

## Glosario de Términos:

- **Banobras o Concesionario.**- El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos es una institución de banca de desarrollo que se tipifica como empresa pública con participación estatal mayoritaria, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, y tiene como objeto financiar o refinanciar proyectos relacionados directa o indirectamente con inversión pública o privada en infraestructura y servicios públicos, así como con las mismas operaciones coadyuvar al fortalecimiento institucional de los gobiernos Federal, Estatales y Municipales, con el propósito de contribuir al desarrollo sustentable del país.
- **Derecho de vía.**- Franja comprendida en una amplitud mínima de veinte metros, considerados a cada lado del eje del camino, la cual podrá ampliarse en los lugares que esto resulte indicado por las necesidades técnicas de los mismos, por la densidad del tránsito o por otras causas.
- **Gasa.**- Acceso o salida de un camino principal o de cualquier de las vías generales de comunicación (autopistas y puentes).
- **TAG.**- Dispositivo electrónico colocado a bordo del vehículo del Usuario que sirve como medio de identificación electrónica y por medio del cual se cobra el Peaje con cargo al medio electrónico de pago asociado o disminuido del saldo disponible con base en los términos y condiciones del Contrato de Servicios de Telepeaje.
- **Telepeaje.**- Conjunto de elementos materiales y humanos que hagan factible el Cobro Electrónico de Peaje a los Usuarios de la red nacional de Autopistas de cuota a través de un sistema estandarizado, interoperable e integral, que se basa en la lectura a distancia de un dispositivo de identificación electrónica (TAG).

**Delegación Regional VI Zona Sureste, Coatzacoalcos, Veracruz.  
Fecha. 27 de junio de 2014.**

## **Tema o Servicio**

Temas diversos en materia de operación de plazas de cobro y servicios (Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, Delegación Veracruz Sur)

## **Resumen**

### ***Mejora de servicios y esquemas de tarifas por cruces recurrentes.***

Analizar costo-beneficio para aplicar descuentos a los contratistas que realizan obras en los complejos petroquímicos debido a cruces recurrentes por día. Que el usuario no pague la tarifa cuando existan carreteras en condiciones deplorables, invertir en sistemas eficientes e inteligentes para agilizar tiempos de cobro, mejorar los tiempos de atención en accidentes, mejorar higiene en los servicios de sanitarios, implementar módulos de información para el usuario sobre condiciones del camino, cierres, platanos, mal estado, etc.

## **Respuesta**

Existen contratos de servicio de limpieza de sanitarios públicos en los que se especifica que cada plaza de cobro cuenta con personal externo suficiente para atender el servicio las 24 horas del día, poniendo especial atención en los periodos vacacionales, ya que la afluencia de usuarios demanda mayor atención. Las subdelegaciones o subgerencias de operación a través de los Administradores de plazas de cobro tienen la obligación de supervisar el cumplimiento de los contratos, para garantizar la prestación adecuada y oportuna de los servicios de limpieza en los sanitarios. Aunado a lo anterior la Dirección de Operación instruyó a los responsables de las Plazas de Cobro a supervisar y mantener en buenas condiciones físicas, de limpieza y de uso los sanitarios de las plazas de cobro de la red carretera operada por CAPUFE. En caso que desee formular una queja o sugerencia podrá utilizar el portal Web de CAPUFE a través de la siguiente liga electrónica:

<http://www.capufe.gob.mx/site/wwwCapufe/menuitem.7feca48aab52c3839a034bd7316d8a0c/index.html>

En lo que respecta a la inversión en sistemas inteligentes para agilizar tiempos de cobro, es preciso aclarar que este tema se encuentra previsto durante vigencia del contrato de prestación de servicios para la gestión del cobro del sistema de Telepeaje, así como el incremento en el número de carriles de Telepeaje por plaza de cobro.

En relación con los tiempos de respuesta para la atención de incidentes es importante comentar que en el marco del "*Programa de fortalecimiento de los Servicios de Emergencia y Auxilio Vial*", que actualmente se encuentra en marcha se tiene previsto incrementar a partir de diciembre de 2014 el número de ambulancias y grúas para atender las necesidades de los usuarios en la autopista Tinaja-Acayucan.

Por último, CAPUFE cuenta con el número telefónico 074, el cual opera las 24 horas de los 365 días del año, a este número pueden llamar todos los usuarios que se encuentran en cualquier tramo carretero a cargo de CAPUFE para informar sobre las incidencias que afectan la circulación normal sobre los tramos carreteros. Así mismo se encuentra a disposición de los usuarios la cuenta de Twitter @CAPUFE, a través de la cual se informa en tiempo real sobre las incidencias que afectan la circulación.

CAPUFE tiene por objeto administrar los Caminos y Puentes Federales de cuota y proporciona servicios adicionales incluidos en el pago de esta cuota de peaje, tales como servicio asistencia telefónica a través del número 074, servicio de atención médica prehospitalaria en caso de incidentes, servicio de grúa, torres de auxilio vial, rampas de emergencia en caso de falla de frenos, además de que los trabajos de mantenimiento son para proporcionar mayor seguridad vial y comodidad a los usuarios de la red operada por este Organismo. Por esta razón la disminución de las tarifas que se cobran en las

autopistas cuando se encuentran tramos en mantenimiento podría impactar de forma negativa en la calidad de dichos servicios; no se omite mencionar que la facultad para realizar ajustes a las dichas cuotas se encuentran a cargo de la SCT y la SHCP. No obstante a través de las redes sociales (Twitter), CAPUFE informa al usuario sobre la ejecución de los programas de mantenimiento y las condiciones de los caminos con el propósito de que puedan tomar vías alternas.

Para conocer más sobre las obras de mantenimiento y los montos de inversión, se sugiere consultar las siguientes ligas electrónicas:

<https://prodps.capufe.gob.mx/obras/>

[http://www.capufe.gob.mx/portal/wwwCapufe/Transparencia/ProgramasAnuales/PAOP\\_FNI\\_2014.pdf](http://www.capufe.gob.mx/portal/wwwCapufe/Transparencia/ProgramasAnuales/PAOP_FNI_2014.pdf)

[http://www.capufe.gob.mx/portal/wwwCapufe/Transparencia/ProgramasAnuales/PAOP\\_CAPUFE\\_2014.pdf](http://www.capufe.gob.mx/portal/wwwCapufe/Transparencia/ProgramasAnuales/PAOP_CAPUFE_2014.pdf)

## **Tema o Servicio**

Vías generales de comunicación: Autopistas, Puentes y Carreteras (Cámara Nacional del Autotransporte de Carga CANACAR Coatzacoalcos).

## **Resumen**

### ***Mejora de la conservación y mantenimiento de la infraestructura operada.***

Reparación oportuna de baches en la Autopista Cosoleacaque-La Tinaja. Aplicar recursos necesarios, calidad de materiales, ejecución en tiempo y forma, mejorar señalamiento de protección de obra para las reconstrucciones de obra. Mayor vigilancia ante la ola de asaltos en las Autopistas Cosoleacaque – La Tinaja y Las Choapas – Ocozocuahtla. Que CAPUFE retome la administración del Puente Coatzacoalcos I para la construcción de la Autopista Industrial Puente Coatzacoalcos – Puente Nuevo Teapa. Mejorar el flujo en casetas, más seguridad, vigilancia ante bloqueos y manifestaciones, mejorar los baños, mejor programación en mantenimientos mayores. Que el comprobante del pago de peaje sea aceptado por la SHCP como factura.

## **Respuesta**

El mantenimiento mayor de los sanitarios de la plaza de cobro 176 Sánchez Magallanes de la autopista Agua Dulce – Cárdenas, la Plaza de Cobro 119 Acayucan de la autopista Acayucan – Cosoleacaque, la Plaza de Cobro 164 puente Zacatal y la Plaza de Cobro 132 Seyba Playa de la autopista Champotón – Campeche, se incluyó en el programa de ampliación y modernización de dichas plazas. Los trabajos relacionados con este programa concluyeron en el mes de julio, por lo que actualmente se dispone de una nueva infraestructura de servicios sanitarios.

En lo referente a la seguridad pública, es importante señalar que esta función es competencia de la Policía Federal de conformidad con la Ley de la Policía Federal, Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal y el Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal. CAPUFE mantiene la coordinación necesaria con dicha institución, ya que una vez que el usuario reporta algún evento o incidente delictivo en la Plaza de Cobro, el personal de dicha plaza activa la alerta con las policías para la atención correspondiente en el ámbito de su competencia. Es importante aclarar que CAPUFE no es una instancia de seguridad pública, por lo que se limita a dar conocimiento de los hechos y a coordinar y coadyuvar con las investigaciones y operativos para detener a los responsables. No obstante y con el propósito de intensificar la seguridad, se realizan reuniones de trabajo con autoridades de la Policía Federal y Secretaría de la Defensa Nacional para exponer esta problemática, a fin de que se emitan disposiciones tácticas que permitan una acción de respuesta inmediata.

Con relación al comprobante del cobro de peaje, este Organismo realiza actualmente las gestiones necesarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Servicio de Administración Tributaria para que dicho documento pueda ser considerado un comprobante fiscal.

Se cuenta con un programa anual de mantenimiento que atiende permanentemente las necesidades de conservación de los caminos y puentes de cuota.

Para este caso se tiene considerado en el anteproyecto de obra 2015 la atención de los tramos faltantes de reparación de la autopista Cosoleacaque – La Tinaja, actualmente en el transcurso del año 2014-2015 se atenderán los sectores más dañados de la autopista Isla-Acayucan, en una meta física de 33 kilómetros. Con el objeto de mejorar el señalamiento de protección de obra personal de esta Dependencia realiza inspecciones a las empresas contratistas para verificar que los dispositivos de protección en obra se encuentren correctamente ubicados, además de corroborar el estado de los mismos. En caso de identificar que la empresa no cuenta con estos dispositivos de manera adecuada se aplican las sanciones correspondientes que se estipulan en el contrato.

Por lo que se refiere al planteamiento del Puente Coatzacoalcos I, éste se encuentra a cargo del Gobierno del Estado de Veracruz, sin embargo en el marco de las acciones de Participación Ciudadana, este asunto se hará del conocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para que en el ámbito de su competencia se instrumenten las acciones correspondientes para su atención.

## **Tema o Servicio**

Participación Ciudadana en Materia de Seguridad en Carreteras (Grúas Express, Transportes Avimarca)

## **Resumen**

### ***Mejora de servicios en plazas de cobro.***

En la carretera del Puente Chiapas hay tres casetas y solo ofrecen el servicio del sistema IAVE en un solo carril, por lo que se pide ofrecer el servicio en todos los carriles, establecer el servicio paradores y estacionamientos para descanso, hace falta el servicio de pozos o piletas de agua, incrementar el número de rampas de emergencia ya que solamente existe una, aumentar la seguridad en la carretera.

## **Respuesta**

En lo referente al sistema de Telepeaje, dentro del contrato de prestación de servicios para la gestión del cobro por este medio, se tiene contemplado incrementar el número de carriles Telepeaje por plaza de cobro y existen 102 equipos adicionales para instalar en plazas de cobro que lo requieran. La plaza de cobro 181 Malpasito se encuentra incluida dentro del plan de instalación de antenas multiprotocolo programado para octubre de 2014.

En lo referente a la seguridad pública, es importante señalar que esta función es competencia de la Policía Federal. CAPUFE mantiene permanentemente la coordinación necesaria con dicha institución para notificarle de manera oportuna los eventos y asuntos que en la materia reciba el Organismo por parte de los usuarios, para su atención en el ámbito de su responsabilidad.

En relación a la solicitud del servicio de paradores y estacionamientos de descanso se tiene considerado iniciar en este año con la construcción de un “paradero prototipo” en la zona de Parres de la autopista México – Cuernavaca, el cual contempla los servicios de sanitarios, tienda de conveniencia, servicio médico, módulo para la Policía Federal, torre de vigilancia y área destinada a una estación de servicio Petróleos Mexicanos (PEMEX). En cuanto se puedan evaluar los beneficios esperados se gestionará con Banobras la posibilidad de instalar paraderos con las características mencionadas en diversos tramos carreteros operados por CAPUFE. Adicionalmente, a través de la Dirección Jurídica (derecho de vía), se apoya a cualquier persona que quiera invertir en la construcción de dichos paradores, brindándoles toda la asesoría para obtener el permiso de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y agilizar la formalización del contrato de contraprestación de servicios.

En relación al servicio de pozos o piletas de agua, así como de depósitos para basura a lo largo de dicho tramo carretero, su construcción está contemplada en el anteproyecto de presupuesto 2015, por lo que se está en espera de la autorización de la SCT y SHCP para iniciar los trabajos.

En el anteproyecto de presupuesto 2015, ya se solicitó a Banobras la factibilidad de la elaboración del estudio y proyecto para la construcción de una nueva rampa de emergencia en el Km 161+800, así como la actualización de la rampa ya existente en el Km 160+380.

**Tema o Servicio**

Mayor difusión de contingencias o puntos de riesgo (Rápidos del Sur)

**Resumen*****Mejora en materia de seguridad carretera.***

Necesitamos que en cada una de las casetas exista una mayor difusión de las contingencias que existen en cada uno de sus tramos de influencia

**Respuesta**

CAPUFE cuenta con el número telefónico 074, el cual opera las 24 horas de los 365 días del año, a este número pueden llamar todos los usuarios que se encuentran en cualquier tramo carretero a cargo de CAPUFE para informar sobre las incidencias que afectan la circulación normal sobre los tramos carreteros. Así mismo se encuentra a disposición de los usuarios la cuenta de Twitter @CAPUFE, a través de la cual se informa en tiempo real sobre las incidencias que afectan la circulación. Al igual que el 074, esta cuenta de twitter se atiende las 24 horas de los 365 días del año.

**Tema o Servicio**

Disponer de lector de tarjeta IAVE en las casetas laterales (Rápidos del Sur)

**Resumen*****Mejora de Flujo Vehicular.***

Necesitamos que la caseta de salida al poblado de Las Choapas, cuente con el lector de las tarjetas IAVE

**Respuesta**

Dentro del Contrato de Prestación de Servicios para la gestión del cobro del sistema de Telepeaje que entró en vigor este 1° de agosto del 2014, se tiene contemplado incrementar el número de carriles telepeaje por plaza de cobro y existen 102 equipos adicionales para instalar en plazas de cobro que lo requieran y este tramo está incluido dentro del plan de instalación de antenas multiprotocolo.