

Institución:	Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos Oficinas Centrales
Nombre del trámite:	Servicios de Arrastre de Vehículos y/o Apoyo

Responsable:	L.A. Rigoberto A. Argáez Ceballos Gerente de Servicios de Operación
Dirección:	Calzada de los Reyes No. 24, Tetela del Monte, Cuernavaca, Cuernavaca, Morelos
Teléfono:	(777) 3-29-21-00
Correo electrónico:	rargaez@capufe.gob.mx

Esta Carta establece nuestro compromiso con usted para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas.

¡Ayúdenos a mejorar el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL TRÁMITE

1. Poner a su disposición:
 - herramienta,
 - compresor de aire,
 - gato hidráulico
 - batería para paso de corriente.
2. Proporcionar el arrastre de su vehículo a la caseta más cercana o a algún lugar seguro dentro del mismo tramo donde pueda obtener los medios necesarios para resolver el problema de su vehículo.
3. El servicio es solo para vehículos tarifa 1, hasta 1 y media toneladas.

VIGENCIA DEL TRÁMITE

No aplica.

¿DÓNDE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE?

1. El servicio es proporcionado al usuario en cualquier autopista del país administrada por CAPUFE o Banobras.
2. El servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
3. Puede solicitar el servicio:
 - A través de las torres de auxilio vial que se encuentran a lo largo de la carretera,
 - Desde algún celular o cualquier teléfono público marcando el número lada sin costo **01800 990 39 00** en oficinas centrales,

- Al 01 800 de la Delegación o Gerencia que opere el tramo donde se encuentre; que se anuncia por medio de señalamientos a lo largo de la autopista,
- Por aviso de algún otro usuario,
- Por recorridos del sector que realizan las unidades.

RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

- Llenar junto con el operador, el formato del reporte de servicio de grúa, donde usted podrá evaluar el servicio prestado o exponer alguna queja o sugerencia sobre el mismo.
- Denunciar a los operadores de grúa que brinden un servicio deficiente o que le cobren por éste.

REQUISITOS

- Solicitar el servicio.

COSTOS

- El servicio es gratuito.

COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de servicio que nos comprometemos a cumplir:

Compromiso de servicio	Descripción
Oportunidad	Brindar al usuario el Servicio de Arrastre de Vehículos y/o Apoyo, con un tiempo máximo de arribo al lugar de 90 minutos, a partir de la recepción del aviso de auxilio en la plaza de cobro.
	Modificar Eliminar
Compromiso de servicio	Descripción
Honestidad	Las unidades están rotuladas con la leyenda: "Servicio Gratuito a la Caseta más Cercana". "Quejas al 01800 990 2900". Que los operadores de grúa no soliciten algún tipo de gratificación.
	Modificar Eliminar
Compromiso de servicio	Descripción
Amabilidad	El personal involucrado en la atención directa al usuario, lo atenderá con disposición, cortesía y respeto.
	Modificar Eliminar

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

Nuestro propósito es brindarle un servicio de calidad; si usted no está satisfecho con el servicio otorgado o fue víctima de abuso por parte del operador de grúa y desea presentar alguna queja o sugerencia, por favor contáctenos a través del Órgano Interno de Control en CAPUFE, donde con gusto lo atenderemos de inmediato y daremos seguimiento:

➤ **Sugerencias, Quejas y Denuncias dirigirse a:**

Órgano Interno de Control en CAPUFE

Dirección: Carretera Cuernavaca- Tepoztlán No. 201,
Col. Chamilpa, C.P. 62210 Cuernavaca, Morelos.

Responsable: Lic. José Francisco Rivera Rodríguez, Titular del Área de Quejas.

Días de Atención: de lunes a viernes

Horario: de 8:00 a 18:00 horas.

Teléfonos y Medios Electrónicos:

D.F. 52002000 Exts. 7452 y 7453;

Cuernavaca: (777)3292100 Exts: 7452 y 7453

Lada sin costo 01800 990 29 00

quejas@capufe.gob.mx.

COMPROMISOS DE MEJORA

Con el propósito de ofrecerle un servicio con los más altos estándares de calidad y de dar cumplimiento a todas sus expectativas en materia de auxilio vial, CAPUFE se compromete a:

En enero del 2006:

- Tener 20 unidades de grúa con permiso y tarjeta de circulación para que operen en zonas federales, circulando con placas locales como transporte privado.

Con una mayor infraestructura en materia de servicios carreteros y con la firme convicción de mejorar día con día, CAPUFE refrenda su compromiso con los ciudadanos para otorgarles el servicio de grúas con la calidad que usted se merece.

Atentamente,

Lic. Carlos Roca Gómez
Director de Operación

C.P. Miguel Lando Coindreau
Subdirector de Normas de Operación

L.A. Rigoberto A. Argáez Ceballos
Gerente de Servicios de Operación

La presente Carta Compromiso al Ciudadano, se suscribe en la Ciudad de Cuernavaca Mor., a los 29 días del mes de septiembre del 2005.

Usted puede encontrar un resumen de esta Carta, en forma de tríptico, en la recepción general de las Oficinas Centrales de CAPUFE y en la página de Internet www.capufe.gob.mx

Proxima Revisión:

Enero del 2006.

