

Preguntas más frecuentes de usuarios de las autopistas

1. ¿Qué es el Seguro del Usuario?

Es un instrumento que contrató CAPUFE para proteger a los conductores que utilizan sus autopistas. Para obtener más información consulte la sección "Para viajar", "Seguro del Usuario" de la página web (<http://www.capufe.gob.mx>).

2. ¿Cuál es el procedimiento para hacer efectivo el seguro en caso de siniestros?

Reporte el incidente a la plaza de cobro más cercana a través de otro conductor, o por vía telefónica al siguiente número: 01800-227-8331.

Informe de su ubicación dando el kilómetro aproximado, alguna referencia del lugar así como la marca, modelo, color y placas de su vehículo. Informe también si hay otros automotores involucrados.

Espere al ajustador de la empresa aseguradora, quien le brindará todo el apoyo requerido en el procedimiento hasta su conclusión. Informe al ajustador si su vehículo está asegurado.

Para obtener más información consulte la sección "Para viajar", "Seguro del Usuario" de la página web (<http://www.capufe.gob.mx>).

3. ¿Qué documentación se requiere para que aplique el seguro del usuario?

- El comprobante de pago de la plaza de cobro.
- El volante de admisión que le entregará el ajustador de la compañía de seguros.
- Una copia del reporte de la plaza de cobro.
- En su caso, una copia del parte de la Policía Federal Preventiva.
- En su caso, una copia de las actuaciones ante el Ministerio Público.

Es importante que no haga ningún arreglo en lo particular, ya que podría dificultar la aplicación del seguro.

Para obtener más información consulte la sección "Para viajar", "Seguro del Usuario" de la página web (<http://www.capufe.gob.mx>).

4. ¿Es diferente el seguro en las diferentes autopistas operadas por CAPUFE?

No, en todas se tienen las mismas condiciones generales contractuales.

5. ¿Cómo se definen las tarifas de las autopistas operadas por CAPUFE?

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), únicamente es operador de autopistas; las tarifas de pago por cuota las determina la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, utilizando criterios de longitud de cada autopista, y costos unitarios por kilómetro, mismos que incluyen costos financieros, de mantenimiento y de operación.

6. ¿CAPUFE realiza exenciones de pago?

Sí, a los vehículos al servicio de la comunidad, como unidades policíacas, de bomberos, ambulancias, que transporten ayuda humanitaria para zonas en desastre, en todos los casos en estado de emergencia.

Los vehículos al servicio de la comunidad deben ser oficiales, rotulados con número económico, dependencia a la cual pertenecen, torreta, etc.

7. ¿Cuáles son los requisitos y trámites para obtener el tarjetón de residente? ¿Cuáles son sus horarios de atención?

Los padrones de residentes solamente existen en algunas plazas de cobro, no aplican en todo el país; en el caso positivo hay que cumplir varios requisitos para acceder a este beneficio. Se recomienda que se acerque a la plaza de cobro, o bien marque el 01-800-990-3900 y consulte el número telefónico de la plaza de cobro más cercana a su domicilio, para determinar si su caso es susceptible para ser considerado residente.

8. ¿Cuáles son los requisitos y trámites para obtener la tarjeta IAVE?

La tarjeta IAVE es un sistema de cobro de peaje, es operado exclusivamente por la compañía I+D México.

Para obtener más información consulte la página <http://200.57.40.42/lave/Default.aspx>

9. ¿Cuál es el procedimiento para pago con tarjeta de crédito y/o débito?

El cobro por medios electrónicos como tarjeta de crédito y/o débito es operado exclusivamente por la compañía I+D México. Para acceder a este medio de pago se deberá cruzar por los carriles "Multimodales", mismos que están debidamente identificados en las plazas de cobro. Existen plazas de cobro en las que no es posible

realizar pagos por este medio. Una vez que se requiera el pago al usuario, se debe entregar la tarjeta al cajero receptor, éste la pasa por la Terminal Bancaria, y si tiene fondos, procede el cruce. Por el momento no son aceptadas las tarjetas American Express.

10. ¿Cuál es el procedimiento para obtener el comprobante de mi pago con tarjeta de crédito y/o débito?

El cobro por medios electrónicos como tarjeta de crédito y/o débito es operado exclusivamente por la compañía I+D México. El pago a través de estos medios no genera comprobante físico para optimizar el flujo de vehículos en las plazas de cobro, siendo el estado de cuenta bancario el comprobante para el usuario, sin que pierda beneficios como el seguro del usuario.

En caso de requerir algún comprobante físico además del estado de cuenta bancario, se debe enviar una solicitud al correo electrónico: cavi@idmexico.com.mx con los datos fiscales. Para mayor información comunicarse al 01-800-019-4300.

11. ¿Los recibos de pago de las casetas son comprobantes fiscales?

Si, ya que los documentos presentan RFC de CAPUFE o BANOBRAS, así como número de folio, cédula fiscal, desglose del I.V.A. y fecha. Los usuarios que requieran un comprobante fiscal expedido por CAPUFE (factura), deberán entregar los comprobantes unitarios de pago para que les cambie por un solo documento, acción realizada por optimizar los procedimientos contables. En caso de requerir este servicio, para comprobantes con razón social "CAPUFE" envíe un correo a: jlopezl@capufe.gob.mx; para comprobantes con razón social "FARAC" o "Fondo Nacional de Infraestructura" envíe un correo a: jsgomez@capufe.gob.mx.

12. ¿Cómo identificar comprobantes de pago apócrifos?

Los comprobantes de pago deben presentar: plaza cobro que lo expide, fecha, horario de cruce, número de carril, folio y en algunas plazas de cobro nombre del cajero en turno; así como el RFC de CAPUFE o BANOBRAS.

En el supuesto que exista la duda del comprobante, se debe realizar una solicitud vía oficio para que CAPUFE emita un dictamen en el que determinará la autenticidad de los documentos, dirigida al Lic. Rafael Carpio Blanco, Gerente de Normas y Servicios. Para mayor información envíe un correo electrónico a: mpalacios@capufe.gob.mx, o bien marque al número telefónico (777) 329-2100, exts. 2514 y 3112.

13. ¿Cómo puedo conocer las estadísticas de siniestros en los diferentes tramos carreteros?

Haga su solicitud mediante el sistema de atención ciudadana de la página de Internet (liga Sitio de Gestión ciudadana) o a través del Sistema de Solicitudes de Información a la Administración Pública Federal (SISI) del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI)

14. ¿Cómo se solicita la reparación de tramos o puentes?

Cualquier deficiencia en las autopistas y/o puentes se puede notificar en la plaza de cobro más cercana, utilizar los buzones instalados en las casetas de cobro para sugerencias o quejas, mismas que serán atendidas por el Órgano de Control Interno, o bien, marcar el 01-800-990-2900, número especializado en recibir quejas.

15. ¿Cómo puedo ser proveedor de CAPUFE?

Se requiere participar en una licitación (concurso de proveedores), para ofertar bienes o servicios demandados por CAPUFE.

16. ¿Cómo se realiza una licitación?

En las licitaciones (concurso de proveedores), el ofertante debe enviar su currículo a CAPUFE, el cual debe contener sus generales, objeto social, características del bien o servicio ofertado.

Las licitaciones son reguladas por la Secretaría de Economía, observadas y fiscalizadas por la Secretaría de la Función Pública y pueden ser Nacionales (únicamente proveedores del país), Internacional Abierta (aún con países donde no haya convenios comerciales), Internacional Bajo Cobertura (con países que mantienen tratados comerciales).

17. ¿Cómo puedo solicitar un acceso a la autopista?

Es necesario solicitar a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes permisos así como un estudio de factibilidad, mismos que pueden ser solicitados ante el centro SCT que por jurisdicción le corresponde.

Para obtener más información consulte <http://www.sct.gob.mx>

18. ¿Pueden transitar motocicletas por las autopistas?

No hay un reglamento específico para autopistas. El reglamento de tránsito permite motocicletas a partir de 450 centímetros cúbicos.

19. ¿Cómo puedo solicitar autorización para poder circular por tramos carreteros a grupos formados por peregrinaciones y ciclistas?, ¿Cómo puedo realizar video grabaciones en tramos carreteros y/o plazas de cobro?, ¿Qué se debe realizar para que se autorice la distribución de productos comerciales y folletos diversos?, ¿Qué se debe realizar para que se apruebe la realización de encuestas de Origen-Destino en plazas de cobro?

Las condicionantes para la autorización de circulación de peregrinos y ciclistas son que cuenten en su recorrido con el apoyo de una ambulancia, el apoyo de la Policía Federal de Caminos para abanderamiento, así como, un documento en el que exoneren a CAPUFE de cualquier responsabilidad en caso de accidente. Para mayor información marque (777) 329-2100 ext. 2114.

Respecto a la solicitud para video grabaciones, ésta se realiza vía oficio dirigido al Director de Operación, en el caso de ser positivo debe coordinarse con la PFP para instalar operativos viales que abanderen la filmación o bien, que coordinen los cierres de sector, con la finalidad de proteger usuarios y personas que intervienen en el evento.

Referente a la autorización de distribución de productos comerciales, de acuerdo a la Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro, no es posible autorizar estas peticiones.

Para realizar encuestas de Origen - Destino, se debe realizar solicitud vía oficio dirigido al Director de Operación, la cual debe contener fechas, plazas de cobro y horarios, así como quien coordinará los trabajos en el lugar.

20. ¿Cómo puedo obtener la autorización para instalar módulos informativos, turísticos, de auxilio vial, etc.?

La solicitud se debe realizar por oficio dirigido al Director de Operación, la cual debe contemplar fechas, horarios, tipo de material de los módulos turísticos, así como, nombres del personal que los operará. Cabe señalar, que únicamente se generarán permisos a módulos gubernamentales.

21. ¿Es posible que se permitan las colectas en plazas de cobro? ¿Cómo puedo conseguir la autorización?

No, la única institución autorizada para solicitar colecta es la Cruz Roja; cada año en los meses de marzo y abril se realiza la colecta anual, mediante oficio-petición dirigida al Director General de CAPUFE, por parte del Presidente Nacional de esa Institución.

22. ¿Cómo puedo formar parte del equipo de trabajo de CAPUFE?

Si está interesado en trabajar en CAPUFE, envíe su Currículum Vitae a la Subgerencia de Personal, a la siguiente dirección: svelasco@capufe.gob.mx

23. ¿Cómo puedo realizar mi servicio social / prácticas profesionales en CAPUFE?

Para realizar estas actividades en Oficinas Centrales (Cuernavaca, Morelos), comunicarse a: (777) 329-2100 ext. 3950, leperez@capufe.gob.mx. Para realizarlas en Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo (distintos estados de la República) acudir directamente a las oficinas administrativas correspondientes con el Superintendente de Recursos Humanos; consulte números 01-800 en la sección "Contacto" de la página web.