.5.2 Identificación de vehículos autorizados.	Encargado(a) de Turno	d) La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León define los mecanismos para exentar vehículos del pago por el uso de las autopistas. e) Los vehículos autorizados como exentos son: - Seguridad pública: Fiscalía, Fuerza Civil y Ministerial. - Fuerzas armadas: Guardia Nacional, Marina y Sedena. - Vehículos al servicio de la comunidad: Ambulancias, Ángeles Verdes, Bomberos, Gobierno, Migración, Movilidad, Protección Civil y SEMEFO. - Proveedores internos: Autorizados en el Listado de Exentos, incluyendo servicios de comida, mantenimiento, recolección, transporte y otros. Para estos proveedores, se debe especificar el número de placas del vehículo y la razón social, que puede ser el nombre comercial de la empresa o el nombre del conductor. - Otros vehículos autorizados: estos casos son notificados al Jefe(a) de Caseta, junto con las indicaciones del cruce o la información necesaria para la validación, que puede incluir la razón social o el número de placas del vehículo. También serán clasificados como "Otros vehículos autorizados" aquellos vehículos particulares que soliciten el exento que no tengan distintivos oficiales (logotipos, rótulos o similares) los cuales presenten obligatoriamente una identificación que acredite su vinculación al servicio público, en tareas de seguridad (gafete institucional o licencia de porte de armas).

		f) Los eventos son registrados en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). g) En situaciones especiales, donde el Cajero(a) notifique la solicitud del exento por parte del usuario que no corresponda a los casos anteriores, se deberá validar la autorización con el Jefe(a) de Caseta según corresponda.
6.5.3 Registro.	Encargado(a) de Turno	h) Al finalizar el turno solicita al Cajero(a) su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). i) Integra a la preliquidación. j) Vacía esta información en la Relación de Exentos por turno (FO-OPE-06) y estos reportes se entregan al Aforador(a) para la revisión de los eventos marcados como exentos en los videos por el Aforador(a).
6.5.4 Validación.	Aforador(a)	k) Revisa en el video los exentos señalados y dictamina los eventos marcados como exentos. l) Después de verificar el video, deja constancia en la liquidación de los eventos registrados como exentos.
6.6 Vehículos exentos.		
Etapas	Responsable	Actividad
6.6.1 Distribución del "Listado de Exentos".	Jefe(a) de Caseta	m) De manera mensual, el Listado de Exentos se comparte con los Jefes(as) de Caseta por parte del área de infraestructura. n) Comparte la información con el Encargado(a) de Turno.
	Encargado(a) de Turno	o) Distribuye la información actualizada en las cabinas de cobro.
6.6.2 Identificación de vehículos autorizados.	Encargado(a) de Turno	p) La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León define los mecanismos para exentar vehículos del pago por el uso de las autopistas. q) Los vehículos autorizados como exentos son: ▪ Seguridad pública: Fiscalía, Fuerza Civil y Ministerial. ▪ Fuerzas armadas: Guardia Nacional, Marina y Sedena. ▪ Vehículos al servicio de la comunidad: Ambulancias, Ángeles Verdes, Bomberos, Gobierno, Migración, Movilidad, Protección Civil y SEMEFO. ▪ Proveedores internos: Autorizados en el Listado de Exentos, incluyendo servicios de comida, mantenimiento, recolección, transporte y otros. Para estos proveedores, se debe especificar el número de placas del vehículo y la razón social, que puede ser el nombre comercial de la empresa o el nombre del conductor. ▪ Otros vehículos autorizados: estos casos son notificados al Jefe(a) de Caseta, junto con las indicaciones del cruce o la información necesaria para la validación, que puede incluir la razón social o el número de placas del vehículo.

		También serán clasificados como "Otros vehículos autorizados" aquellos vehículos particulares que soliciten el exento que no tengan distintivos oficiales (logotipos, rótulos o similares) los cuales presenten obligatoriamente una identificación que acredite su vinculación al servicio público, en tareas de seguridad (gafete institucional o licencia de porte de armas). r) Los eventos son registrados en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). s) En situaciones especiales, donde el Cajero(a) notifique la solicitud del exento por parte del usuario que no corresponda a los casos anteriores, se deberá validar la autorización con el Jefe(a) de Caseta según corresponda.
6.6.3 Registro.	Encargado(a) de Turno	t) Al finalizar el turno solicita al Cajero(a) su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). u) Integra a la preliquidación. v) Vacía esta información en la Relación de Exentos por turno (FO-OPE-06) y estos reportes se entregan al Aforador(a) para la revisión de los eventos marcados como exentos en los videos por el Aforador(a).
6.6.4 Validación.	Aforador(a)	w) Revisa en el video los exentos señalados y dictamina los eventos marcados como exentos. x) Después de verificar el video, deja constancia en la liquidación de los eventos registrados como exentos.

6.7 Vehículos residentes		
Etapas	Responsable	Actividad



6.7.1 Identificación de vehículos residentes.	Encargado(a) de Turno	a) Todo usuario que paga su cuota y desea regresar por su camino de origen puede hacerlo sin recibir un nuevo cobro, siempre que lo realice dentro de un lapso de 15 minutos posterior a su cruce. b) Al llegar a la caseta de cobro, el usuario debe mostrar su ticket al cajero, quien procederá de acuerdo con el protocolo de servicio y verificará que el folio del ticket esté dentro del lapso de tiempo establecido (15 minutos). c) Los eventos son registrados en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). d) En caso de que el usuario, debido a contingencias en la autopista, exceda el tiempo determinado, se deberá validar la situación y solicitar la autorización del Jefe(a) de Caseta.
6.7.2 Registro.	Encargado(a) de Turno	y) Al finalizar el turno solicita al Cajero(a) su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). z) Integra a la preliquidación. l) Vacía esta información en la Relación de Exentos por turno (FO-OPE-06) y estos reportes se entregan al Aforador(a) para la revisión de los eventos marcados como residentes en los videos por el Aforador(a).
6.7.3 Validación.	Aforador(a)	aa) Revisa en el video los exentos señalados y dictamina los eventos marcados como residentes. bb) Después de verificar el video, deja constancia en la liquidación de los eventos registrados como residentes.

6.8 Vehículos exceso de dimensiones		
Etapas	Responsable	Actividad
6.8.1 Identificación de vehículos.	Encargado(a) de Turno	a) Evento en el que el vehículo requiere realizar el cruce por los carriles exprés y/o exclusivos, tales como: - Vehículos como camiones, tráileres o transportes especiales que, debido a su tamaño, superan las dimensiones estándar. - Vehículos que, debido a incidencias presentadas, no pueden realizar el pago del peaje en el carril de cruce. b) Los eventos son registrados en el Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11).
6.8.2 Registro.	Encargado(a) de Turno	c) Al finalizar el turno solicita al Cajero(a) el Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). d) Integra a la preliquidación.
6.8.3 Validación.	Aforador(a)	e) Revisa en el video los eventos señalados y dictamina aquellos marcados como vehículos con exceso de dimensiones. f) Después de verificar el video, deja constancia en la liquidación de los eventos registrados como exceso de dimensiones.



6.9 Vehículos eludidos		
Etapa	Responsable	Actividad
Identificación de vehículos.	Encargado(a) de Turno	a) Evento en el que un vehículo, al pasar por la plaza de cobro, no realiza el pago de la tarifa correspondiente por evasión intencional.
6.9.1 Registro.	Encargado(a) de Turno	b) Al finalizar el turno solicita al Cajero(a) el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). c) Integra a la preliquidación.
6.9.2 Validación.	Aforador	d) Revisa en el video los eventos señalados y dictamina aquellos marcados como vehículos eludidos. e) Después de verificar el video, deja constancia en la liquidación de los eventos registrados como vehículos eludidos. f) Envía mensualmente la relación de vehículos eludidos a la Dirección de Operación. (Ver. Procedimiento de Aforación PG-OPE-02).
	Encargado(a) de Turno	g) Recibe reporte dictaminado por el aforador y visto bueno del Jefe(a) de caseta. h) Anexa reporte y guarda para liquidación del turno.
	Jefe(a) de Caseta	i) Periódicamente, se debe enviar a la Coordinación Administrativa de Casetas una relación de vehículos eludidos. Nota: Oficinas Centrales se encarga de notificar a las instancias correspondientes en caso de que los vehículos eludidos pertenezcan a alguna dependencia gubernamental.



6.10 Retiros parciales		
Etapa	Responsable	Actividad
6.10.1 Notificación de retiros parciales.	Encargado(a) de Turno	a) Solicita al Cajero(a) el retiro parcial de efectivo o recibe la notificación del envío del retiro parcial por exceso de efectivo por parte del Cajero(a). b) Los retiros se realizarán tantas veces como sea necesario, dependiendo de la afluencia vehicular. c) En cada cabina, debe mantenerse un mínimo de efectivo equivalente al fondo revolvente.
6.10.2 Recibo de retiros parciales.	Encargado(a) de Turno	d) Recibe el retiro parcial de efectivo enviado mediante el sistema neumático. e) Verifica y cuenta la cantidad recibida por concepto de retiro parcial. f) El Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) se conservará como comprobante por el Cajero(a) para la preliquidación del turno en el carril. g) Esta actividad de retiro parcial no aplica en entronques; en dichos casos, el Cajero(a) entrega el finiquito completo durante la preliquidación.
6.10.3 Seguimiento.	Encargado(a) de Turno	h) Realiza las verificaciones necesarias durante el turno para evitar que el efectivo en las cabinas de cobro exceda el límite establecido. i) El efectivo recaudado en las cabinas de cobro no deberá exceder los \$20,000.

6.11 Cierre del turno en el carril		
Etapa	Responsable	Actividad
6.11.1 Cierre.	Cajero	a) Al llegar la hora del cambio de turno, envía su finiquito por el sistema neumático. b) Cierre sesión del carril. c) Retira el tarjetón de identificación personal. d) Retira el efectivo recaudado y los comprobantes cancelados, y se dirige de inmediato y sin desviaciones a las oficinas para la preliquidación.

6.12 Preliquidación del turno		
Etapa	Responsable	Actividad



6.12.1 Preliquidación en Caseta y Entronques.	Encargado(a) de Turno	a) Recibe del Cajero: ▪ El ingreso final del efectivo. ▪ La documentación de soporte. ▪ Los comprobantes de pago cancelados ▪ El Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial. ▪ La tablilla de identificación. b) Cuenta el efectivo recibido y verifica que los datos de la documentación de soporte estén completos y firmados. c) Si el efectivo es correcto, realiza el corte de carril en el sistema. d) Ingresa al sistema y, en la pestaña Proceso de Preliquidación, selecciona la opción Cortes a Preliquidar, donde ingresa los datos que recibe del Cajero(a) saliente, captura los montos de efectivo entregado, los comprobantes bancarios (vauchers) y los boletos emitidos por error. e) Ante situaciones de faltantes de efectivo, aclara inmediatamente con el cajero(a) y solicita la reposición del faltante. Si es el caso, se ponen a disposición del cajero(a) las opciones de reposición que correspondan. f) Una vez ingresados todos los datos, se guarda la información y se imprime el formato de preliquidación de cajero-receptor, el cual muestra todo el registro entregado por el Cajero(a) y lo marcado en el sistema del carril preliquidado. g) Entrega al Cajero(a) para que firme de conformidad la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08), y una vez firmada, podrá retirarse del área, finalizando así el proceso de preliquidación del carril. Continúa con la preliquidación de los demás carriles del mismo turno, repitiendo el procedimiento descrito anteriormente.
6.12.2 Preliquidación total del turno.		h) Una vez realizado el procedimiento anterior en cada uno de los carriles de su turno, procede a llenar la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08), donde concentra toda la información sobre ingresos, exentos y otros conceptos generados por cada carril durante el turno. i) En el caso de los carriles que estuvieron en modo Exclusivo Telepeaje durante el turno, se preliquidan directamente en el sistema. j) Al terminar de concentrar esta información, realiza la preliquidación total del turno, la cual se registra en el Reporte de Ingresos por Turno Enviado al Banco (FO-OPE-09). Coloca el total de los ingresos y una copia del Reporte de Ingresos por Turno enviado al banco (FO-OPE-09) en la caja maestra de servicio bancario, a la cual solo tendrá acceso el personal de servicio bancario.
6.12.3 Reporte de entrega de turno.		k) Realiza el Reporte de Entrega de Turno (FO-OPE-13) para entregar al Encargado(a) de Turno entrante, el cual deberá estar firmado por ambos y presentarse al Jefe(a) de Caseta para su visto bueno. Este reporte se anexa a los reportes diarios.



6.13 Liquidación del turno		
Etapa	Responsable	Actividad
6.13.1 Liquidación.	Aforador(a)	a) Comparten los reportes diarios para realizar la liquidación final de aforo de acuerdo al procedimiento Control de Aforo (PG-OPE-02).
6.13.2 Dictamen final.	Aforador(a)	b) Emite el dictamen final y genera el reporte de liquidación.
	Encargado(a) de Turno	c) Al presentarse faltantes en la liquidación, notifica al cajero(a). ver. Lineamiento

6.14 Ingreso diario enviado al banco		
Etapa	Responsable	Actividad
6.14.1 Cálculo de Ingresos.	Encargado de Turno	a) Al iniciar el primer turno del día, el Encargado de Turno concentra las copias del Reporte de Ingresos por Turno enviados al Banco (FO-OPE-09) de cada turno y realiza un conteo del corte del día. b) Una vez realizado el cálculo del ingreso de los tres turnos, se procede a llenar una ficha bancaria y un comprobante del traslado de valores (Remisión) con la cantidad de efectivo enviada, la cual es depositada en el banco. c) En caso de recibir notificación de diferencia en la entrega realizada por la empresa de traslado de valores, se le comunica a la Coordinación Administrativa de Casetas para rastrear la ubicación de esta diferencia. d) El encargado de turno registra la visita del servicio de traslado de valores en su bitácora y verifica que: ▪ El personal de seguridad sea el autorizado para abrir la caja de seguridad ▪ Que no quede paquete alguno dentro de la caja de seguridad ▪ Cierre la caja de seguridad. ▪ Previamente Elabora la remisión que se le entrega al servicio de Traslado de valores ▪ El encargado del servicio de Traslado de valores entrega la caratula de la remisión. e) *Se anexa en los reportes diarios de ingresos para entregar a aforación.



6.15 Fallas en el sistema o equipos.		
Etapa	Responsable	Actividad
6.15.1 Detección.	Cajero	a) Al momento que el cajero detecte una falla en su equipo este lo reporta al Encargado de Turno.
6.15.2 Reporte.	Encargado de turno	b) Levanta el reporte al call center para que sea atendido por sistemas conforme al procedimiento Mantenimiento al SRV (PG-SIS-02).
	Jefe de Caseta	c) Cuando ocurra una falla en los equipos de caseta y aforación, el Jefe de Caseta levanta el reporte al callcenter para que sea atendido por sistemas conforme al procedimiento Administración de la red y sistemas (PG-SIS-01).



6.16 Información en caso de emergencias		
Etapa	Responsable	Actividad
6.16.1 Bloqueo en autopista.	Usuario/Cajero(a)	a) Cuando ocurra una situación de cierre o bloqueo de carril en el trayecto de la autopista que notifica el usuario al cajero y lo corrobora con los mismos, para obtener la mayor cantidad de información posible del evento. b) El Cajero informa de manera inmediata al Encargado de Turno.
6.16.2 Reporte.	Jefe de Caseta/ Encargado de turno	c) Levanta el reporte al callcenter, quien de acuerdo a la eventualidad designa ya sea el caso a fuerza civil (vandalismo, robos, protestas civiles) y si es por accidente, falla mecánica se designa al encargado de seguridad y mantenimiento preventivo (PG-SUP-01).
6.16.3 Toma de una caseta de cobro	coordinador de casetas/ Jefe de Caseta/ Encargado de turno	d) Cuando el Jefe de Caseta o Encargado de Turno detecten que quieren tomar la Caseta de cobro de acuerdo con información al respecto, este notifica de inmediato al coordinador de casetas y al Director de Operaciones y Proyectos Estratégicos y autoridades competentes notificando lo sucedido en la caseta. e) El encargado de turno investiga lo más que se pueda del evento (número de personas, grupo social que representa, líderes, motivos, demandas, peticiones, etc.) y se platica con ellos de manera pacífica que se retiren ya que no pueden estar por ser zona restringida. f) En caso que los manifestantes no accedan a las peticiones del Encargado de turno y bloqueen el cobro de los cajeros, el Encargado de turno les solicita a los cajeros realicen retiros parciales para propiciar que tengan el mínimo de efectivo en el carril. g) No permitir el acceso a la Caseta Administrativa a ninguna persona ajena a la Caseta de Cobro. Mantener en estado de alerta a todos los Cajeros que estén operando un carril en ese momento. Mantener despejado todo medio de comunicación de la Caseta de Cobro (radio, teléfono, red, etc.) para recibir instrucciones y notificar de la situación. h) El Jefe de Caseta y/o Encargado de turno solicita el apoyo de las autoridades competentes para que retiren a los manifestantes. i) Monitorea constantemente el funcionamiento de los equipos confirmando que no tuvieran fallas o daños, anotando en la bitácora todas las anomalías que se presenten en su funcionamiento. Documentando el hecho mediante la toma de video y/o fotografías, siempre y cuando esto no ponga en riesgo su integridad física o la del personal que labora en la Caseta de Cobro. j) Terminada la contingencia, debe reestablecer la operación de la Caseta de Cobro, en la medida que los daños sufridos lo permitan.
6.16.4 Casos de contingencia en caseta de cobro	Coordinador de casetas/ Jefe de Caseta/ Encargado de turno	k) Cuando ocurra una situación de contingencia (Incendio, Fuga de gas – explosión, Amenaza de bomba, Terremotos, Huracanes, Asaltos, Accidente con lesiones graves), se deben seguir las indicaciones de acuerdo a la Información Relevantes Casos de Contingencia (IRD-OPE-03).



7. Anexo

7.1 Personal autorizado para el cierre de carriles

Personal autorizado para cierre de carriles:

- Jefatura de caseta
- Coordinación Administrativa de Caseta.
- Dirección de Operaciones

7.2 De los motivos del aforo manual

El Aforo Manual se registrará en casos excepcionales cuando existan fallas en los equipos IAVE 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 IAVE.

Se consideran casos excepcionales a los siguientes:

- Por fallas de energía eléctrica o por falla en el propio Sistema IAVE y los equipos no funcionen.
- Cuando después de varios intentos el TAG no sea leído, ya sea en un mismo carril o carril distinto, previa validación de status.
- 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, previa validación de status valido
- Cuando en las Plazas de Cobro modernizadas, los equipos de telepeaje presenten problemas por lecturas inconsistentes (lecturas de solo tarjetas inválidas)
- Cuando los carriles equipados con IAVE estén cerrados ya sea por remodelación, reubicación o por bloqueo que impida el cruce por el mismo.

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-OPE-01	Rol del Personal en las Casetas de Cobro	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-03	Recibo de Efectivo	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-04	Control de Rollos	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-05	Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-06	Relación de Exentos por Turno	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-07	Registro de Entrega de Carril	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-08	Preliquidación Carril/Turno	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-09	Reporte de Ingresos por Turno enviados al Banco	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-10	Lista Diaria de Personal en Carriles	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03



Interno	FO-OPE-11	Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-12	Fondo fijo de Operación	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-13	Reporte de Entrega de Turno	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-OPE-14	Registro de retiros parciales	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	FO-OPE-16	Registro Manual de Vehículos con TAG	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Entrega de Carril	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Reporte de Vehículos con excesos de dimensiones.	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Registro de vehículos que pasan con TAG-IAVE	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Arqueo	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Externa	N/A	Ficha de depósito	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Externa	N/A	Comprobante de Servicio de Compañía de Traslado de Valores	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	N/A	Listado de Exentos	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	N/A	Ticket (clasificado erróneamente)	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Externo	N/A	Váucher	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-OPE-02	Contro de Aforo	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	LI-OPE-01	Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro POE-OPE-01	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	IRD-OPE-04	Manual de Clasificación Vehicular	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03
Interno	POE-OPE-01	Recepción Del Pago de Peaje en Plaza de Cobro	Operación de Caseta	Ver. FO-CAL-03

9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
12	5-Abr-2017	Revisión general del documento.	Actualización de estándar ISO 9001 a versión 2015.
13	18-Jun-2018	Modificación por parte de Organigrama	Ajuste al puesto del responsable
14	02-Mar-2019	Cambio del Formato Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos	Ajuste en el procedimiento debido al cambio del Formato.
15	12-Jul-2019	Se actualizó el procedimiento	Se incrementó acciones a realizar por fallas.

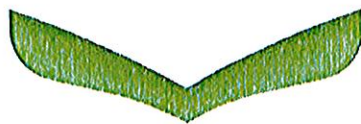


16	05-Mar-2020	Cambio de Logo Institucional	Se modificó el Logo de Gobierno
17	25-Oct-2021	Cambio de logo Institucional	Se modificó el logo de Gobierno
18	01-Nov-2024	Revisión general del documento.	Actualización general del documento desde el objetivo, alcance, Responsabilidades hasta el Desarrollo de la operación; en el que se incluye el Desarrollo del turno en carril, Vehículos con exceso de dimensiones y Cierre de turno-carril.



POE-OPE-01
Procedimiento Operativo
Estándar
Recepción del Pago de Peaje en
Plaza de Cobro

Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
ESTADO DE NUEVO LEÓN

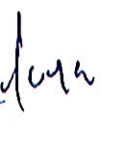
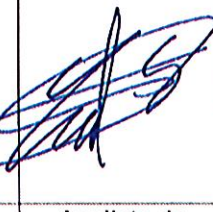


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



POE-OPE-01
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro

Control de emisión							
Elaboró:					Revisó:		Autorizó:
							
Apodaca	Cadereyta	Guadalupe	Juárez	Lincoln			
Jefes(as) de Caseta					Coordinador(a) Administrativo de caseta	Analista de Auditoría Interna y Calidad	Director (a) de Operaciones



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265
Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

CONTENIDO

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance	3
3.	Responsabilidades	3
4.	Definiciones	4
5.	Desarrollo.....	5
5.1	Ingreso a la plaza de cobro para inicio del turno	5
5.1.1	Resguardo de pertenencias y registro de asistencia	5
5.1.2	Asignación del carri	5
5.2	Recepción y entrega del fondo revolvente	6
5.2.1	Recepción del fondo revolvente.....	6
5.2.2	Entrega del fondo revolvente	6
5.3	Recepción y solicitud de rollos de ticket.....	7
5.3.1	Recepción de rollos de ticket.....	7
5.3.2	Solicitud de rollos de ticket	7
5.4	Apertura del turno-carril.....	7
5.4.1	Preparación de las condiciones para el cobro del peaje	7
5.5	Clasificación de vehículos, atención al usuario y cobro del peaje	8
5.5.1	Clasificación del vehículo.....	8
5.5.2	Atención al usuario.....	8
5.5.3	Cobro de peaje en efectivo.....	9
5.5.4	Cobro de peaje con tarjeta bancaria.....	9
5.5.5	Cobro por telepeaje.....	10
5.6	Vehículos exentos.....	10
5.6.1	Distribución del "Listado de Exentos"	10
5.6.2	Identificación de vehículos autorizados.....	10
5.6.3	Validación y autorización	10
5.6.4	Entrega de registros para validación.....	11
5.7	Vehículos residentes	11
5.7.1	Identificación de vehículos residentes.....	11
5.7.2	Validación y autorización.....	11
5.7.3	Entrega de registros para validación.....	11
5.8	Vehículos con exceso de dimensiones.....	11
5.8.1	Identificación de vehículos.....	11



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



5.8.2 Registro.....	12
5.8.3 Entrega de registros para validación.....	12
5.9 Vehículos eludidos.....	12
5.9.1 Presentación del evento	12
5.9.2 Registro.....	12
5.9.3 Entrega de registros para validación.....	12
5.10 Notificación y envío de retiros parciales	12
5.10.1 Notificación de retiros parciales.....	12
5.10.2 Envío de retiros parciales	12
5.11 Cierre del turno en el carril.....	13
5.11.1 Cierre de turno.....	13
5.12 Arqueo y preliquidación del turno.....	13
5.12.1 Arqueo.....	13
5.12.2 Preliquidación.....	14
5.13 Liquidación del turno	14
5.13.1 Dictamen final	14
5.14 Falla en el sistema o equipo	14
5.14.1 Notificación.....	14
5.15 Incidencias presentadas en carril, entronque y autopista	15
5.15.1 Incidencias presentadas en el carril.....	15
5.15.2 Incidencias presentadas en el entronque.....	15
5.15.3 Incidencias presentadas en la autopista, reportadas por los usuarios	15
6. Anexo.....	16
6.1 Documentación de soporte.....	16
6.2 Acreditación de Vinculación con el Servicio Público a Vehículos Sin Distintivos Oficiales (logotipos, rótulos o similares)	19
7. Información Documentada Relacionada	19
8. Control de Cambios.....	19



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265
Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



1. Objetivo

Definir las actividades necesarias para que el personal operativo desempeñe sus funciones de manera correcta y eficiente, logrando un nivel óptimo de operatividad en las plazas de cobro de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a las plazas de cobro y entronques que integran la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, abarcando todo el proceso de cobro del peaje, desde el ingreso a la plaza hasta la liquidación.

3. Responsabilidades

Responsabilidad del Cajero:

- Realizar las actividades conforme a lo establecido en el procedimiento.

Responsabilidad del área de Operación de Caseta:

- Asegurar que el personal operativo realice sus actividades conforme a lo establecido en el procedimiento de Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01).
- Asignar la clave personalizada necesaria para la operación en carriles al nuevo ingreso.
- Comunicar la asignación de carriles.
- Entregar y recabar la dotación del fondo revolvente.
- Proporcionar el tarjetón de identificación y el gafete.
- Entregar la documentación de soporte para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- Suministrar los rollos de ticket al inicio y durante el turno.
- Comunicar la información sobre incidencias, posibles contingencias y novedades presentadas en turnos anteriores que puedan influir en el desarrollo del turno.
- Dar seguimiento a las solicitudes y notificaciones realizadas por los cajeros(as) en operación.
- Solicitar apoyo y activar los protocolos correspondientes en caso de incidencias o contingencias.
- Notificar al cajero(a) sobre los faltantes presentados en la preliquidación o liquidación del turno.
- Notificar al área de Auditoría Interna y Calidad sobre los cambios realizados en el procedimiento, debido a modificaciones en el proceso, en la normatividad aplicable y/o en la estructura orgánica, con el objetivo de mantener el documento actualizado y accesible.



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl

4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Aforo:** número de vehículos que cruzan por una plaza de cobro o en uno de sus carriles, en un tiempo determinado.
- **Arqueo:** recuento de todas las transacciones de dinero (tanto pagos/cobros en efectivo como los realizados en tarjeta).
- **Clasificación de vehículos:** identificación del vehículo considerando el número y el tipo de eje.
- **Contingencia:** Se refiere a las situaciones imprevistas o eventos inesperados que pueden amenazar la seguridad, la salud o el bienestar de las personas y las comunidades.
- **Documentación de soporte:** documentación asignada al Cajero(a) para el registro de los eventos presentados en los carriles durante el turno.
- **Eventos:** acontecimiento presentado en el carril que debe registrarse en la documentación de soporte (vehículos exentos, vehículos residentes, cuotas eludidas, vehículos con exceso de dimensiones, etc.).
- **Fondo revolvente:** fondo mínimo de morralla y billetes entregado al Cajero(a) para poder operar.
- **Incidencias:** situaciones que ocurren de manera fortuita, repentina e inesperada, que afecta el desarrollo de una actividad.
- **Liquidación:** resultado final de la revisión del Aforador(a) a las operaciones realizadas por el Cajero(a) en el turno.
- **Preliquidación:** comparativa realizada del reporte de vehículos marcados en el carril en relación con el efectivo recaudado, vouchers y tickets cancelados, que el cajero(a) elabora al término de su turno.
- **Residentes:** usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen.
- **Retiro:** recaudación del exceso de efectivo para salvaguardarlo en un lugar más seguro, asegurando que las cabinas queden con billetes de baja denominación.
- **Tag:** dispositivo que sirve para la identificación automática de vehículos y que, al ser reconocido por el equipo en la plaza de cobro, permite el cruce del usuario, registrando el tipo de vehículo y el costo de la tarifa en el sistema.
- **Usuario:** toda persona que viaje en un vehículo automotor que transita por las autopistas operadas por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.
- **Vehículos eludidos:** usuarios que cruzan por la plaza de cobro sin realizar el pago de la tarifa correspondiente de manera intencionada.
- **Vehículos exentos:** usuarios autorizados destinados al servicio de la comunidad, tales como policías, ambulancias, bomberos, fuerzas armadas, SEMEFO y seguridad pública.



5. Desarrollo

El procedimiento operativo de Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro (POE-OPE-01) contempla las siguientes etapas:

- Acceso a la Plaza de Cobro
- Recepción del Turno
- Apertura del Carril
- Desarrollo del Turno
- Cierre del Turno

Gráfico 1: Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro

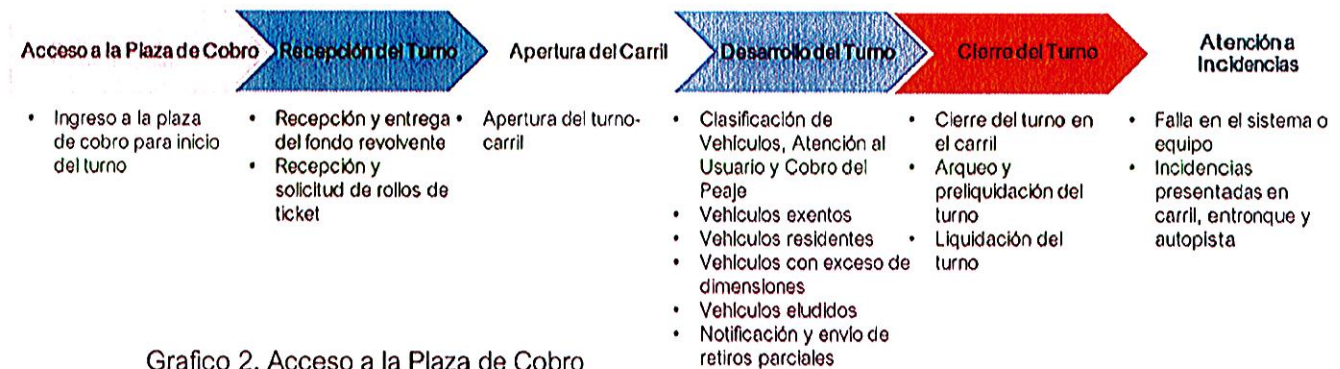
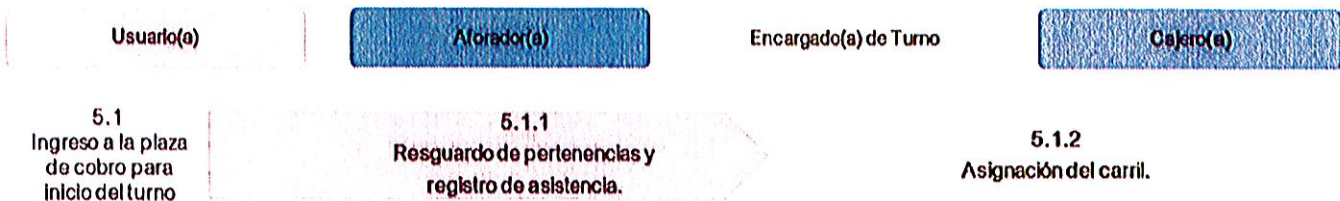
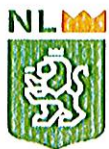


Gráfico 2. Acceso a la Plaza de Cobro



5.1 Ingreso a la plaza de cobro para inicio del turno		
Etapas	Responsable	Actividad
5.1.1 Resguardo de pertenencias y registro de asistencia.	Cajero(a)	a) Coloque en el locker cualquier pertenencia (mochilas, billeteras, efectivo, equipos de audio, dispositivos de comunicación, periódicos, videojuegos, etc.). b) Registre su asistencia en el reloj checador (no aplicable para nuevos ingresos). c) Dirijase inmediatamente a la oficina para la asignación de su carril. Nota 1: preséntese con su uniforme y su gafete de identificación (camisa del uniforme y pantalón de mezclilla azul, asegurándose que el pantalón no esté rasgado). (Ver. Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro LI-OPE-01).
5.1.2 Asignación del carril.	Encargado(a) de Turno	d) Para iniciar el turno, comunica la asignación de carriles a los cajeros. e) Valida la asistencia del personal. Nota 2: al nuevo ingreso, el Encargado(a) de Turno le asigna la clave personalizada necesaria para la operación en los carriles.

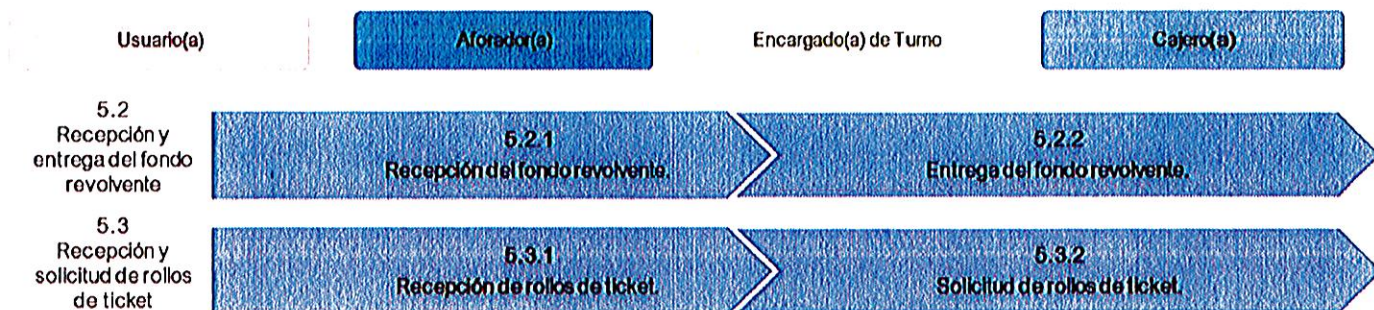


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



Grafico 3. Recepción del Turno



5.2 Recepción y entrega del fondo revolvente		
Etapas	Responsable	Actividad
5.2.1 Recepción del fondo revolvente.	Cajero(a)	a) Reciba la dotación del fondo revolvente. b) Cuente la dotación del fondo revolvente que recibe del Encargado(a) de Turno. c) Verifique que la cantidad de fondo revolvente corresponda con el importe anotado en el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). d) Si el efectivo es correcto, firme el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de fondo revolvente y entréguelo al Encargado(a) de Turno. e) Si el efectivo no es correcto, aclare inmediatamente la discrepancia con el Encargado(a) de Turno. f) Reciba información sobre incidencias, posibles contingencias y/o novedades. g) Dirijase al carril asignado en espera del cambio de turno, llevé consigo: ▪ Dotación de fondo revolvente. ▪ Rollos de ticket (ver 5.3. Entrega de rollos de ticket). ▪ Tarjetón de identificación y gafete. ▪ Documentación de soporte a utilizar durante el turno: 1. Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). 2. Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) 3. Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). 4. Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). 5. Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). (Aplicable únicamente en casos de contingencia y con previa autorización del Encargado(a) de Turno).
5.2.2 Entrega del fondo revolvente.	Cajero(a)	h) Antes del primer retiro, preparará el fondo revolvente, asegúrese de que el efectivo que retire consista en billetes de alta denominación. i) Notifique al Encargado(a) de Turno. j) Envíe el fondo revolvente a través del sistema neumático, junto con el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de fondo revolvente. Nota 3: el envío de fondo revolvente no es aplicable para los entronques.

5.3 Recepción y solicitud de rollos de ticket		
Etapa	Responsable	Actividad
5.3.1 Recepción de rollos de ticket.	Cajero(a)	a) Reciba la dotación de rollos de ticket.
5.3.2 Solicitud de rollos de ticket.	Cajero(a)	b) Conforme a la demanda del servicio, solicite rollos de ticket al Encargado(a) de Turno. c) Instale un nuevo rollo en el equipo en el momento de emitir el último boleto del rollo anterior.

Grafico 4. Apertura del Carril



5.4 Apertura del turno-carril		
Etapa	Responsable	Actividad
5.4.1 Preparación de las condiciones para el cobro del peaje.	Cajero(a)	a) Acceda a su lugar de trabajo en la plaza de cobro y realice la apertura de su carril en el sistema. b) Preséntese ante la cámara de videograbación para identificarse. c) Verifique que el horario de apertura corresponda al turno en el cual va a laborar. d) Ingrese su clave personalizada (número de cajero) en el SRV (Sistema de Registro Vehicular). e) Coloque la bandeja para efectivo en el lugar destinado y la documentación de soporte. (Ver. 5.2 Recepción y entrega del fondo revolvente). f) Coloque el tarjetón de identificación en el lugar asignado de la cabina. g) Verifique en la pantalla de su equipo que el semáforo de techumbre esté en verde. h) Asegúrese de contar con el material de trabajo y corrobore que: - El equipo de control de tránsito no presente roturas, golpes, derrames de líquidos o daños visibles. - No existan comprobantes de pago de turnos anteriores o de otras plazas de cobro sin destruir. - No hayan anomalías en el equipo, medios de seguridad y entorno. - Los medios de seguridad de los componentes del equipo de control de tránsito estén colocados en el lugar destinado sin violaciones. i) Si detecta alguna anomalía, repórtela de inmediato al Encargado(a) de Turno y registre la incidencia en el Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). j) Ordene el área de trabajo de la cabina y proceda a iniciar el cobro de peaje.

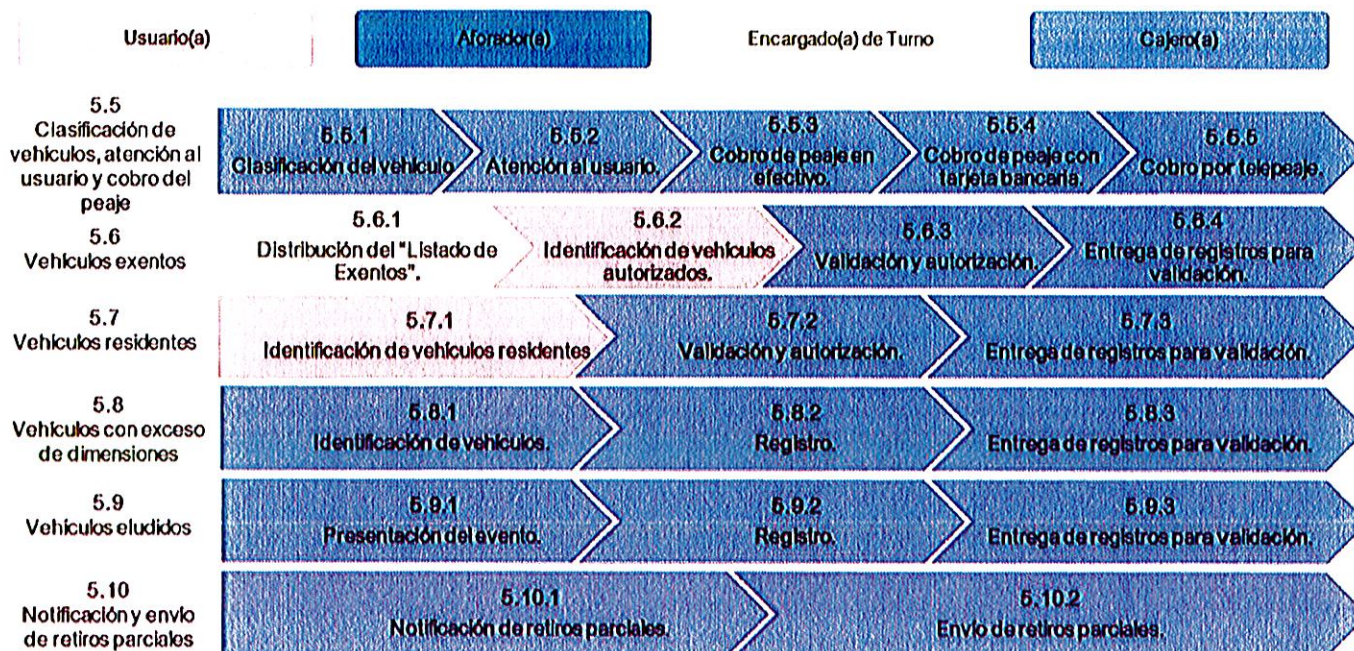


RED ESTATAL
DE AUTOISTAS

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



Grafico 5. Desarrollo del Turno



5.5 Clasificación de vehículos, atención al usuario y cobro del peaje		
Etapas	Responsable	Actividad
5.5.1 Clasificación del vehículo.	Cajero(a)	a) Identifique el tipo de clasificación del vehículo. (Ver. Manual de Clasificación Vehicular IRD-OPE-04). b) Registre el evento en el equipo SRV (Sistema de Registro Vehicular) considerando lo siguiente: - Número de ejes. - Tipos de ejes (sencillos, excedentes, eje doble rodado). - Tipo de clasificación del vehículo que se aproxima: A (Auto), B (Bus), C (Camión), M (Moto). - Sentido en el que transita. - Vehículos exentos. - Vehículos residentes. - Vehículos eludidos.
5.5.2 Atención al usuario.	Cajero(a)	c) Reciba al usuario de la plaza de cobro que se aproxima a la cabina, estableciendo contacto visual y saludándolo de acuerdo con el protocolo de servicio. d) Para ofrecer un mejor servicio al usuario, debe seguir la siguiente metodología de atención: - Recibimiento: "Buenos (días, tardes, noches)". - Costo de la tarifa: "Son \$61.00 pesos" (por ejemplo).

		▪ Pregunta la forma de pago. ▪ Entrega el ticket y el cambio, especificando verbalmente el monto: "Recibo \$70 pesos. Su cambio son \$5.00 pesos" (por ejemplo). ▪ Agradecimiento y despedida: "Muchas gracias. ¡Feliz viaje!". e) En los casos que correspondan: ▪ Proporcione respuestas al usuario respecto a la información que requiera. ▪ Reciba información del usuario sobre anomalías e incidentes en el tramo carretero y canalizar dicha información al Encargado(a) de Turno. ▪ En situaciones que lo ameriten (como quejas y sugerencias), recomiende al usuario que reporte las eventualidades al call center, señalando que en el reverso del ticket se encuentran los medios de contacto disponibles.
5.5.3 Cobro de peaje en efectivo.	Cajero(a)	f) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). g) Verifique la autenticidad de los billetes recibidos. h) En caso de que el billete sea falso, informe al usuario sobre la situación, devuelva el billete y solicite nuevamente el pago. i) Entregue al usuario el comprobante de pago. j) En los casos de error en la marcación durante el pago en efectivo: ▪ Notifique al Encargado(a) de Turno. ▪ Genere un nuevo ticket con la clasificación correcta y entréguelo al usuario. ▪ Resguarde el Ticket (clasificado erróneamente) y, al finalizar el turno, deberá entregárselo al Encargado(a) de Turno, quien realizará la acción correspondiente (deducirlo en la preliquidación).
5.5.4 Cobro de peaje con tarjeta bancaria.	Cajero(a)	k) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). l) Reciba la tarjeta bancaria autorizada. m) Ingrese la tarjeta bancaria en la terminal punto de venta (TPV) o Pin Pad (terminal bancaria) y espere la aprobación. n) En caso de rechazo, solicite otra forma de pago. o) Entregue al usuario el comprobante de pago y la tarjeta bancaria. Nota 4: antes de realizar el cobro con tarjeta, deberá informar al usuario que se incluye una comisión del 2%. p) En los casos de error en la marcación durante el pago con tarjeta bancaria: Cobro de peaje mayor a la tarifa aplicable. ▪ Notifique al Encargado(a) de Turno. ▪ Informe al usuario el motivo de la diferencia. ▪ Bonifique la diferencia en efectivo y el usuario deberá firmar el comprobante de entrega de efectivo.



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



		Cobro de peaje menor a la tarifa aplicable. ▪ Notifique al Encargado(a) de Turno. ▪ Informe al usuario el motivo de la diferencia. ▪ Genere un nuevo Váucher y cobre la diferencia. Nota 5: si el usuario se fue y no se lleva su Váucher y/o Ticket este deberá de destruirlo en el momento frente a la cámara. Los errores en la marcación al finalizar el turno, el Encargado(a) de Turno realizará los ajustes y la conciliación correspondientes. (Ver. Lineamiento de Administración del Personal Operativo de Caseta de Cobro LI-OPE-01).
5.5.5 Cobro por telepeaje.	Cajero(a)	q) Reciba al usuario de la plaza de cobro que se aproxima a la cabina. r) Valide en el equipo del SRV (Sistema de Registro Vehicular) la forma de pago. Nota 5: Únicamente en casos de incidencias y con la previa validación y autorización del Encargado(a) de Turno, se podrá realizar el registro manual en el formato Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16).

5.6 Vehículos exentos		
Etapas	Responsable	Actividad
5.6.1 Distribución del "Listado de Exentos".	Jefe(a) de Caseta/ Encargado(a) de Turno.	a) El Jefe(a) de Caseta comparte la información al Encargado(a) de Turno, quien distribuye la información actualizada del Listado de Exentos en las cabinas de cobro.
5.6.2 Identificación de vehículos autorizados.	Usuario(a)	b) La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León define los mecanismos para exentar vehículos del pago por el uso de las autopistas: c) Los vehículos autorizados como exentos son aquellos de servicio a la comunidad, tales como los de la Policía, Ambulancias, Bomberos, Fuerzas Armadas, SEMEFO y Seguridad Pública. d) Los vehículos de proveedores internos, como los de transporte de personal, seguridad, limpieza, suministro de material y mantenimiento de autopistas. e) Al llegar a la plaza de cobro el usuario debe identificarse (según aplique). (Ver. Anexo 6.2. Acreditación de Vinculación con el Servicio Público a Vehículos Sin Distintivos Oficiales (logotipos, rótulos o similares).
5.6.3 Validación y autorización.	Cajero(a)	f) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). Vehículos exentos por servicio a la comunidad. ▪ Identifique el vehículo. (Ver. 5.6.2 Vehículos autorizados). ▪ Brinde el servicio y recopile la mayor cantidad de datos posibles: número de unidad, placas y dependencia. ▪ Registre en el sistema SRV (Sistema de Registro Vehicular). ▪ Registre los eventos en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05).



		Vehículos exentos autorizados. - El usuario se identifica y solicita el exento. - Revise el Listado de exentos. - Registre en el sistema SRV (Sistema de Registro Vehicular). - Registre los eventos en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). g) En los casos en que el usuario no logre identificarse con la información solicitada, notifique al Encargado(a) de Turno y solicite la autorización para la exención del pago.
5.6.4 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	h) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su preliquidación para la revisión de los eventos marcados como exentos en los videos por el Aforador(a).

5.7 Vehículos residentes		
Etapas	Responsable	Actividad
5.7.1 Identificación de vehículos residentes.	Usuario(a)	a) Todo usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen puede hacerlo, pero deberá hacerlo en un lapso de tiempo determinado para que sea válido y no reciba el cobro de cuota nuevamente. b) Al llegar a la plaza de cobro, el usuario debe realizar la solicitud y mostrar su Ticket.
5.7.2 Validación y autorización.	Cajero(a)	c) Reciba al usuario en la plaza de cobro de acuerdo con el protocolo de atención. (Ver. 5.5.2 Atención al usuario). d) Verifique que el folio del Ticket se encuentre dentro del lapso de tiempo determinado de 15 minutos posterior a su cruce para ser válido. Nota 6: en caso de que el usuario, debido a contingencias presentadas en la autopista, exceda el tiempo determinado, deberá solicitar la autorización del Encargado(a) de Turno. e) Registre el evento en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05).
5.7.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	f) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su preliquidación para la revisión de los eventos marcados como residentes en los videos por el Aforador(a).

5.8 Vehículos con exceso de dimensiones		
Etapas	Responsable	Actividad
5.8.1 Identificación de vehículos.	Cajero(a)	a) Evento en el que el vehículo requiere realizar el cruce por los carriles exprés y/o exclusivos, tales como: - Vehículos como camiones, tráileres o transportes especiales que, debido a su tamaño, superan las dimensiones estándar. - Vehículos que, debido a incidencias presentadas, no pueden realizar el pago del peaje en el carril de cruce.

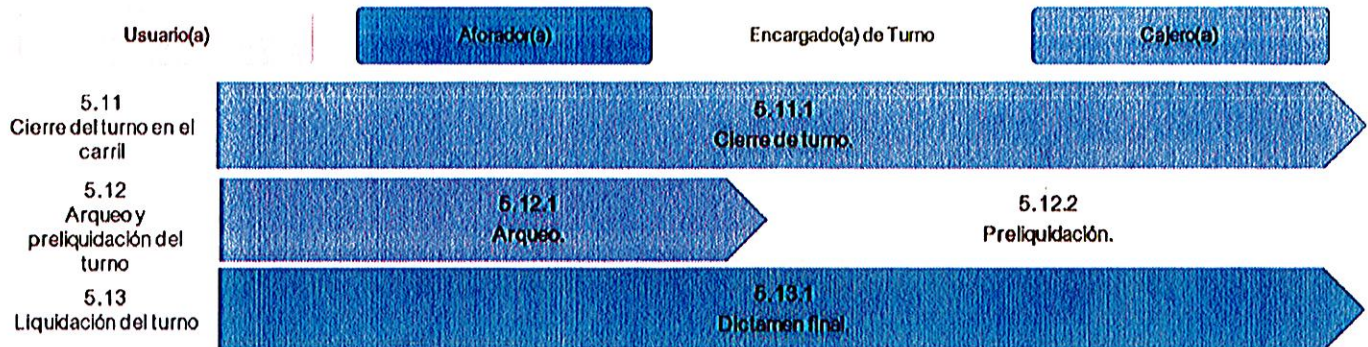
5.8.2 Registro.	Cajero(a)	b) Registre el evento en el Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11).
5.8.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	c) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a su pre-liquidación para la revisión de los eventos marcados como vehículos con exceso de dimensiones en los videos por el Aforador(a).

5.9 Vehículos eludidos		
Etapas	Responsable	Actividad
5.9.1 Presentación del evento.	Cajero(a)	a) Evento en el que un vehículo, al pasar por la plaza de cobro, no realiza el pago de la tarifa correspondiente por evasión intencional.
5.9.2 Registro.	Cajero(a)	b) Registre el evento en el Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05). c) Notifique de inmediato al Encargado(a) de Turno sobre el incidente.
5.9.3 Entrega de registros para validación.	Cajero(a)	d) Al finalizar el turno, entregue su Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11) al Encargado(a) de Turno, quien lo integrará a la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08) para la revisión de los eventos marcados como vehículos eludidos en los videos por el Aforador(a).

5.10 Notificación y envío de retiros parciales		
Etapas	Responsable	Actividad
5.10.1 Notificación de retiros parciales.	Cajero(a)	a) Prepararé el exceso de efectivo. b) Notifique al Encargado(a) de Turno cuando se cuente con exceso de efectivo en la cabina. Nota 7: cada cabina debe tener un mínimo de efectivo equivalente al fondo revolvente. El efectivo recaudado en las cabinas de cobro no deberá exceder los \$20,000.
5.10.2 Envío de retiros parciales.	Cajero(a)	c) Cuente la cantidad entregada y envíe el efectivo al Encargado(a) de Turno a través del sistema neumático. d) El Encargado(a) de Turno le enviará el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial. e) Conserve el Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial como comprobante para su pre-liquidación de turno. Nota 8: la actividad del retiro parcial no aplica en entronques, el Cajero(a) de entronques entrega el fondo y el finiquito durante la pre-liquidación.



Grafico 6. Cierre del Turno



5.11 Cierre del turno en el carril		
Etapa	Responsable	Actividad
5.11.1 Cierre de turno.	Cajero(a)	a) Al llegar la hora del cambio de turno, envíe su finiquito por el sistema neumático. b) Cierre sesión del carril. c) Ingrese en el SRV (Sistema de Registro Vehicular) su clave personalizada (número de cajero). d) Retire el tarjetón de identificación personal. e) Retire el efectivo recaudado y los comprobantes cancelados. f) Verifique que los datos de la documentación de soporte utilizada durante el turno estén completos y firmados. ▪ Recibo de Efectivo (FO-OPE-03). (Por concepto de retiros parciales). ▪ Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05) ▪ Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07). ▪ Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11). ▪ Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16). (utilizado únicamente en casos de contingencia y con previa autorización del Encargado(a) de Turno). g) Diríjase de inmediato y sin desviarse a las oficinas para la pre-liquidación. (Ver.5.12 Arqueo y preliquidación del turno).

5.12 Arqueo y preliquidación del turno		
Etapa	Responsable	Actividad
5.12.1 Arqueo.	Cajero(a)	a) Al llegar la hora del cambio de turno, envíe su finiquito por el sistema neumático. b) Cuente los billetes y monedas recaudados durante el turno. c) Separe los billetes y monedas recaudados durante el turno por denominación. d) Verifique que los datos de la documentación de soporte utilizada durante el turno estén completos y firmados.



RED ESTATAL
DE AUTOISTAS

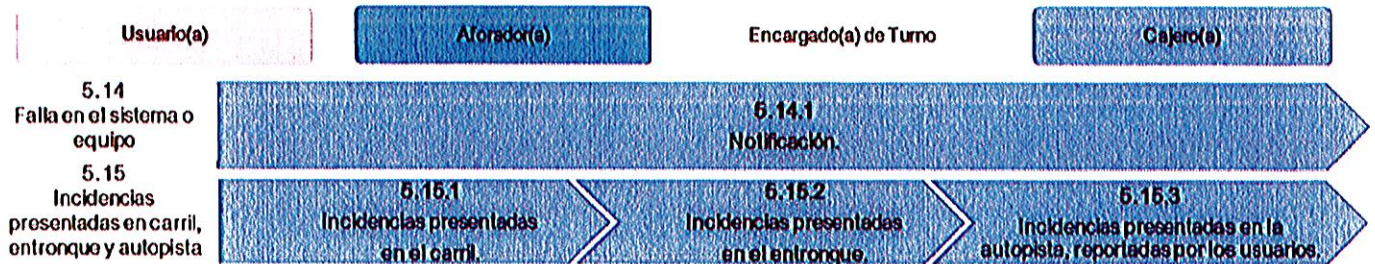
Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



		e) Entregue al Encargado(a) de Turno: - El ingreso final del efectivo. - La documentación de soporte. - Los comprobantes de pago cancelados. - El Recibo de Efectivo (FO-OPE-03) por concepto de retiro parcial.
5.12.2 Preliquidación.	Encargado(a) de turno	f) Cuenta el efectivo recibido y verifica que los datos de la documentación de soporte estén completos y firmados. g) Si el efectivo es correcto, realiza el corte de carril en el sistema. Nota 9: ante situaciones de faltantes de efectivo, el encargado de turno aclara inmediatamente con el Cajero(a) y solicita la reposición del faltante, y si es el caso, se ponen a disposición del Cajero(a) las opciones de reposición que correspondan.
	Cajero(a)	h) Proceda a firmar la Preliquidación Carril/Turno (FO-OPE-08) generado por el Encargado(a) de Turno.
		i) Una vez firmado y entregado al Encargado(a) de turno, podrá retirarse del área.

5.13 Liquidación del turno		
Etapas	Responsable	Actividad
5.13.1 Dictamen final.	Aforador(a)	a) Verifica los videos de los eventos registrados durante el turno, emite el dictamen final y genera el reporte de liquidación. b) Al presentarse faltantes en la liquidación, el Encargado(a) de turno notifica al cajero(a).

Grafico 7. Atención a Incidencias



5.14 Falla en el sistema o equipo		
Etapas	Responsable	Actividad
5.14.1 Notificación.	Aforador(a)	a) Cuando detecte una falla en el sistema o en los equipos del carril, es necesario que notifique de inmediato al Encargado(a) de Turno, para que se tomen las acciones pertinentes y se minimicen las interrupciones en el servicio. b) Si la falla se presenta en entronques, debe comunicarse de inmediato con el call center para levantar el reporte de la falla y notificar al Encargado(a) de Turno.



5.15 Incidencias presentadas en carril, entronque y autopista		
Etapa	Responsable	Actividad
5.15.1 Incidencias presentadas en el carril.	Cajero(a)	a) Ante casos de incidencias presentadas en carriles, tales como: ▪ Agresión. ▪ Cierres o bloqueos de carril. ▪ Siniestros. ▪ Personas sospechosas en carriles. ▪ Otros casos presentados. b) Deberá: ▪ Conservar la calma. ▪ Solicitar apoyo al Encargado(a) de Turno, informando sobre la situación.
5.15.2 Incidencias presentadas en el entronque.	Cajero(a)	c) Ante casos de incidencias presentadas en el entronque, tales como: ▪ Agresión. ▪ Cierres o bloqueos de carril. ▪ Siniestros. ▪ Personas sospechosas. ▪ Robos. ▪ Falla eléctrica. ▪ Otros casos presentados. d) Deberá: ▪ Conservar la calma. ▪ Comunicarse de inmediato con el call center para levantar el reporte informando sobre la situación y notificar al Encargado(a) de Turno.
5.15.3 Incidencias presentadas en la autopista, reportadas por los usuarios.	Cajero(a)	e) Ante el reporte de un usuario sobre casos de incidencias presentadas en la autopista: ▪ Cierres realizados en el trayecto de la autopista. ▪ Accidentes. ▪ Siniestros. ▪ Personas sospechosas. ▪ Otros casos presentados. f) Deberá: ▪ Recabar la mayor información posible. ▪ Solicitar apoyo al Encargado(a) de turno, informando sobre la situación.



6. Anexo

6.1 Documentación de soporte

Se presentan los formatos asignados a los cajeros para el registro de los eventos ocurridos en los carriles durante el turno (documentación de soporte).

Recibo de Efectivo (FO-OPE-03)

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS SECRETARÍA DE ECONOMÍA		FO-OPE-03 Vigente a partir del: 01-oct-2024	N.º de Revisión: 00
RECIBO DE EFECTIVO			
CASETA: ☐ Apodaca ☐ Linares ☐ Guadalupe ☐ Cadereyta ☐ Juárez			
CONCEPTO			
RETIRO		FONDO REVOLVENTE	
TURNO			
CARRIL			
FECHA			
IMPORTE			
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL E. TURNO			

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS SECRETARÍA DE ECONOMÍA		FO-OPE-03 Vigente a partir del: 01-oct-2024	N.º de Revisión: 00
RECIBO DE EFECTIVO			
CASETA: ☐ Apodaca ☐ Linares ☐ Guadalupe ☐ Cadereyta ☐ Juárez			
CONCEPTO			
RETIRO		FONDO REVOLVENTE	
TURNO			
CARRIL			
FECHA			
IMPORTE			
_____ NOMBRE Y FIRMA DEL CAJERO(A)			

Reporte de Vehículos Exentos, Residentes y Eludidos (FO-OPE-05)

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS SECRETARÍA DE ECONOMÍA										FO-OPE-05 Vigente a partir del: 01-oct-2024	N.º de Revisión: 00
Caseta: ☐ Apodaca ☐ Cadereyta ☐ Guadalupe ☐ Juárez ☐ Linares										N.º de carril:	
Turno:										Fecha:	
Exentos					Residentes			Eludidos		Observaciones	
No.	Hh:mm	Unidad/Placas	Dependencia		Hh:mm	Carril	Folio	Hh:mm	Unidad/Placas		
1			SP ☐ JA ☐ AW ☐	OTROS ☐							
2			PO ☐ AW ☐ JO ☐ JA ☐	OTROS ☐							
3			SI ☐ SA ☐ N ☐	OTROS ☐							
4			PO ☐ AW ☐ JO ☐ JA ☐	OTROS ☐							
5			SI ☐ SA ☐ N ☐	OTROS ☐							
SP: SECRETARÍA DE ECONOMÍA JA: JEFATURA DE LA ASISTENCIA AW: ADMINISTRACIÓN SI: SECRETARÍA DE ECONOMÍA					Cajero(a):		Encargado(a) de Turno:		Jefes de Caseta:		
Almacenista:					Nombre y firma:		Nombre y firma:		Nombre y firma:		



Registro de Entrega de Carril (FO-OPE-07)

NL RED ESTATAL DE AUTOPISTAS		REGISTRO DE ENTREGA DE CARRIL		FO-RH-07 Vigente a partir del: 01/Oct/2024	N.º de Revisión :00
Caseta: Apodaca ☐ Cadereyta ☐ Guadalupe ☐ Juárez ☐ Lincoln ☐		N.º de carril: _____		Fecha: _____	
		Turno: _____			
Nº	Condición de equipo y materiales				
1	Imagen de monitor o video		Telefono CISCO		
2	Teclado		Interfono		
3	Cabina		Silla		
4	Clima		Microondas		
5	Barreras		Modulos manchados		
6	Impresora		Iluminación interior		
7	Registradora		Cesto de basura		
8	Sistema neumático		Lampara		
9	Terminales bancarias		Marca check		
10	Alambricas		Grapadora		
11	Inalambricas		Calculadora		
12	Limpieza del carril				
Observaciones: _____					

Entregó: Nombre y Firma			Recibió: Nombre y Firma		





RED ESTATAL
DE AUTOISTAS
GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN

Sistema de Gestión de Calidad
Procedimiento Operativo Estándar
Recepción del Pago de Peaje en Plaza de Cobro
Código: POE-OPE-01 N.º de Revisión: 00
Vigente a partir del: 01/10/2024



Reporte de Vehículos con Exceso de Dimensiones (FO-OPE-11)

NL RED ESTATAL DE AUTOISTAS		REPORTE DE VEHICULOS CON EXCESOS DE DIMENSIONES				FO-OPE-11 Vigente a partir del: 01/oct/2024	N.º de Revisión: 00
Caseta:							
Apodaca ☐		Cadereyta ☐		Guadalupe ☐		N.º de carril: _____ Fecha: _____	
Juárez ☐		Lincoln ☐		Turno: _____			
No.	Clasificación del vehículo	Tarifa	Paso por carril	Hh:mm	Atendió	Observaciones	
1							
2							
3							
4							
5							
Cajero(a)		Encargado(a) de Turno		Jefe(a) de Caseta		Aforador(a)	
_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma	

Registro Manual de Vehículos con TAG (FO-OPE-16)

NL RED ESTATAL DE AUTOISTAS		REGISTRO MANUAL DE VEHÍCULOS CON TAG				FO-OPE-16 Vigente a partir del: 01/oct/2024	N.º de Revisión: 00
Caseta:							
Apodaca ☐		Cadereyta ☐		Guadalupe ☐		N.º de carril: _____ Fecha: _____	
Juárez ☐		Lincoln ☐		Turno: _____			
N.º	Clasificación del vehículo	N.º de TAG	N.º de placas	Hh:mm	Razon Social	Observaciones	
1							
2							
3							
4							
5							
Cajero(a)		Encargado(a) de Turno		Jefe(a) de Caseta		Aforador(a)	
_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma		_____ Nombre y firma	



red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265
Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

IRD-OPE-004

VERSIÓN 1.0

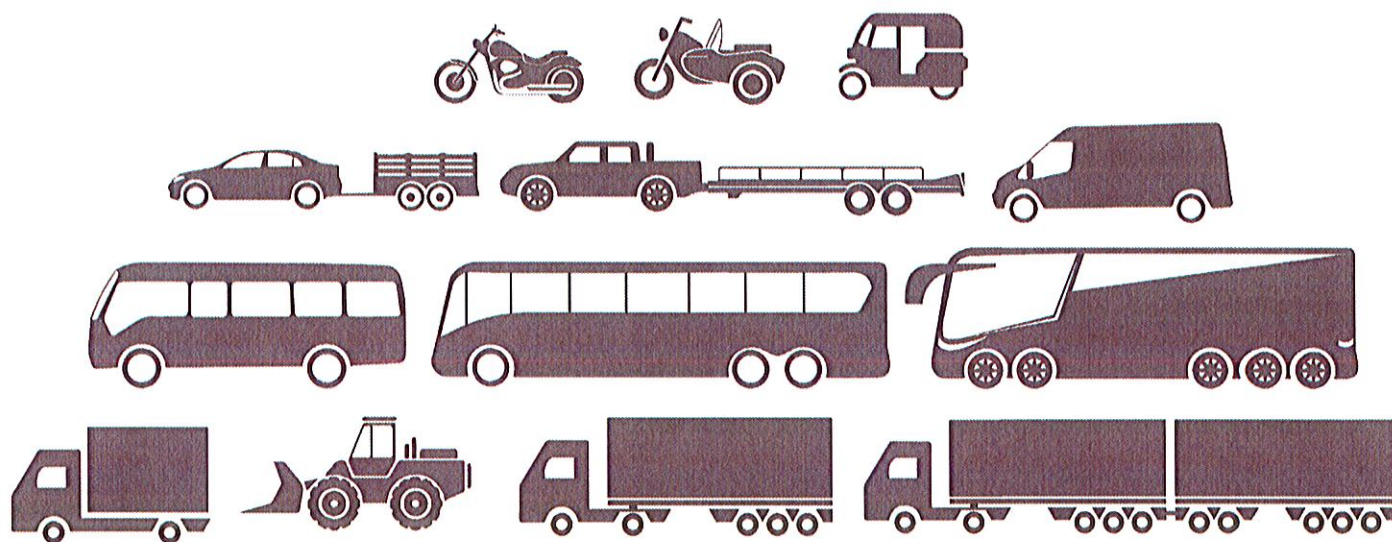
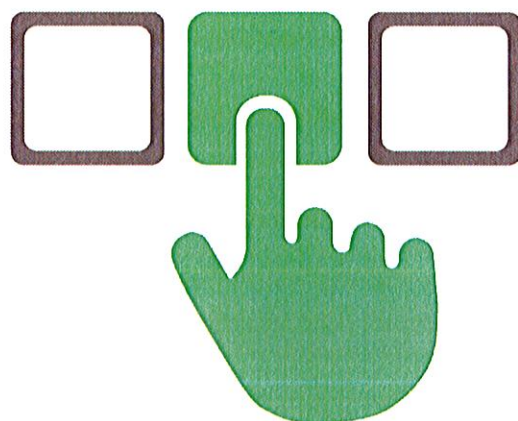
01/06/2024

Elaboró:
Analista de Calidad

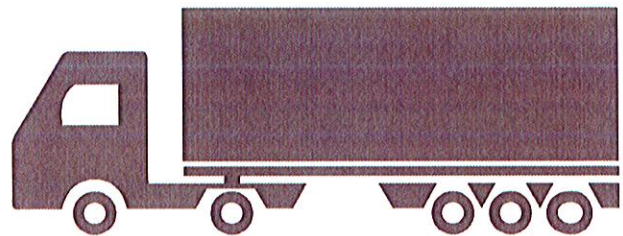
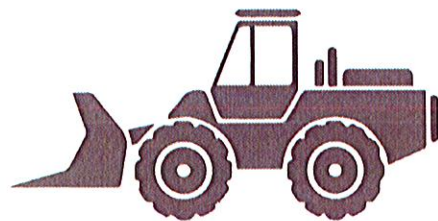
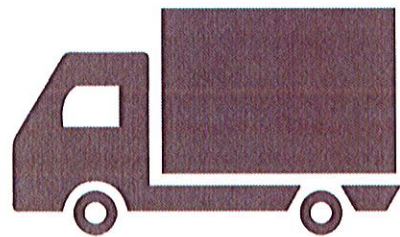
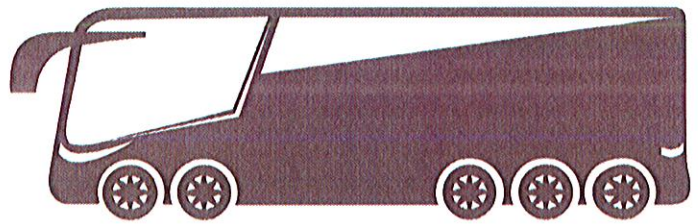
Revisó:
Coordinación Administrativa de
Casetas y Coordinación de Sistemas

Autorizó:
Dirección de Operaciones y
Proyectos Estratégicos.

Edición y Diseño: Comunicación



MANUAL DE CLASIFICACIÓN VEHICULAR



RED ESTATAL DE AUTOPISTAS

MANUAL DE CLASIFICACIÓN VEHICULAR

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	4
Reglas de Aplicación General	6
Clasificación Vehicular por Cantidad de Ejes	
• Motocicleta	8
• Automóvil	9
• Autobus	10
• Camión	11
Programa de Usuario Residente PAMM	13
Procedimiento para Vehículo Residente	13
Glosario de Términos Comunes	14
Criterios Especiales por Tipo de Vehículo	16
Criterios Especiales Casas rodantes	18

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS

MENSAJE DE PRESENTACIÓN



Este documento pretende ser una guía práctica para difundir los criterios de **Clasificación Vehicular** adoptados en las casetas de peaje de la **Red Estatal de Autopistas de Nuevo León**.

La **Clasificación Vehicular** es un término que se refiere a la manera en la que agrupamos los distintos vehículos usando algunas de sus características técnicas y comerciales, como lo sería la cantidad de ejes con los que cuenta.

Estas características son usadas como criterios de clasificación debido a que por su naturaleza, afectan directamente los costos de administración de las autopistas.

La tarifa se calcula entonces, tomando en cuenta esos elementos o características, y añadiendo otros factores que determinan los costos de operación de la infraestructura carretera.

El criterio principal que usamos para la clasificación es la cantidad de ejes en contacto con la vía, sin embargo, existen otros como el uso privado o comercial de la unidad y el peso total declarado en el manifiesto. Estos criterios son considerados para calcular el desgaste de la superficie de rodamiento, y por lo tanto, repercuten en gran medida en las tarifas aprobadas.

La clasificación vehicular forma parte del núcleo de nuestra razón de ser, por lo que todos los colaboradores deben tener conocimiento sobre lo que da origen a la operación en nuestras casetas de peaje.

Por otra parte, nuestros usuarios cuentan con servicios como paradores, amenidades, iluminación, señalamientos, elementos de seguridad, contención, servicios de auxilio vial, seguro de accidentes, servicios de facturación, Centro de Contacto, entre otros. Estos servicios son operados y solventados gracias al cobro de la tarifa de peaje.

De ahí que sea tan importante que se aplique la clasificación de manera eficiente y confiable, ya que de ello depende el cobro correcto de la tarifa y la obtención de los recursos para operar el sistema de autopistas bajo la administración de nuestro Organismo.

En consecuencia, el uso de la información contenida en este documento es de carácter obligatorio para los colaboradores que trabajan en las casetas de peaje al clasificar y asignar la tarifa correspondiente a los vehículos que circulan por el carril asignado en su jornada de trabajo.

Difundir el conocimiento de los estándares de clasificación vehicular dentro de nuestro Organismo forma parte de las actividades de mayor prioridad, ya que de ello depende el servicio de calidad que debemos a nuestros usuarios.

En los casos en que haya omisiones o contradicciones entre los criterios establecidos en este documento y los criterios operativos que se apliquen en campo dictados por supervisores o jefes de caseta, prevalecerán estos últimos.

Sin embargo, con el objetivo de mantener actualizados y estandarizados estos criterios de operación se deberán notificar dichas discrepancias, para que se añadan a este documento para que refleje la realidad de la operación de nuestras casetas de peaje.

Con este manual se pretende mejorar la comunicación de los lineamientos de clasificación empleados para la asignación de tarifas de peaje, lo que beneficia en la aplicación de criterios transparentes para nuestros usuarios y en su satisfacción.

Sumado a las acciones de todos nuestros colaboradores en otras áreas podremos hacer la diferencia y satisfacer las expectativas de quienes confían en nuestro Organismo.

CRITERIOS DE APLICACIÓN GENERAL

REGLAS GENERALES POR TIPO DE VEHÍCULO

Estos criterios se refieren especialmente a establecer el alcance de cada rama de clasificación:

1. La clasificación de (M) **Motocicleta** se refiere a vehículos ligeros de tracción propia con motor de combustión o eléctricos que cuentan con 2, 3 y 4 ruedas sencillas. El uso privado o comercial del vehículo o una estructura sidecar, no se tomará en consideración en la clasificación.



Los vehículos de tipo (M) **Motocicleta** que cuenten con un remolque serán clasificadas como (A) **Automóvil**.

2. Los vehículos de tipo (A) **Automóvil** comprenden aquellos que cuentan con **rodada sencilla**. Dentro de esta clasificación en la autopista PAMM es aplicable el Programa de Descuento para Usuarios Residentes. Se considera como eje excedente cualquiera eje adicional que no forme parte de la estructura principal del vehículo, agregándose el número de ejes totales para la clasificación. En los casos en que un vehículo remolque a otro usando cualquier tipo de enganche sin plataforma, no se considera como eje excedente y se cobrará la tarifa completa



Los vehículos de tipo (A) **Automóvil** que presenten **rodada doble** en cualquiera de las ruedas se clasificarán como (C) **Camión**.

de acuerdo al tipo de vehículo remolcado.

3. La clasificación tipo (B) **Autobus** se considera a una unidad de transporte de personal que supera los 8 asientos sin contar el del conductor y que cuenta con al menos un eje de rodada doble.
4. La clasificación de tipo (C) **Camión** se refiere a los vehículos de transporte de carga que cuentan en su unidad motriz o remolque con al menos un eje con doble rodada.
5. En las situaciones en donde un camión sea remolcado por otro camión este será considerado camión con ejes excedentes y el cobro se realiza de acuerdo al número de ejes totales.



En la clasificación de tipo (C) **Camión** los **ejes levantados** no deben ser considerados en el total.

CRITERIOS ESPECIALES

Para vehículos con características que pertenecen a diferentes clasificaciones, se proponen los siguientes criterios especiales: Se clasificarán como (A) **Automóvil**:

(A) AUTOMÓVIL

- Las motocicletas que cuenten con remolque.
- Los vehículos recreativos de cuatro llantas tipo RZR o similares.
- La maquinaria menor agrícola de rodada sencilla.

(B) AUTOBUS

Se clasificarán como (B) **Autobus**:

- Los vehículos tipo Van que sean usados para transporte de personal, que cuenten con al menos un eje de rodada doble y tengan ventanas laterales.

- Autobuses 5 o 6 se clasifican como Autobus 4.
- Casas rodantes con ejes excedentes (Remolques, auto particular, Dolí...) que por sus ejes totales representen un Autobus 5 o 6 se clasifican como bus 4.

(C) CAMIÓN

Se clasificarán como (C) Camión:

- La maquinaria de construcción o agrícola que cuente con rodamientos sencillos, pero que por su ancho equivalen a rodada doble.
- Vehículo de tipo (A) Automóvil en la que una de sus ruedas es de rodada doble.
- Vehículos tipo Van que se use para el transporte de mercancías, que cuente

con al menos un eje de rodamiento doble, desprovisto de asientos para pasajeros y sin ventanas o Furgoneta de Panel sin ventanas laterales traseras.

DISCREPANCIAS DE CLASIFICACIÓN

En algunos casos es posible que surjan discrepancias en cuanto a los criterios de clasificación adoptados en las casetas que pertenecen a una u otra vía (PAMM, AMC y PAMM III).

Si el criterio empleado es de uso general deberá ser notificado a las áreas correspondientes, con la finalidad de que se agregue al presente documento.

EJES EXCEDENTES

A continuación se explican los dos tipos de ejes de los vehículos de carga:

1. El eje excedente común es aquel que no forma parte de la estructura original del vehículo que proporciona la fuerza motriz.

2. El eje excedente de tipo (C) Camión es aquel que se utiliza dentro del sistema para referir a los vehículos a partir de 10 ejes, mismos que se registrarán en el SRV usando la clave 91 al 99. Las claves a partir del 100 serán usadas para registrar excedentes a partir de los 19 ejes en adelante.

CONCLUSIONES

Las reglas generales contenidas en este documento son una guía obligatoria en materia de clasificación vehicular dentro de nuestro Organismo y solo pueden ser modificadas previa autorización de la Dirección General.

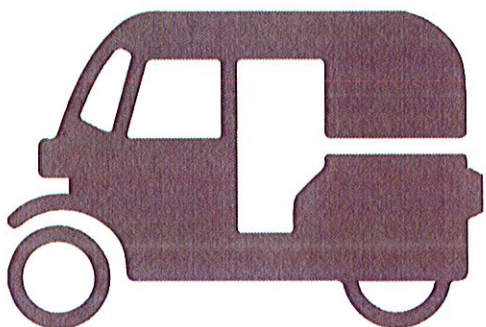
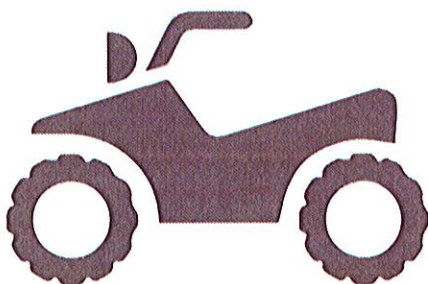
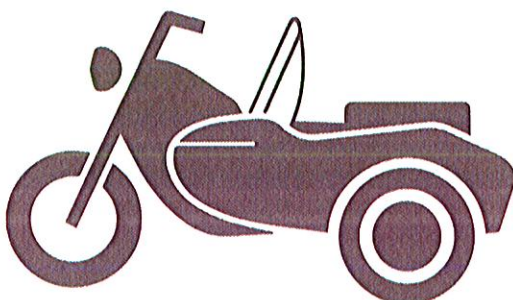
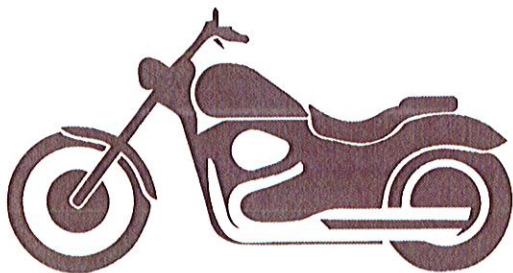
En los casos en que se encuentren discrepancias o casos no contemplados en

estos criterios generales, deberá notificarse a los responsables para que actualicen este documento y que este refleje la realidad de la operación cotidiana en campo.

Es muy importante aplicar correctamente estos criterios, ya que dan transparencia a nuestra actuación frente a los usuarios de nuestras autopistas.

M

MOTOCICLETA



DESCRIPCIÓN

Vehículos ligeros de motor de combustión o eléctrico a tracción propia que cuentan con 2, 3 y 4 ruedas.

CRITERIOS

La presencia de sidecars o el número de ruedas del vehículo, así como su tamaño, no afectan la clasificación.

EJES

NA

AFORADORES

T01M

SRV

1 + ENTER + TAP
(MOTO) + PAGO

BENEFICIOS APLICABLES

(1)

VEHÍCULO RESIDENTE

SRV

CLAVE SRV + RESIDENTE



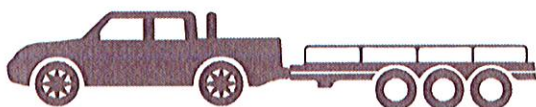
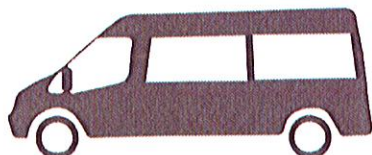
Si el vehículo trae un remolque, se clasificará como (A) Automóvil.



(1) Revisar información del programa en la página 13 de este documento.

A

AUTOMÓVIL



DESCRIPCIÓN

Vehículos que pueden ser guiados para su marcha en una vía ordinaria y que cuentan con rodada sencilla.

EJES

SRV

2	1 + ENTER + PAGO
3	11 + ENTER + PAGO
4	12 + ENTER + PAGO
5	13 + ENTER + PAGO

EJES

AFORADORES

2	T01A
3	T01L01
4	T01L02
5	T01L03

BENEFICIOS APLICABLES

(1)

VEHÍCULO RESIDENTE

(1)

DESCUENTO RESIDENTE

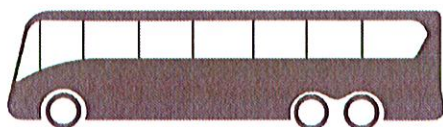
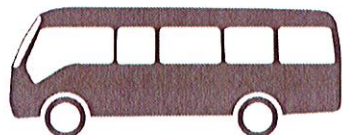
SRV

CLAVE SRV + RESIDENTE

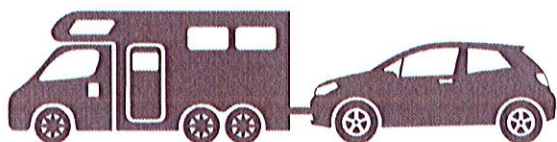
(1) Revisar información del programa en la página 13 de este documento.

B

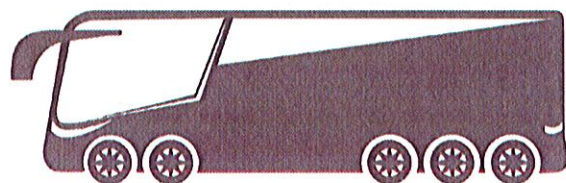
AUTOBUS



(1)



(1)



(1) Autobuses 5 o 6 se clasifican como Autobus 4.

(2)

(2) Revisar información del programa en la página 13 de este documento.

DESCRIPCIÓN

Vehículos destinados al transporte de personas que cuentan con al menos un eje con rodada doble.

EJES

SRV

2

2 + ENTER + TAP (BUS) + PAGO

3

3 + ENTER + TAP (BUS) + PAGO

4

4 + ENTER + TAP (BUS) + PAGO

5

4 + ENTER + TAP (BUS) + PAGO

6

4 + ENTER + TAP (BUS) + PAGO

EJES

AFORADORES

2

T02B

3

T03B

4

T04B

5

T04B

6

T04B

BENEFICIOS APLICABLES

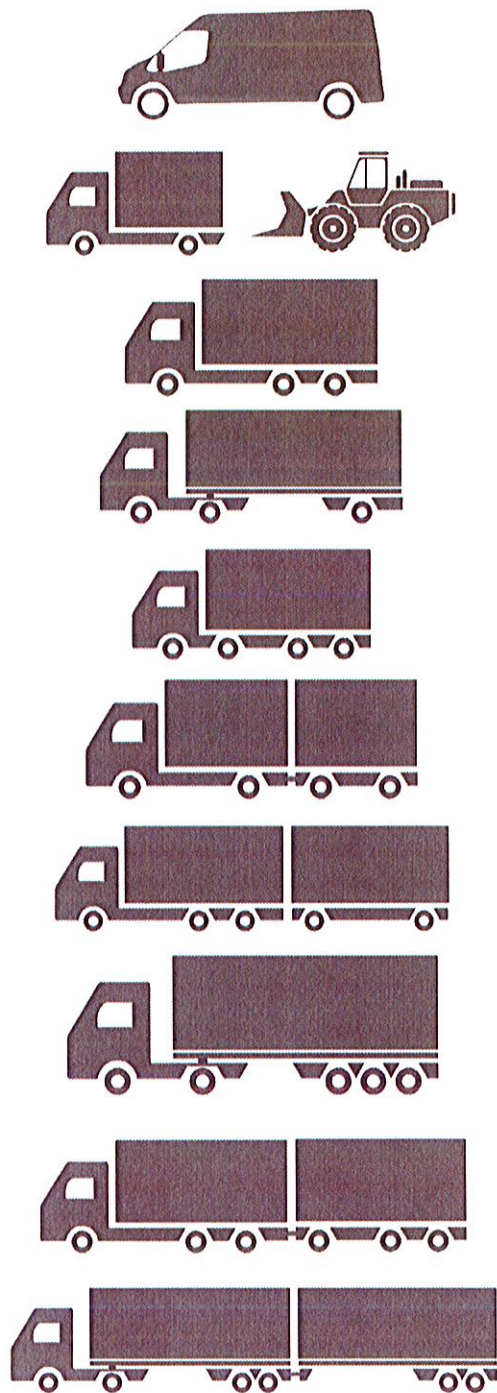
VEHÍCULO RESIDENTE

SRV

CLAVE SRV + RESIDENTE

C

CAMIÓN



DESCRIPCIÓN

Vehículos de transporte de carga que cuentan con al menos un eje con rodada doble. El número de ejes en contacto determina su clasificación.

EJES

SRV

2

2 + ENTER + PAGO

3

3 + ENTER + PAGO

4

4 + ENTER + PAGO

5

5 + ENTER + PAGO

6

6 + ENTER + PAGO

EJES

AFORADORES

2

T02C

3

T03C

4

T04C

5

T05C

6

T06C

BENEFICIOS APLICABLES

(1)

VEHÍCULO RESIDENTE

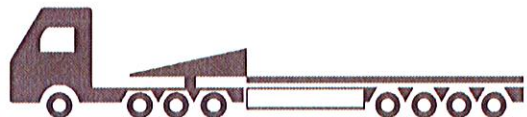
SRV

CLAVE SRV + RESIDENTE

(1) Revisar información del programa en la página 13 de este documento.

C

CAMIÓN (CONTINUACIÓN)



*



EJES

SRV

7

7 + ENTER + PAGO

8

8 + ENTER + PAGO

9

9 + ENTER + PAGO

10

91 + ENTER + PAGO

19

100 + ENTER + PAGO

EJES

AFORADORES

7

T07C

8

T08C

9

T09C

10

T09P01

19

T09P10

EJES EXCEDENTES

Se considera eje excedente todo aquel que no forma parte de la unidad motriz principal del vehículo.

Los ejes excedentes comunes estan configurados con rodada sencilla, mientras que los de tipo camión cuentan con rodada doble.

*

Para Efectos del SRV los ejes de tipo camión a partir del 10 y hasta 18 usarán la clave del 91 al 99 en el sistema.

En los casos de ejes excedentes a partir del 19, se usará la clave 100 en adelante.

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS

PROGRAMA DE USUARIO RESIDENTE PAMM

El programa de descuentos de Usuario Residente fue creado y aprobado para funcionar en el Periférico del Área Metropolitana de Monterrey que comprende las casetas de Lincoln, Apodaca y Entronques correspondientes.

Beneficios

- Ahorro de hasta un 40 por ciento en el pago de peaje
- Reducción de los tiempos de traslados
- Traslados por una vía segura
- Evitará ingresar al tráfico que se genera en otras arterias

Requisitos para participar

1. Contar con dispositivo de telepeaje (TAG) activo y vigente de la marca PASE.
2. Comprobante de domicilio con no mas de 3 meses de antigüedad.
3. Contar con tarjeta de circulación del Estado de Nuevo León.
4. Licencia de conducir vigente con domicilio en Nuevo León.
5. Enviar toda la información de los puntos 1, 2 y 3 a descuento@redestatal.com.mx de forma legible.



El programa de descuento no aplica en las casetas de Guadalupe, Cadereyta y Juárez.

PROCEDIMIENTO PARA VEHÍCULO RESIDENTE

Todo usuario que paga su cuota y requiere regresar por su camino de origen, lo puede realizar, pero deberá de hacerlo en un lapso de tiempo determinado para ser válido y no recibir el cobro de cuota nuevamente.

El vehículo llega a la caseta de cobro y el Usuario debe mostrar su ticket para ser válido.

GLOSARIO DE TÉRMINOS COMUNES

Con el objetivo de tener un estándar sobre los conceptos que se manejan en el rubro de la administración de tramos carreteros, les presentamos algunos de los términos comunes que se usan en el presente documento:

AFORADOR

Personal encargado de supervisar y contar el flujo de vehículos que pasan por los puntos de peaje.

AMC

Siglas que identifican a la Autopista Monterrey - Cadereyta.

AUTOBUS

Vehículos pesados con al menos un eje de doble rodado, creados y destinados al transporte de personas y su equipaje a través de vías carreteras o urbanas con un trayecto fijo.

AUTOMÓVIL

Vehículos de rodada sencilla que pueden ser guiados para marchar por una vía ordinaria y llevan un motor, generalmente de combustión interna o eléctrico, que los propulsa.

AUXILIO VIAL

Servicio gratuito de asistencia en el camino prestado a los usuarios de los tramos carreteros administrados por la REANL.

AUTOPISTA

Carretera con calzadas separadas para los dos sentidos de la circulación, cada una de ellas con dos o más carriles, sin cruces a nivel.

CAMIÓN

Vehículo pesado autopulsado y motorizado, con al menos un eje de rodada doble, destinado al transporte de carga.

CLASIFICACIÓN

Es la función lógica que sirve para formar grupos o clases de objetos similares o afines que poseen características esenciales comunes a todos ellos.

CLASIFICACIÓN VEHICULAR

Se refiere a la acción de agrupar vehículos automotores de acuerdo con sus características técnicas particulares.

CASETA DE PEAJE

Edificación compuesta por una o más casetas individuales de peaje montadas sobre carriles en donde se controla el acceso a la vía carretera.

EJE EXCEDENTE

Eje que no pertenece al vehículo principal que ejerce la fuerza motriz. Aplica en la clasificación para añadir ejes adicionales en las clasificaciones (A) y (C).

EJE LEVANTADO O FLOTANTE

Se refiere a un eje de un vehículo que tiene la posibilidad de ser levantado para que no haga contacto con la vía, evitando así el desgaste innecesario de las ruedas cuando no se transporta carga.

MOTOCICLETA

Vehículo motorizado ligero de dos o más ruedas utilizado para el transporte de pasajeros o de carga, que a veces incluye un sidecar y es propulsado por un motor de combustión interna o eléctrico.

GLOSARIO DE TÉRMINOS COMUNES

PAMM

Siglas que identifican al Periférico del Área Metropolitana de Monterrey.

PAMM III

Siglas que identifican al Periférico del Área Metropolitana de Monterrey, específicamente al tramo que comprende a la zona de influencia de la Caseta de Cobro Juárez.

PEAJE

Pago que se debe realizar para obtener el derecho de usar una vía carretera, una puerta o un puente.

REANL

Siglas que identifican a la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

RODADA SENCILLA

Se trata de ruedas de tamaño y grosor estándar comercial para vehículos automotores.

RODADA DOBLE

Tipo de ruedas para vehículos de carga en donde se agrega otro juego de ruedas al eje para soportar mayor peso.

REMOLQUE

Vehículo destinado al transporte de carga que no cuenta con un motor propio y que por lo tanto tiene que ser impulsado por otro vehículo a motor.

RZR O "RAZOR"

Es un vehículo ligero de tipo utilitario usado principalmente en superficies accidentadas con fines recreativos y deportivos.

SRV

Se refiere al Sistema de Registro Vehicular usado por el personal que opera las casetas de peaje.

SIDECAR

Asiento lateral adosado a una motocicleta y apoyado en una rueda.

TARIFA

Precio fijado por la autoridad como contraprestación por un servicio que brinda al público.

UNIDAD MOTRIZ O MOTORA

Vehículo que proporciona la fuerza de tracción necesaria para mover la unidad completa.

USUARIO

Persona que emplea un producto o servicio de forma ocasional o habitual.

USUARIO RESIDENTE

Usuario que participa en el Programa de descuento de usuario residente autorizado para PAMM.

VAN

Es un vehículo comercial ligero que suele utilizarse para fines comerciales, como transporte de personal o de mercancías. Es casi cúbico, mas grande que un automóvil ordinario y mas pequeño que un autobus.

CRITERIOS ESPECIALES POR TIPO DE VEHÍCULO

Existen casos en que un tipo de vehículo puede ser clasificado dentro de una u otra categoría, dependiendo alguna de sus características técnicas, como el tipo de rodada o el uso que se le da al vehículo.

A continuación, presentaremos varios casos especiales a manera de ejemplo, con la finalidad de que haya una mejor comprensión sobre cómo clasificarlos.

TIPO VAN

El mismo vehículo puede ser clasificado como (A), (B) o (C) dependiendo del tipo de rodada y la presencia de ventanas.



Van de rodada sencilla con o sin ventanas se clasifica como (A) Automóvil.



Van de doble rodada con ventanas se clasifica como (B) Autobus.



Van de doble rodada sin ventanas se clasifica como (C) Camión.

AUTOMÓVIL DOBLE

Automóvil remolca a otro automóvil directamente haciendo contacto ambos vehículos con la vía.



CLASIFICACIÓN

En este caso se toma en consideración que el vehículo remolcado ejerce la misma acción por lo que se cobran dos autos separados.

AUTOMÓVIL DOLLY

Automóvil remolca a otro automóvil usando plataforma tipo dolly o completa.

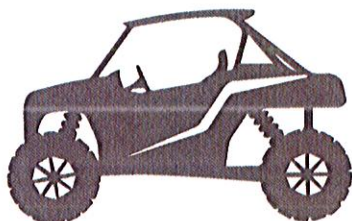


CLASIFICACIÓN

En este caso se considera como (A) Automóvil con ejes excedentes, sumando la totalidad de ejes.

RZR O "RAZOR"

Vehículo utilitario ligero de uso recreativo que cuenta con dos ejes y cuatro llantas sencillas.

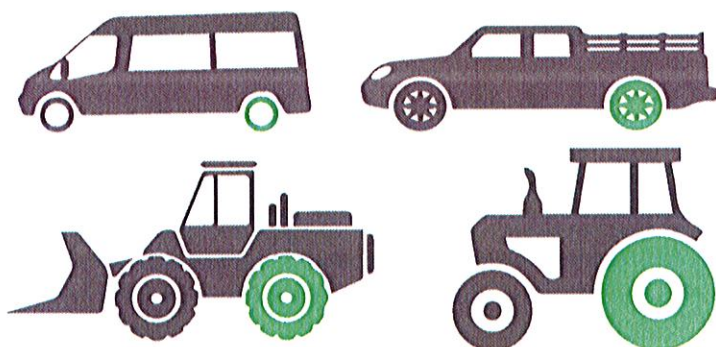


CLASIFICACIÓN

En este caso el vehículo se clasifica como (A) Automóvil debido a que sus proporciones se acercan más a esta categoría que a la anterior.

DOBLE RODADO

Vehículo de tipo (A) Automóvil en el que uno de sus ejes principales cuenta con rueda doble o con una anchura equivalente.

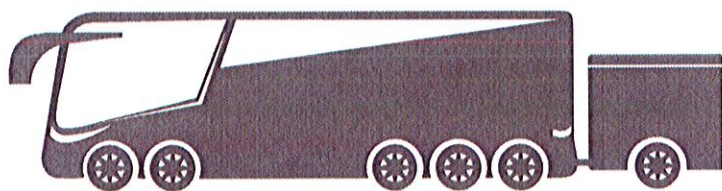


CLASIFICACIÓN

Cualquier vehículo que cuente con doble rodado en alguno de sus ejes será clasificado como (C) Camión. Lo mismo tratándose de maquinaria en la que la dimensión de la llanta sea equivalente al doble rodado.

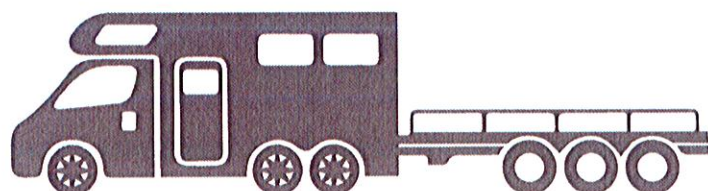
AUTOBUS + REMOLQUE

Vehículo de clasificación (B) Autobus con el añadido de un remolque.



CLASIFICACIÓN

Los vehículos de tipo (B) Autobús de 5 a 6 ejes serán clasificados como (B) Autobus 4.



En el caso de una casa rodante se considerará como (A) Autobus, aplicando el mismo criterio de ejes de la clasificación.

CRITERIOS ESPECIALES CASAS RODANTES O CAMPERS

Tratándose de casas rodantes, campers o remolques modificados para habitar en ellos, tenemos una serie de casos que ameritan mención especial, debido a que es fácil que se confunda la clasificación.

Presentaremos los ejemplos más típicos y la manera de solucionar su clasificación aplicando algunos de los criterios que se han mencionado hasta ahora.

AUTOMÓVIL + REMOLQUE

Vehículo tipo (A) Automóvil de rodada sencilla con remolque tipo habitáculo.



CLASIFICACIÓN

Se clasifica como (A) Automóvil agregando los ejes excedentes, tomando en consideración que la fuerza motriz es proporcionada por un vehículo de este tipo.

CAMIÓN + REMOLQUE

Vehículo tipo (C) Camión de rodada doble con remolque tipo habitáculo.

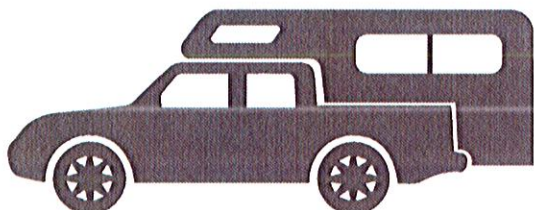


CLASIFICACIÓN

En este caso el vehículo se clasifica como (C) Camión usando el número de ejes como criterio final para asignar el tipo de camión.

AUTOMÓVIL + CAJA CAMPER

Vehículo de rodada sencilla que cuenta con una caja adosada tipo camper usada como habitáculo.

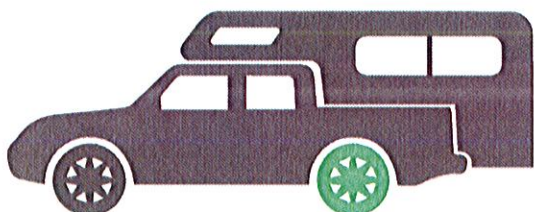


CLASIFICACIÓN

En este caso el vehículo se clasifica como (A) Automóvil considerando el tipo de vehículo que proporciona la fuerza motriz.

CAMIÓN + CAJA CAMPER

Vehículo de rodada doble que cuenta con una caja adosada tipo camper usada como habitáculo.

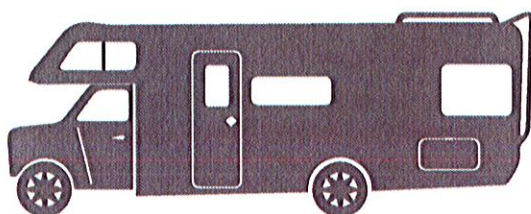


CLASIFICACIÓN

En este caso el vehículo se clasifica como (C) Camión atendiendo al criterio del cambio de clasificación por el tipo de rodada..

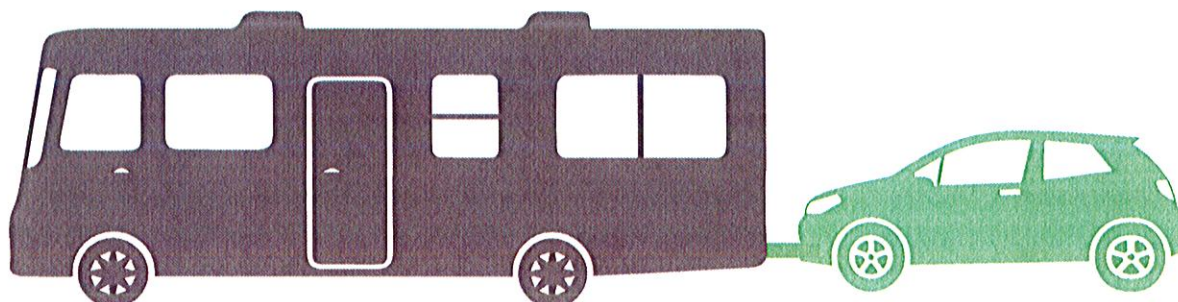
AUTOBUS CAMPER

Vehículo tipo camper en el que la zona usada como habitáculo forma parte integral del vehículo principal.



CLASIFICACIÓN

Se clasifica como (B) Autobus usando los criterios de conteo de ejes para su subclasificación. En el caso de que cuente con algún remolque u otro vehículo, se agregará el número de ejes de este al conteo total.



VERSIÓN 1.0

01/06/2024

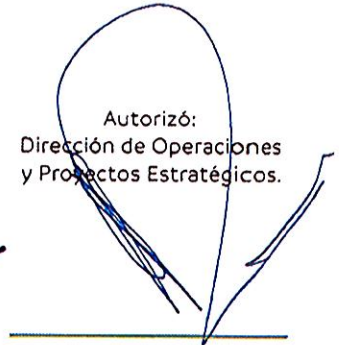
Elaboró:
Analista de Calidad



Revisó:
Coordinación
Administrativa de Casetas
y Coordinación de
Sistemas



Autorizó:
Dirección de Operaciones
y Proyectos Estratégicos.



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**

GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

red.estatal@redestatal.com.mx | www.nl.gob.mx/rea | Tel. 81 9689 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

5. CONTROL INTERNO

5.1 PG- CI-01 Quejas, Sugerencias y Denuncias



PG-CI-01
Procedimiento de
Recepción de Quejas,
Sugerencias y Denuncias

Red Estatal de Autopistas de
Nuevo León



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

PG-CI-01
Procedimiento de Recepción de Quejas, Sugerencias y Denuncias

Control de emisión			
Elaboró:	Revisó:		Autorizó:
	 C.P. Ana Alethcia Dávila García		
Analista de Auditoría Interna y Calidad	Jefe(a) de Auditoría	Coordinador(a) de Control Interno	Director (a) Administrativo(a)





CONTENIDO

1.	Objetivo.....	2
2.	Alcance.....	2
3.	Responsabilidades.....	2
4.	Definiciones.....	2
5.	Marco Jurídico.....	3
6.	Desarrollo.....	4
6.1	Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias	5
6.1.1	Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias mediante Código QR	5
6.1.2	Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias mediante Buzones de Sugerencia	6
6.2	Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias	7
6.2.1	Recepción de Quejas y Sugerencias Generadas de Manera Digital.....	7
6.2.2	Apertura y Recogida de los Documentos del Buzón.....	7
6.3	Generación de Folio de Expediente	7
6.4	Primer Contacto	7
6.5	Análisis y Remisión	8
6.5.1	Quejas y Sugerencias.....	8
6.5.2	Denuncias.....	8
6.6	Revisión de Acciones.....	9
6.7	Informe de Quejas, Sugerencias	9
7.	Anexo.....	9
8.	Información Documentada Relacionada.....	10
9.	Control de Cambios	10





1. Objetivo

Establecer las actividades para la recepción, registro y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y/o servidores públicos, garantizando una atención eficaz y transparente, con el compromiso de mejorar nuestros servicios y prevenir actos que vulneren lo establecido en el Código de Ética de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León.

De conformidad con el artículo 7 de la Ley para Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción de Servidores Públicos del Estado de Nuevo León y el artículo 92 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a la recepción, registro, análisis y seguimiento de quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los usuarios y/o servidores públicos internos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León. Abarca todos los canales habilitados para tal fin y tiene como objetivo garantizar una atención eficaz y transparente, en cumplimiento con el Código de Ética de la organización.

3. Responsabilidades

- **Control interno:** Recibir y registrar las quejas, generar folios de expediente, y dar entrada a los formatos físicos y digitales.
- **Usuarios y/o servidores públicos:** Presentar quejas, sugerencias y denuncias completas y veraces, proporcionar evidencia si es necesario, y colaborar con el proceso.
- **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés:** Evaluar y dar seguimiento a denuncias graves, determinar medidas correctivas y garantizar el cumplimiento del Código de Conducta.
- **Áreas Operativas y Administrativas:** Atender, analizar y dar seguimiento a las quejas y sugerencias, implementando las acciones correctivas necesarias.

4. Definiciones

Para efectos de este procedimiento, se entenderá como:

- **Queja:** Acción formal mediante la cual un usuario expresa su inconformidad con respecto a un servicio, procedimiento o situación vivida en las instalaciones o servicios proporcionados por la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (REANL). Las quejas pueden estar relacionadas con aspectos como la calidad del servicio, comportamiento del personal, infraestructura, entre otros.
- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación hecha por un usuario con el objetivo de mejorar un servicio.
- **Denuncia:** Información formal proporcionada sobre una posible conducta ilícita, negligente o inapropiada por parte de un servidor público, personal de la REANL o cualquier otra persona relacionada con el funcionamiento de la Red Estatal de



autopistas, vinculada a comportamientos que violan principios éticos o legales, tales como abuso de poder, corrupción, acoso, etc.

- **Folio de Expediente:** Número único y consecutivo asignado a cada queja, sugerencia o denuncia para su registro, seguimiento y control dentro del sistema de atención de la REANL.
- **Código QR:** Código de respuesta rápida (QR) utilizado para acceder a un formulario electrónico en línea, donde los usuarios pueden presentar sus quejas, sugerencias o denuncias.
- **Buzón de Sugerencias:** Contenedor físico dispuesto en puntos estratégicos (como oficinas, plazas de cobro, y otras instalaciones) donde los usuarios pueden depositar sus quejas, sugerencias o denuncias de forma anónima o identificada.
- **Acción Correctiva:** Medida adoptada para eliminar la causa de una queja, sugerencia o denuncia, con el fin de prevenir que el problema o la deficiencia se repita en el futuro.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de problemas potenciales antes de que ocurran.
- **Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés:** Órgano encargado de recibir, analizar y resolver las denuncias relacionadas con conductas inapropiadas, éticamente cuestionables o ilegales de los servidores públicos de la REANL.
- **No Competencia:** Determinación de que una queja, sugerencia o denuncia no corresponde a la competencia del área que la recibió, ya sea por un error de asignación o porque el asunto no está dentro de las atribuciones del área correspondiente.

5. Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León
- Código de Ética de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León
- Ley para Incentivar la Denuncia de Actos de Corrupción de Servidores Públicos del Estado de Nuevo León
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de Nuevo León
- Reglamento Interior de la Contraloría y Transparencia Gubernamental
- Acuerdo Administrativo por el que se Emite el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León
- Acuerdo Administrativo por el que se Emite el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública

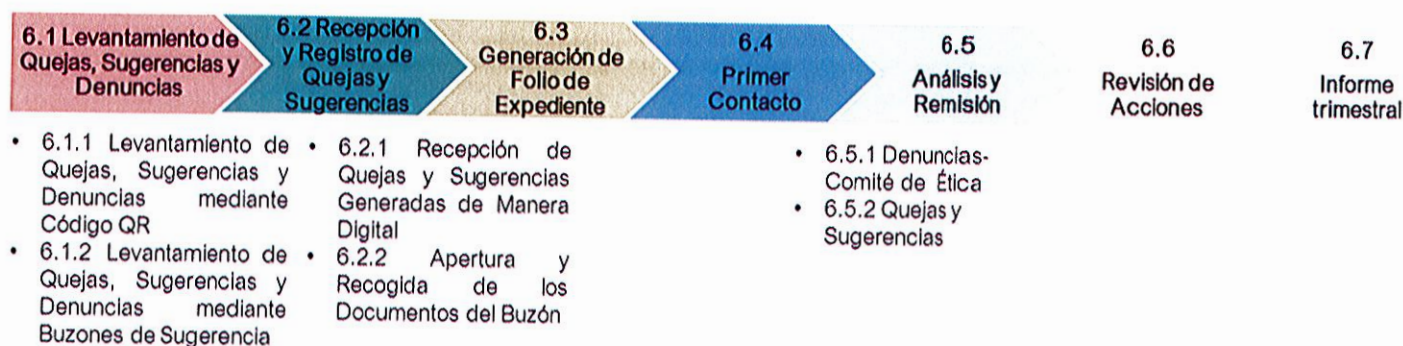


6. Desarrollo

El procedimiento de Recepción de Quejas, Sugerencias y Denuncias contempla lo siguiente:

- Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias
- Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias
- Generación de Folio de Expediente
- Primer Contacto
- Análisis y Remisión

Gráfico 1: Recepción de Quejas, Sugerencias y Denuncias



Medios para Recibir Quejas, Sugerencias y Denuncias

La Red Estatal de Autopistas de Nuevo León (REANL) pone a disposición de los usuarios y/o servidores públicos diferentes canales para que puedan presentar sus quejas, sugerencias y denuncias de manera accesible, eficiente y segura. A continuación, se detallan los principales medios disponibles:

- Medio Digital (Formulario en Línea) Código QR:

Los usuarios pueden acceder al formulario para presentar quejas, sugerencias y denuncias escaneando un código QR disponible en diversos puntos de las instalaciones de la REANL (por ejemplo, plazas de cobro, oficinas administrativas, sitios de atención al público). El código QR redirige a un formulario en línea donde se pueden detallar los hechos, adjuntar evidencia y registrar la información relevante para el seguimiento.

- Buzón de Sugerencias Físico:

Los buzones de sugerencias están ubicados en puntos estratégicos de la REANL, como las instalaciones centrales, plazas de cobro y otros sitios operativos. Estos buzones están diseñados para ser accesibles para los usuarios, de manera que puedan presentar sus quejas, sugerencias o denuncias de forma anónima o con datos de contacto.





6.1 Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias

6.1.1 Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias mediante Código QR

- Escanear el Código QR

El interesado podrá presentar su queja, sugerencia o denuncia escaneando el código QR-CAL-03 (Ver Anexo 1) o accediendo a la siguiente liga: [https://forms.gle/GBWBhHPU1RFYoUL1A].

- Acceso al Formulario

Al escanear el código QR, se visualizarán cuatro opciones para que los usuarios elijan la que mejor corresponda a su necesidad:

1. Evaluar el servicio al usuario
2. Evaluar el servicio de baños
3. Evaluar el servicio de facturación
4. Levantar quejas y sugerencias

Para presentar una queja, sugerencia o denuncia, se debe seleccionar la opción "Levantar quejas y sugerencias".

- Completar el Formulario

Una vez seleccionada la opción "Levantar quejas y sugerencias", se desplegará un formulario donde el usuario deberá ingresar los siguientes datos:

1. Fecha de solicitud
2. Descripción de los hechos o conductas a denunciar
3. Evidencia anexada (si corresponde)
4. Datos de contacto (opcionales):
 - Nombre
 - Domicilio
 - Correo electrónico
 - Teléfono
5. Datos del servidor público sobre el que se presenta la queja o denuncia:
 - Nombre
 - Puesto o cargo que desempeña

- Envío y Registro

Una vez completado el formulario, el usuario deberá enviarlo. Al hacerlo, se generará un expediente para el seguimiento de la queja, sugerencia o denuncia, siempre que se valide que la información proporcionada cumpla con los requisitos mínimos de procedencia.



6.1.2 Levantamiento de Quejas, Sugerencias y Denuncias mediante Buzones de Sugerencia

- Acceso al Buzón

Los usuarios podrán acceder al buzón de sugerencias disponible en los siguientes puntos:

Instalaciones centrales del organismo: Los buzones estarán ubicados en áreas visibles y accesibles dentro de las instalaciones centrales.

Sitios operativos: También se instalarán buzones en los distintos sitios operativos de la Red Estatal de Autopistas de Nuevo León, tales como plazas de cobro, oficinas y otros puntos estratégicos.

- Formato de Presentación

Los usuarios deberán completar el formato **Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03)** para la presentación de su queja, sugerencia o denuncia. Este formato estará disponible en el área del buzón y podrá ser llenado a mano por los usuarios y/o servidores públicos.

El formato **Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03)** incluye los siguientes campos esenciales:

1. Fecha de solicitud
2. Descripción de los hechos o conductas a denunciar
3. Evidencia anexada (si corresponde)
4. Datos de contacto (opcionales):
 - Nombre
 - Domicilio
 - Correo electrónico
 - Teléfono
5. Datos del servidor público sobre el que se presenta la queja o denuncia:
 - Nombre
 - Puesto o cargo que desempeña

Este formato debe ser llenado de manera legible y precisa para asegurar la correcta recepción y análisis de la queja, sugerencia o denuncia.

- Entrega de la Queja, Sugerencia o Denuncia

Una vez que el usuario haya completado el formato **Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03)**, deberá depositar el documento en el buzón correspondiente. La entrega será anónima si el usuario lo desea, o puede incluir sus datos de contacto para recibir un seguimiento adecuado.

Los buzones estarán cerrados y sellados para garantizar que las quejas, sugerencias o denuncias sean mantenidas en confidencialidad hasta su apertura y registro.

6.2 Recepción y Registro de Quejas y Sugerencias

6.2.1 Recepción de Quejas y Sugerencias Generadas de Manera Digital

- Generación de Folio de Expediente

Una vez recibida la queja o sugerencia de manera digital, se procederá a generar un folio de expediente. Cada queja o sugerencia recibida será registrada con un número de folio único y consecutivo, el cual servirá para realizar un seguimiento adecuado de cada caso.

Para ello, se llevará el registro en el formato **Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias (FO-CI-04)**.

6.2.2 Apertura y Revisión de los Documentos del Buzón

El responsable de la apertura del buzón debe ser una persona designada (encargado o un miembro del equipo administrativo). Para garantizar la transparencia y evitar posibles conflictos, se recomienda que este proceso sea supervisado o realizado en presencia de un testigo (por ejemplo, otro miembro del personal).

El buzón debe ser abierto con cuidado para evitar daños a los documentos. Es fundamental registrar la fecha y hora de apertura para asegurar el cumplimiento del protocolo.

Los documentos depositados en el buzón deben ser retirados de manera ordenada. El encargado debe asegurarse de tomar todos los formatos de quejas, sugerencias y denuncias sin omitir ninguno.

6.3 Generación de Folio de Expediente

Una vez abierta y recibida la queja o sugerencia, se procederá con la generación de un folio de expediente. Cada queja o sugerencia será registrada con un número de folio único y consecutivo, lo que permitirá realizar un seguimiento adecuado de cada caso.

El registro se llevará a cabo en el formato **Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias (FO-CI-04)**, en el cual se especificará que la procedencia de la queja es a través del buzón físico.

6.4 Primer Contacto

Se notificará al usuario y/o servidor público, a través de los medios de contacto proporcionados (como correo electrónico y/o teléfono), que su queja, sugerencia y/o denuncia ha sido recibida y que se atenderá a la brevedad posible. Esta notificación deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la queja o sugerencia.



6.5 Análisis y Remisión

6.5.1 Quejas y Sugerencias

▪ Análisis y Remisión

Se procederá a realizar un análisis detallado de la información recibida. Posteriormente, la queja o sugerencia será remitida al área correspondiente para su atención y resolución. Además, se levantará el registro correspondiente en el formato FO-CAL-05 (Reporte de Acción Correctiva y Preventiva), según sea el caso, para asegurar que se tomen las medidas adecuadas.

▪ No Competencia

Si la queja y/o sugerencia no corresponde a la competencia del área asignada (por razones de atribuciones, actividades o asignación errónea), deberá notificarse la "No competencia". En este caso, el área encargada deberá fundamentar y motivar la decisión de no dar curso a la queja, especificando las razones.

▪ Acción Preventiva y Correctiva

El área correspondiente realizará la revisión de las quejas y sugerencias recibidas en el Reporte de Acción Correctiva (FO-CAL-05).

Una vez analizado el reporte, el área detallará las acciones que se implementarán para prevenir la recurrencia de las quejas en el futuro. En el reporte se especificarán las acciones correctivas y preventivas necesarias para resolver la situación planteada.

6.5.2 Denuncias

▪ Documentación y Evidencia

La denuncia debe incluir la información básica necesaria para su validación, entre la que se encuentran:

1. Nombre del denunciante (de ser proporcionado por el denunciante)
2. Descripción detallada de los hechos o conductas denunciadas
3. Datos del servidor público involucrado
4. Medios probatorios (documentos, fotos, grabaciones, etc.)

Se verificará que la denuncia cumpla con los requisitos mínimos de procedencia, tales como la claridad de la información y la existencia de evidencia suficiente, para poder proceder con su análisis y seguimiento.

Si la denuncia no cumple con los requisitos mínimos, el denunciante será informado sobre las deficiencias encontradas y se le solicitará la corrección o la adición de la información necesaria. Se le otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las deficiencias.

- Remisión al Comité de Ética y Prevención de conflictos de interés

Si la denuncia cumple con los requisitos mínimos de procedencia, se remitirá al Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Interés para su análisis (determinación de la gravedad), seguimiento y resolución correspondiente.

6.6 Revisión de Acciones

En el caso de las quejas y sugerencias recibidas, se deberá realizar la revisión de las acciones correctivas implementadas para garantizar que se hayan resuelto adecuadamente los problemas planteados.

- Revisión de la Acción Correctiva

Se deberá verificar que la las acciones para resolver el problema hayan sido implementadas

- Evaluación de Resultados

Revisar que la acción correctiva haya resuelto la causa raíz del problema.

- Cierre del Expediente

Documentar los resultados y cerrar el proceso de acción correctiva una vez verificada su efectividad.

6.7 Informe de Quejas, Sugerencias

Se informará al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la REANL mediante un Informe Trimestral de Quejas, Sugerencias y Denuncias.

7. Anexo

7.1. Experiencias del Servicio



QR-CAL-03

red.estat

i89 0265

Francisco Zarco 1001, Centro, C.P 64000, Monterrey, N. L.

@reanl 

7.1. Formulario de Quejas, Sugerencias o Denuncias (FO-CI-03)

RED ESTATAL DE AUTOPISTAS
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Formulario de quejas, denuncias o sugerencias

FO-CI-03
Vigente a partir del: 14/11/2024

N.º de Revisión: 00

FOLIO: 001

Marque la casilla que proceda:

☐ Sugerencia ☐ Queja ☐ Denuncia

Fecha de solicitud: DD / MM / AAAA

Descripción de los hechos

Para poder brindarle una atención directa sobre su solicitud favor de proporcionar sus datos para contactarle (todos son opcionales):

Nombre: _____

Domicilio: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____

Datos del servidor público sobre el que se presenta la queja o denuncia:

Nombre: _____

Puesto o cargo que desempeña: _____

(Ayúdanos a servirte mejor!)

8. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interna	FO-CI-03	Formulario de Quejas, Sugerencias y/o Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	FO-CI-04	Control de Quejas, Sugerencias y Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	N/A	Informe de Quejas, Sugerencias y Denuncias	Control Interno	Ver. FO-CAL-03
Interna	PG-CA-03	Procedimiento Acciones Correctivas	Control Interno	Ver. FO-CAL-03

9. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
00	14-11-2024	Nueva Creación	N/A



6. Anexo

N/A

7. Información Documentada Relacionada

Tipo	Código	Nombre del registro	Responsable	Tiempo de retención
Interno	PG-RH 01	Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal	Recursos Humanos	VER. FO-CAL-03
Interno	PG-RH 02	Inducción y Capacitación	Recursos Humanos	VER. FO-CAL-03
Interno	PG-RH 03	Pago de Nomina	Recursos Humanos	VER. FO-CAL-03
Interno	PG-RH-04	Procesamiento y Pago de Vales de Despensa	Recursos Humanos	VER. FO-CAL-03
Interno	PG-OPE-O1	Operación de Caseta de Cobro	Operación de Caseta	VER. FO-CAL-03
Interno	POE-OPE-01	Recepción Del Pago de Peaje en Plaza de Cobro	Operación de Caseta	VER. FO-CAL-03
Interno	IRD-OPE-04	Manual de Clasificación Vehicular	Operación de Caseta	VER. FO-CAL-03
Interno	PG-CI-01	Buzon de Quejas, Sujerencias y Denuncias	Control Interno	VER. FO-CAL-03

8. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Motivo del cambio
00	01/11/2024	Documentode Nueva Creación	N/A

