

Servicios al usuario relacionados con el cobro de peaje

**EJERCICIO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2016**



**caminos y puentes
federales**

VISIÓN

Transformar a CAPUFE en un concesionario y operador competitivo, que otorgue servicios de excelencia a los usuarios y clientes, con base en estándares de desempeño, fortaleciendo las acciones de transparencia y rendición de cuentas, en apego a las directrices del Ejecutivo Federal.

MISIÓN

Prestar servicios carreteros integrales de calidad asociados con la operación, conservación, administración, modernización y explotación de los caminos y puentes de cuota como concesionario y prestador de servicios por contrato, que faciliten el desplazamiento de bienes y personas con seguridad, comodidad, rapidez y economía, de manera eficiente, competitiva y sustentable con un marco de transparencia y rendición de cuentas, para contribuir a la expansión e integración de la red nacional de caminos y puentes de cuota, conformando un equipo humano que encuentre su motivación en la superación y el espíritu de servicio.

FUNCIONES SUSTANTIVAS DE CAPUFE



Operación de autopistas y puentes

La operación de las autopistas y puentes de cuota consiste en realizar de manera eficiente el cobro de peaje a los usuarios que utilizan estas vías, a través del pago en efectivo o medios electrónicos.

Además, a los usuarios que lo solicitan a través del 074, se les brindan los siguientes servicios: asistencia, prevención, auxilio vial e información carretera.

Simultáneamente se realizan acciones de supervisión para verificar que el cobro de peaje se realice de manera eficiente y oportuna y los servicios se presten de acuerdo con los estándares establecidos.



Mantenimiento de autopistas y puentes

Consiste en desplegar programas y acciones que permitan que la infraestructura de las autopistas y puentes (superficie de rodamiento, barreras de protección, líneas, señalamientos, acotamientos, etc.) se mantenga en buen estado para hacer posible la circulación fluida y segura de los usuarios.



44 AUTOPISTAS

4,140 kilómetros

14,912.7 kilómetros - carril

Representan el 44% de los 9,457 km de la Red Nacional de Autopistas de Cuota.



32 PUENTES DE CUOTA

18 Nacionales

14 Internacionales

Representan el 65% de la Red Nacional de Puentes de Cuota.

PRESENCIA DE CAPUFE*



137 PLAZAS DE COBRO

1,010 Carriles de cobro

653 carriles con Telepeaje



90% DESPLAZAMIENTOS POR CARRETERA

De personas y mercancías, en México.

Por ello, es muy importante el papel que juega CAPUFE como el principal operador de autopistas y puentes de cuota del país.

*Datos al 31 de mayo de 2016

TRÁNSITO ANUAL Y DIARIO DE CAPUFE

El tránsito anual en 2015 fue de 468 millones de cruces vehiculares (1.3 millones promedio diario).

AUTOPISTAS MILLONES DE CRUCES

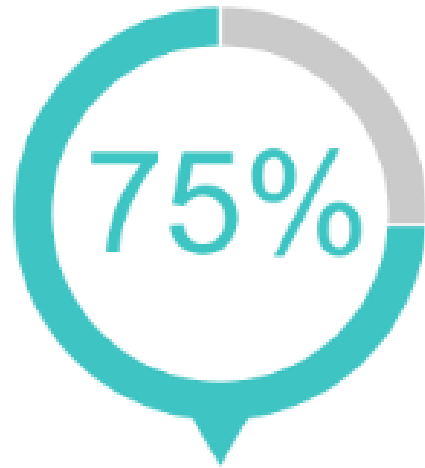
01	México - Pachuca	47.0
02	México - Puebla	46.1
03	México - Querétaro	42.0
04	Chamapa - Lechería	37.7
05	México - Toluca	20.9
06	Puebla - Acatzingo	17.3
07	México - Cuernavaca	13.8
08	Guadalajara - Zapotlanejo	12.1
09	Cd. Mendoza - Córdoba	11.3
10	Peñón - Texcoco	10.5

CAPUFE opera 7 de las 10 autopistas con mayor volumen vehicular del país.



DISTRIBUCIÓN DEL TRÁNSITO VEHICULAR

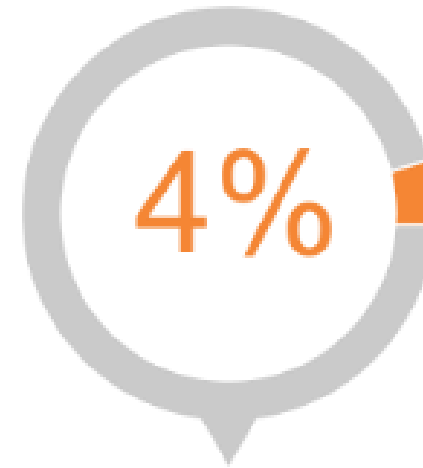
Aforo por tipo de vehículo en 2015



AUTOMOVILES



CAMIONES



AUTOBUSES



CENTRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS



UBICACIÓN

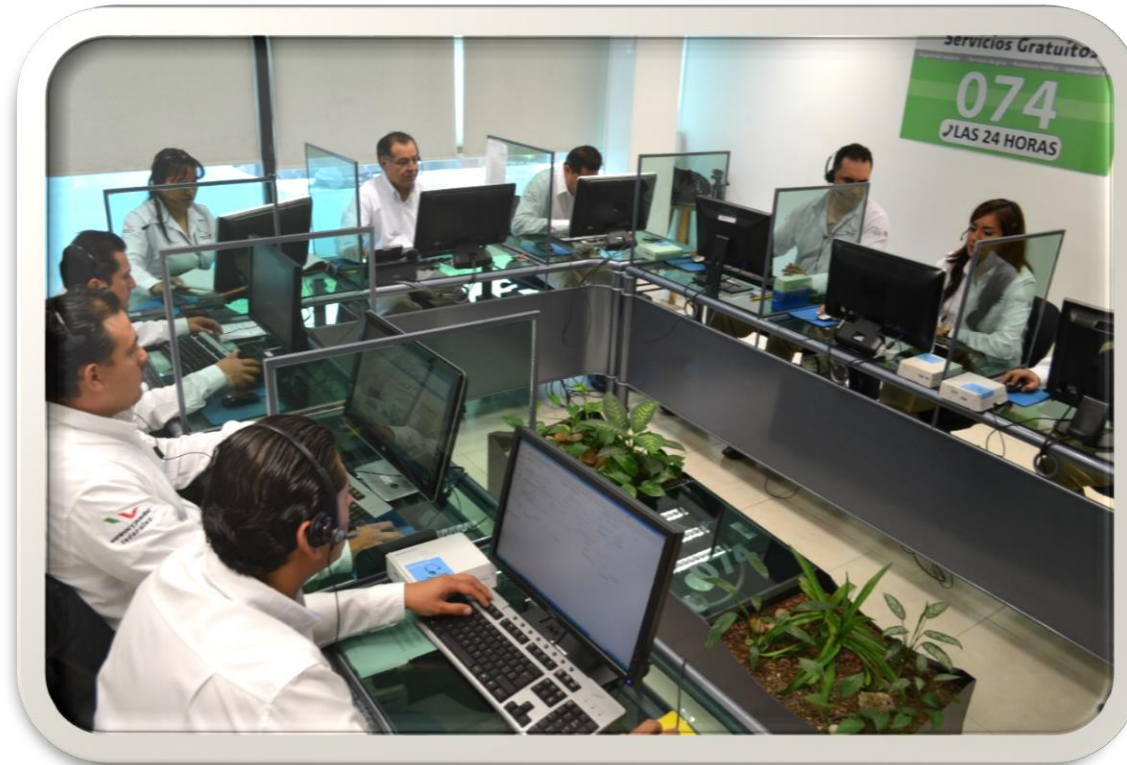
Oficinas Centrales de CAPUFE, en Cuernavaca, Morelos.



COBERTURA

La Central 074 atiende toda la red carretera administrada por CAPUFE.

074
CAPUFE 24 HORAS



ATENCIÓN

Opera las 24 horas de los 365 días del año.



MEDIOS DE CONTACTO

Número telefónico 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

MEDIOS DE CONTACTO DE LOS USUARIOS CON CAPUFE

SERVICIOS

- ▶ Asistencia
- ▶ Prevención vial
- ▶ Auxilio vial
- ▶ Información carretera

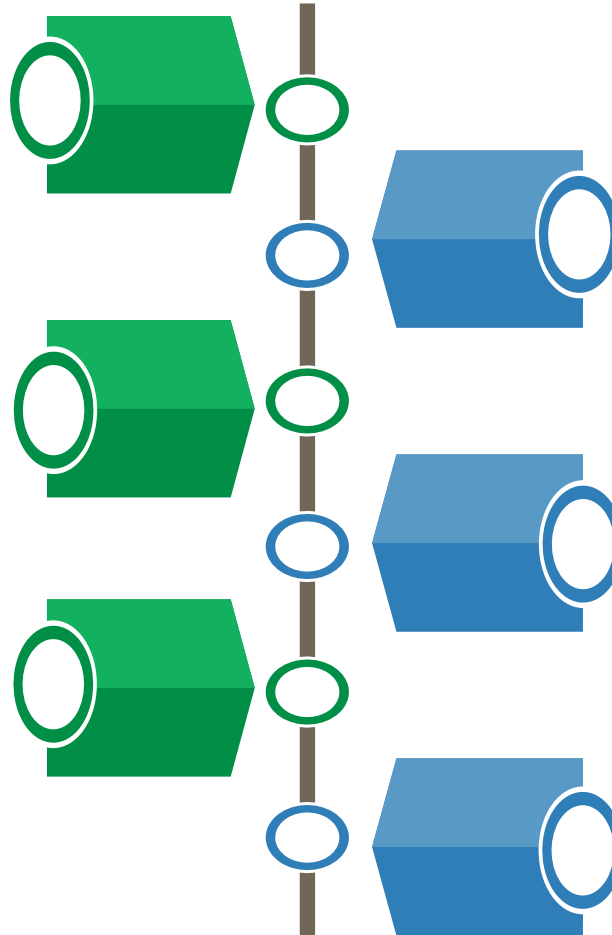
074
CAPUFE 24 HORAS


@CAPUFE

Es el principal medio de contacto con el usuario.

En 2015 se recibieron 524,885 llamadas, lo que representa un promedio 1,440 llamadas atendidas por día.

En lo que va de enero a mayo de 2016, se han recibido 235,390 llamadas, poco más de 1,500 llamadas diariamente.

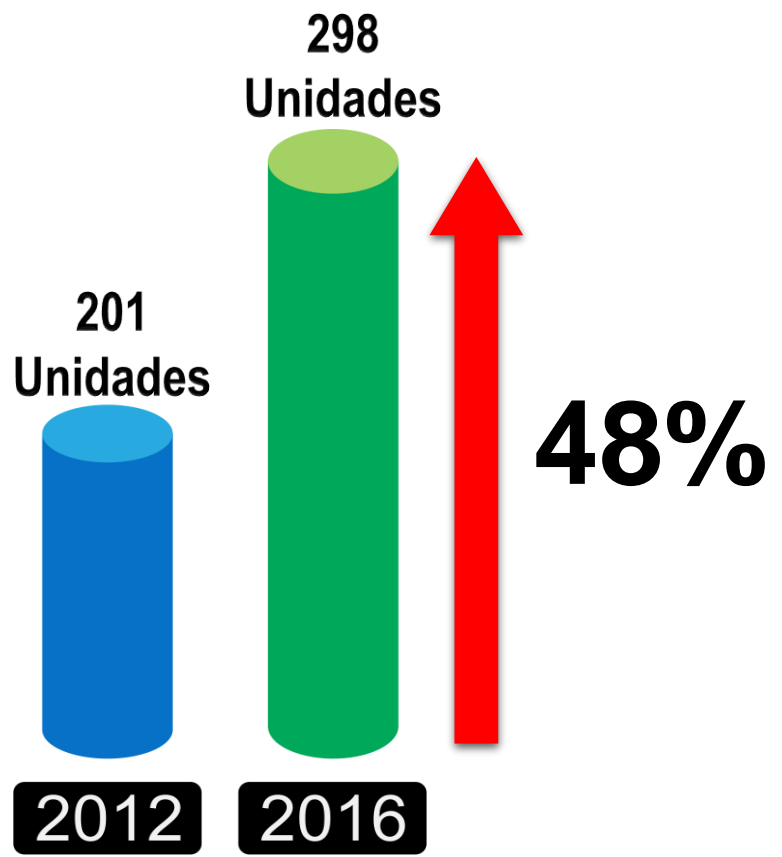


En las cuentas del Gobierno Federal, ocupa: 1er. lugar por mayor número de mensajes difundidos. 9o. lugar por el número de seguidores.

La cuenta @CAPUFE tiene más de 604 mil seguidores.

En promedio al día, se reciben 140 mensajes y se difunden 240 mensajes.

SERVICIOS DE ASISTENCIA, PREVENCIÓN Y AUXILIO VIAL INFRAESTRUCTURA



En la actualidad CAPUFE cuenta con 298 vehículos destinados a prestar servicios al usuario, y se ubican en las bases operativas que se encuentran a pie de carretera.



SERVICIOS DE ASISTENCIA, PREVENCIÓN Y AUXILIO VIAL

PERSONAL CAPACITADO



29 Coordinadores Médicos

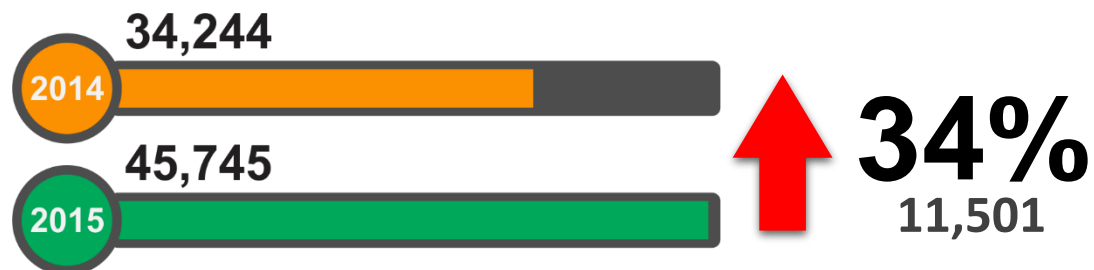
816 Paramédicos

296 Operadores de Grúa

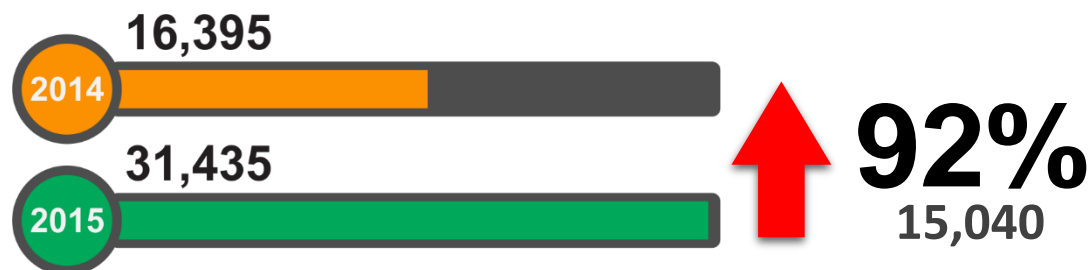
Se contrataron 624 personas capacitadas para prestar más y mejores servicios de asistencia, prevención y auxilio vial.

SERVICIOS OTORGADOS

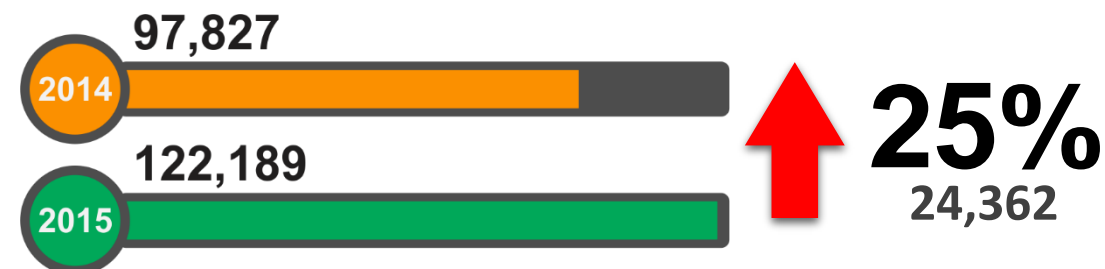
Asistencia vial (Ambulancias y Unidades de Rescate)



Prevención vial (Unidades de señalamiento dinámico)



Auxilio vial (Grúas)





SEGURO DEL USUARIO



Al circular por las autopistas de **CAPUFE**, los usuarios están protegidos con un seguro de responsabilidad civil por **daños a terceros**.

Responsabilidad del Usuario



Los daños que ocasione a otros vehículos



Gastos médicos de los ocupantes que resulten lesionados y gastos funerarios



Daños a la autopista

Responsabilidad de la Autopista

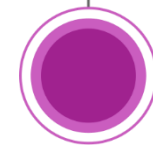
(derrumbes, objetos en el camino, baches, semovientes, etc.)



Daños causados a su vehículo



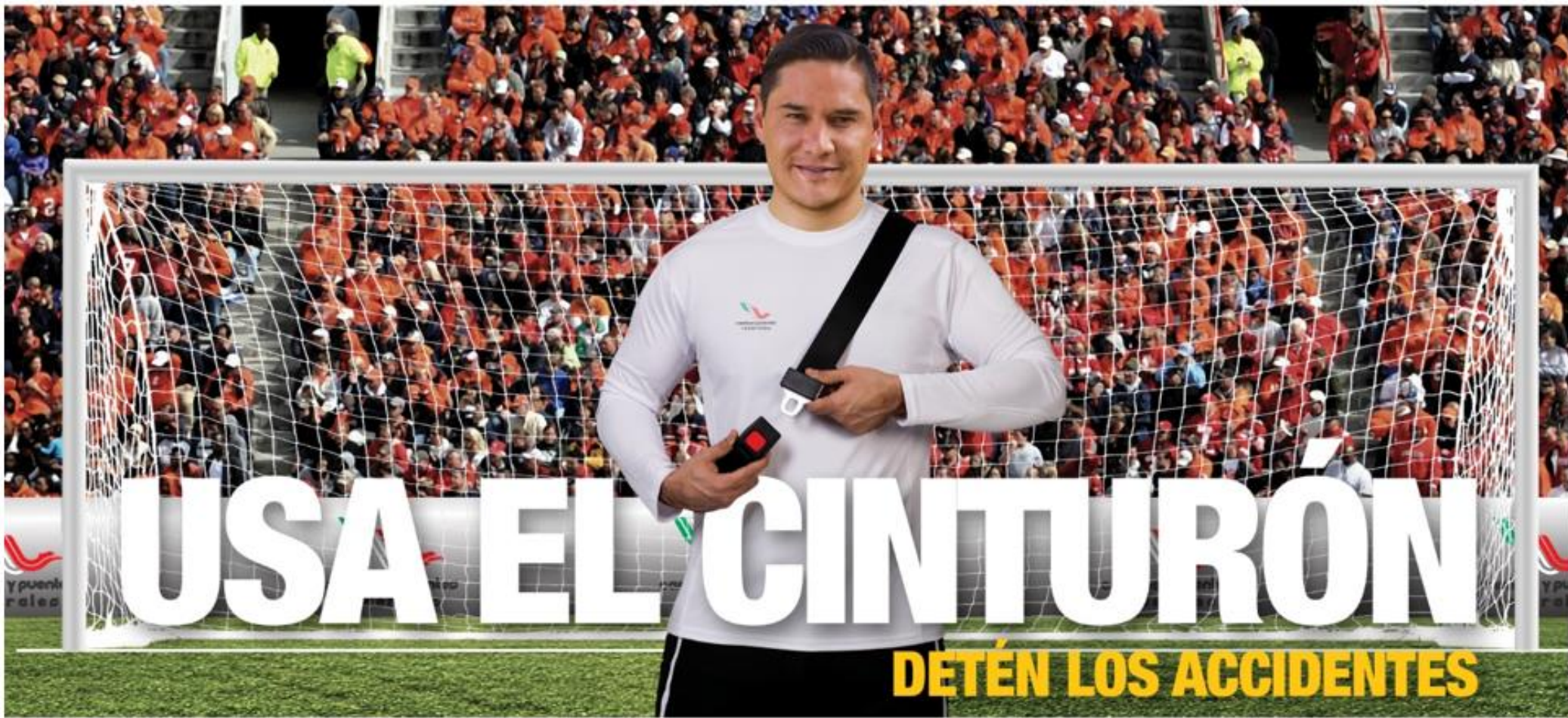
Gastos médicos a todos los ocupantes que resulten lesionados y funerarios



Daños a la autopista

Es importante reportar el siniestro al **074** o a la **caseta** más cercana y esperar al ajustador de la aseguradora contratada por CAPUFE (QUALITAS).

Campaña de Seguridad Vial 2016



www.capufe.gob.mx

POLICÍA  FEDERAL

074
CAPUFE 24 HORAS

Campana de Seguridad Vial 2015

SCT
SECRETARÍA DE
COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



caminos y puentes
federales

YO TE INVITO
A USAR EL CINTURÓN DE SEGURIDAD



WWW.CAPUFE.GOB.MX

@CAPUFE

074
CAPUFE 24 HORAS