

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Qué es el Seguro del Usuario?

Es un seguro con cobertura de Responsabilidad Civil, la cual ampara los daños ocasionados a los usuarios por causas atribuibles a las condiciones de la autopista ya sean en sus bienes y/o personas. Apoya a los usuarios para responder por los daños que estos ocasionen terceros en sus bienes y/o persona, así como los daños ocasionados a la Autopista, de acuerdo a las Condiciones Generales y/o particulares de la Póliza, las cuales pueden ser consultadas en la opción Seguro del Usuario, en la sección Para Viajar.

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

Reportar el siniestro a la Plaza de Cobro más cercana y/o a través del 074 y/o solicitar a otro conductor que reporte el siniestro.

Informar su ubicación, número de km. aproximado en el que transita, así como alguna referencia del lugar.

Indicar Marca, modelo, color y placas del vehículo.

Informar si hay otros vehículos afectados.

Esperar al ajustador de la aseguradora quien le brindará el apoyo requerido en el proceso.

No realizar arreglos personales o acuerdos. Espere la llegada del ajustador.

3. ¿Qué documentos se requieren para que aplique el seguro del usuario?

- Comprobante de pago de peaje en caso de haber cruzado la Plaza de Cobro.
- Llenar el formato de falta de comprobante en caso de no haber cruzado por la Plaza de Cobro, o si el pago se efectuó mediante sistema electrónico (IAVE) o tarjeta de crédito o débito.
- Licencia de conducir.
- Declaración de accidente.
- Conservar, en su caso, el volante de admisión que entregara el ajustador.
- Copia de reporte de accidente de caseta.
- Copia de parte de la Policía Federal, en su caso.
- Copia actuaciones ante el Ministerio Público, en su caso.

Existen varios formatos que son proporcionados durante la atención del ajustador de la aseguradora y que son:

- a) Declaración de accidente
- b) Volante de admisión o carta de improcedencia.
- c) Pases médicos (lesiones)
- d) Formato de falta de comprobante de pago de peaje
- e) Encuesta de servicio

4. ¿La aplicación de las condiciones del seguro del usuario en las diferentes autopistas operadas por CAPUFE es la misma?

Si, las coberturas y Exclusiones son las mismas en los tramos carreteros operados por CAPUFE.

5. ¿Qué hacer en caso de accidente?

- Conserve la calma y estacione su automóvil en la zona del acotamiento
- Llame al 074 Central de Atención a Usuarios de CAPUFE para reportar el accidente o a la Caseta más cercana.
- Informe su Ubicación, proporcione el número del Kilómetro aproximado en el que transita, así como marca, modelo, placas, y color de su vehículo informando si hay personas o vehículos afectados.
- Espere al Ajustador de la Aseguradora que le brindará todo el apoyo requerido en el proceso hasta su conclusión.
- Es importante que informe al Ajustador si su vehículo está asegurado, ya que permitirá aplicar la concurrencia con lo cual lo exenta del pago del deducible de Responsabilidad Civil para siniestros donde resulte responsable.

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

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público autoriza las tarifas de los caminos y puentes de cuota concesionados a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) con base en propuestas elaboradas por este Organismo. Para las carreteras concesionadas a otras instituciones la autorización corresponde a sus Comités Técnicos. En el caso de CAPUFE, como operador, elabora la propuesta correspondiente a solicitud del concesionario. En todos los casos la Secretaría de Comunicaciones y Transportes interviene en los trámites y registra las tarifas autorizadas.

7. ¿CAPUFE realiza exenciones de pago?

Únicamente a Vehículos al Servicio de la Comunidad, los cuales deben ser sujetos a una validación e identificación de conformidad con los Lineamientos para la Identificación de Vehículos que no Pagan Peaje, y del Compendio Operativo para Plazas de Cobro y Servicios al Usuario en el apartado de "Vehículos que no Pagan Peaje".

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

Para mayor información sobre requisitos y trámites consulte la página <https://www.capufe-iave.com.mx> o los números telefónicos 01800 422 24 00 para Usuarios Transportistas o el 01800 111 00 88 para Usuarios Particulares.

9. ¿Mi tarjeta IAVE no funciona que hago y donde puedo reportarla?

El usuario debe de determinar cuál de las empresas es la que le brinda actualmente el servicio de Telepeaje.

En el caso de que su tarjeta IAVE pertenezca a la empresa de Telepeaje Dinámico, debe de reportar su incidencia a los números 018004222400 para usuarios transportistas y el 018001110088 para usuarios particulares o en la página www.capufe-iave.com.mx

Si su tarjeta corresponde a la empresa I+D de México, se cuenta con el número 01800 008 24 4283 y la página www.iave.mx

Para Televia comunicarse al número telefónico 01 55 59 98 08 00

Para Viapass comunicarse al número telefónico 018006817277

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

Para acceder a este medio de pago se deberá cruzar por los carriles “Multimodales” de las principales plazas de cobro operadas por CAPUFE que cuentan con este servicio, que están debidamente identificados en las Plazas de Cobro. Para realizar el pago, se debe entregar la tarjeta al cajero receptor, quien la pasa por la terminal bancaria (Pin Pad) y, si la tarjeta es autorizada por el switch bancario, permitirá el cruce proporcionando un boleto de peaje al usuario. Existen Plazas de Cobro o carriles en las que no es posible realizar pagos por este medio.

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

En el momento de un cruce pagado con tarjeta bancaria, se entregará un comprobante de pago a los usuarios, con los datos del cobro realizado.

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

No, debido a que los recibos de pago no cumplen con los requisitos establecidos por la Ley para los comprobantes fiscales.

13. ¿Cómo identificar comprobantes de pago apócrifos?

Los comprobantes de pago que se expiden en la Plazas de Cobro que opera CAPUFE, además de contener información específica y controlada del cruce realizado, cuentan con medidas de seguridad que permiten validar su autenticidad, por lo que en caso de duda, puede solicitar por escrito la verificación del mismo en la Delegación Regional que administre la Plaza de Cobro de su interés. Para mayor información al respecto podrá comunicarse al teléfono (777) 329-2100, ext. 3612 en la ciudad de Cuernavaca, Morelos.

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

Se deberá elaborar solicitud mediante el sistema de atención ciudadana a través del Sistema de Solicitudes de Información Pública (<http://www.infomex.gob.mx>) del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).

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

Mediante una solicitud por escrito a la Delegación correspondiente (buscar en el portal de CAPUFE el Directorio de las Delegaciones y ubicar la que corresponde al tramo o puente en cuestión), en la cual se deberá describir el problema que se observa. Se deberá proporcionar la ubicación de la carretera, tramo, kilómetro y en el caso de que se trate de un puente, proporcionar su nombre. Es importante que el interesado indique todos sus datos para que personal técnico lo contacte y se coordine una visita conjunta al lugar.

Asimismo, este organismo tiene establecido un procedimiento para solicitar recursos para una posible reparación, que consiste en:

- La SCT realiza calificación física del tramo
- Se hace un estudio con un modelo de gestión (HDM-4)
- Recorrido del personal técnico de la Delegación
- Evaluación y propuesta de la Delegación
- Revisión y propuesta de Oficinas Centrales
- Reunión con la Dirección Técnica
- Propuesta a BANOBRAS, SCT y Grupo de Trabajo
- Autorización

16. ¿Cómo puedo ser proveedor de CAPUFE?

Para ser parte del padrón de proveedores de CAPUFE, se deben enviar los datos curriculares de la empresa o persona física (dirección, teléfono, correo electrónico, nombre del representante legal) así como la actividad preponderante, ya sea en la venta de bienes o en la prestación de servicios, al correo electrónico samata@capufe.gob.mx, ajmanrique@capufe.gob.mx y/o fortiz@capufe.gob.mx Esta información también se puede entregar personalmente en las oficinas centrales de CAPUFE ubicadas en Calzada de los Reyes No. 24, Col. Tetela del Monte, Cuernavaca, Morelos.

17. ¿Cómo se realiza una licitación?

Mediante Convocatoria Pública, la cual puede ser consultada en la página www.compranet.gob.mx. y obtenerse de manera gratuita en ese mismo sitio o, únicamente para consulta, en la Gerencia de Recursos Materiales de CAPUFE, ubicada en Calzada de los Reyes No. 24, Col. Tetela del Monte, Cuernavaca, Morelos. Dicha convocatoria tiene su fundamento legal en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento título segundo, capítulos primero y segundo.

18. ¿Cómo puedo solicitar un acceso sobre el Derecho de Vía de una autopista?

De acuerdo a lo que establece el artículo 8 fracción VI de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, así como el artículo 5 fracción I del Reglamento de Derecho de Vía de Carreteras Federales y Zonas Aledañas, se requiere permiso de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para la construcción de accesos en el Derecho de Vía de las carreteras federales.

Por lo anterior, a efecto de dar cumplimiento a la normatividad señalada, se deberá dirigir al Centro SCT del Estado que corresponda, para realizar los trámites para la obtención del permiso por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, señalado en la página de internet www.cofemertramites.gob.mx. (Trámite SCT-08-001-A accesos). Así mismo, se tendrá que realizar el trámite con este organismo descentralizado para obtener el Visto Bueno sobre la factibilidad del proyecto, a través de un Dictamen Técnico-Operativo, así como para el pago de la contraprestación por la ocupación del Uso y Aprovechamiento del Derecho de Vía a cargo del concesionario BANOBRAS, S.N.C.

Para lo anterior, se tendrá que integrar un expediente con la siguiente documentación:

- 1) Copia de la solicitud hecha ante el Centro SCT.
- 2) Copia de la solicitud a BANOBRAS, S.N.C.
- 3) Copia del oficio de respuesta de BANOBRAS, mediante el cual se informe que no existe inconveniente para acceder a la solicitud, siempre y cuando se cumpla con la Normatividad de la SCT y se formalice el contrato con la contraparte correspondiente.
- 4) Oficio dirigido a Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, mediante el que se solicite su opinión sobre la factibilidad del proyecto.
- 5) Copia de la carta-compromiso que elabore el interesado, dirigida al Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, en la que se externen la disponibilidad de cumplir con la Normatividad y de pagar lo que se determine de contraprestación.
- 6) Tres planos de la Planta General del Proyecto en los que se especifiquen los servicios que incluirán, uno de ellos de manera electrónica.
- 7) Para Persona Moral, copia del acta constitutiva de la empresa y sus modificaciones, en caso de que las haya.

- 8) Inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio de la Escritura Pública y de sus modificaciones.
- 9) Registro Federal de Contribuyentes de la empresa.
- 10) En caso de Persona Física, copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- 11) Copia del Poder Notarial del Representante Legal vigente y que no haya sufrido modificaciones (Que no se le haya limitado el poder).
- 12) Copia del acta de inspección física con CAPUFE del Centro SCT y el interesado, y Dictamen Técnico de factibilidad emitido por el Centro SCT correspondiente.
- 13) Copia de Identificación Oficial (Credencial IFE, pasaporte, cartilla militar).
- 14) Comprobante de domicilio de la empresa: agua, luz, teléfono.
- 15) Declaración del ejercicio inmediato anterior de la Persona Moral o Persona Física, presentada ante la SHCP. En caso de empresa de nueva creación, el alta ante dicha Dependencia.

Los documentos señalados en los puntos No. 2 y 5 (oficio de BANOBRAS y carta-compromiso), deben ser en formatos que serán entregados en la Delegación Regional de CAPUFE correspondiente.

El expediente debidamente integrado deberá ser entregado en la Delegación de CAPUFE que corresponda, donde se proporcionará la asesoría para realizar el trámite ante las instancias involucradas.

19. ¿Pueden transitar motocicletas por las autopistas?

Sí, de conformidad con el Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal. Cabe señalar que la tarifa para motocicletas es 50% menor a la tarifa de automóviles.

20. ¿Cómo puedo solicitar autorización para que grupos formados por peregrinaciones y ciclistas puedan circular por los tramos carreteros a cargo de CAPUFE?

CAPUFE busca garantizar al máximo la seguridad de sus usuarios, por lo que no avala este tipo de eventos, debido a que las autopistas están diseñadas para el tránsito de vehículos automotores a altas velocidades. Así mismo este Organismo no está facultado para autorizar este tipo eventos, ya que la instancia correspondiente para este efecto es la Policía Federal, con base en lo dispuesto en el artículo 68 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal, que a la letra dice: *“Para la realización de eventos deportivos y tránsito de caravanas de vehículos o peatones, se deberá obtener la correspondiente autorización de la Policía Federal, a través de las Coordinaciones Estatales, solicitada con la necesaria anticipación, en términos de los lineamientos de operación que emita esa institución policial.”*

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

Si está interesado en formar parte del equipo de trabajo Capufe, envíe su Curriculum Vitae a la Subgerencia de Admisión y Empleo, a la siguiente dirección electrónica svelasco@capufe.gob.mx, a fin de ingresarlo en la bolsa de trabajo y considerarlo en futuras oportunidades.

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

Para realizar el Servicio Social o Prácticas Profesionales en este Organismo, deberá acudir con oficio de presentación, emitido por la Institución Educativa a la que pertenece el estudiante y contar con Seguro Facultativo por parte de la Institución.

Este servicio es de cupo limitado, por lo que deberá de acudir directamente a las oficinas administrativas correspondientes, tanto en Oficinas Centrales como en sus áreas foráneas.

Para mayor información comunicarse al teléfono 01-777 329 21 00 extensión 3950.

23. ¿Dónde puedo obtener factura de mis comprobantes de pago de casetas?

Para realizar la facturación de sus comprobantes de pago de peaje, en la página web de CAPUFE, ingrese a la sección de *Facturación de comprobantes por pago de peaje en efectivo* y siga las instrucciones ahí señaladas.

24. ¿En qué consiste el servicio de auxilio vial (grúa) de CAPUFE?

El servicio de grúa, consiste en trasladar el vehículo de un usuario, desde el lugar del incidente hasta la Plaza de Cobro o lugar seguro más cercano dentro del tramo carretero en que se encuentra. No se le podrá trasladar a un lugar fuera del tramo carretero
La capacidad máxima de carga del servicio de auxilio vial (grúa) es de 1.5 toneladas de peso.

El servicio de auxilio vial (grúa) además del traslado de su vehículo, puede auxiliar en un cambio de neumático, paso de corriente, facilitar herramienta, facilitar compresor de aire para inflado de neumático así como facilitar la adquisición de aceites o combustibles llevándolo a la estación de gasolina más cercana que se encuentre dentro del tramo carretero.

Es servicio de auxilio vial de CAPUFE **es gratuito**. Para solicitar este servicio llame al 074.

25. ¿Cuáles son las autopistas que opera y administra CAPUFE?

Para conocer las autopistas y puentes que opera CAPUFE, así como sus respectivas tarifas, puede consultar el siguiente vínculo:
<http://www.capufe.gob.mx/site/wwwCapufe/menuitem.4b3d9573af6a7fe05a034bd7316d8a0c/index.html>

26. ¿Dónde obtengo la información de quien está a cargo de cada una de todas las autopistas de cuota del país?

En la página de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, ya que es la Dependencia responsable de otorgar las concesiones para la administración y explotación de las autopistas en México. Para ello puede consultar la siguiente liga:
http://aplicaciones4.sct.gob.mx/sibuac_internet/ServletManager.