

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 V Zona Centro – Oriente, Puebla, Puebla. 25 de junio de 2014

Tema o Servicio

Pago de peaje de acuerdo a la distancia recorrida (Weg México, S.A. de C.V.)

Resumen

Ajuste de tarifas de peaje.

Determinar un pago de peaje en base a la distancia recorrida, ejemplo autopista México-Querétaro, de Tepetzotlán a palmillas se pagan \$70.00 pesos en una distancia recorrida 90 km, de Tepetzotlán a Coyotepec se pagan \$70.00 pesos en una distancia recorrida 8 km, de Tepetzotlán a Huehuetoca (ubicación de la empresa Weg) se pagan 70 pesos por un recorrido de 14 Km. Si bien hay descuentos a residentes y a vehículos de las empresas de la zona. El pago por peaje no es proporcional al kilometraje recorrido y tampoco aplica para visitantes, socios, proveedores y clientes de las empresas de la zona, por lo que se propone el pago de peaje de acuerdo a las distancias recorridas.

Respuesta

En la autopista México-Querétaro, el sistema abierto de operación y administración de esta carretera operada por CAPUFE genera que algunos usuarios que realizan recorridos menores a los que cobra una plaza de cobro en particular, paguen una tarifa mayor en proporción a la distancia recorrida. Es por esto que desde año 2002 CAPUFE, aplica un esquema tarifario de pago por recorrido en la plaza de cobro Tepetzotlán que beneficia a 12 empresas con un parque de 1,081 vehículos; esquema tarifario en el que se encuentra la empresa Weg México, S.A. de C.V., desde el año 2007.

Es importante mencionar que el esquema tarifario de pago por recorrido se sustenta básicamente en tres consideraciones: i) la plena identificación de recorridos menores (origen-destino); ii) la utilización del Sistema de Identificación Automática Vehicular (TAGs-IAVE) y iii) controles de verificación electrónicos para casos específicos. El esquema tarifario de pago por recorrido del año 2002 a la fecha ha tenido dos etapas:

Etapa I. Incorporación de empresas que cumplen con la condición de recorridos menores, uso de IAVE, administradas a través de un padrón, el cual está sujeto autorización (altas y bajas vehiculares).

Etapa II.- Incorporación de empresas que cumplen con la condición de recorridos menores, uso de IAVE y que por sus características de ubicación y giro, se ha requerido instalar un control operativo redundante en el domicilio de la empresa, por lo que la aplicación del esquema es automática, siempre que se cumplan con los parámetros establecidos para la validación de recorridos, a través de sistemas.

Actualmente, se está analizando y evaluando la instrumentación de una tercera Etapa:

Etapa III.- Tiene como principio instalar lectores y uso de TAGs (sin plazas de cobro) en las principales salidas, que permita aplicar de forma automática, el esquema tarifario de pago por recorrido a todos los usuarios que realicen recorridos menores y no solo a empresas como se viene haciendo hasta el momento. Se pasaría entonces de un sistema abierto a uno cerrado o semi cerrado, esto último teniendo en cuenta la evaluación costo beneficio de cada caso por parte del concesionario Banobras.

No se omite señalar que para incorporarse a este esquema es necesario presentar una solicitud en las oficinas de la Delegación Regional III Zona Centro-Norte en Querétaro, la cual deberá ser sometida a la consideración y autorización del concesionario Banobras.

Tema o Servicio

Cobro de peaje por tramo recorrido y diseño de casetas (Distribuidora Textil Arttex, S.A. de C.V.)

Resumen

Ajuste de tarifas de peaje.

Existen varios municipios en el trayecto de la carretera por lo que se propone crear casetas de entrada y salida a cada uno de ellos con un peaje equitativo al tramo recorrido. Mejorar el diseño de las casetas con un carril de escape para aquellos casos que no sirve el dispositivo IAVE o no lleva dinero para pagar, por lo que tienen que hacer maniobras de reversa generando situaciones de riesgo.

Respuesta

En este caso aplicaría lo descrito en el último párrafo de la repuesta anterior, señalando que la aplicación del esquema tarifario de pago por recorrido sería de aplicación general en los casos en los que sea posible la instalación de los controles operativos (lectores), que no cuenten con plazas de cobro, de forma que no se incremente el costo y ello cancele la posibilidad de un esquema cerrado.

En cuanto a la mejora de las plazas de cobro con carriles de desfogue, se harán las consideraciones pertinentes con base en el proyecto de modernización que se encuentra en marcha.

Tema o Servicio

Caminos de cuota (Caseta de peaje), (Autobuses Verdes de Morelos, S.A. de C.V.)

Resumen

Mejora del flujo vehicular.

En la Autopista del Sol tramo Tepetzingo-Aeropuerto es necesaria la instalación de carriles del sistema IAVE. Asistencia telefónica en caseta de peaje en caso de que autobús de pasaje sufra algún asalto debido en que la mayoría de los casos les son robados teléfonos celulares a usuarios y operadores. El apoyo consiste en establecer un protocolo de atención y apoyo de la Policía Federal en caso de asaltos a los autobuses.

Respuesta

Dentro del Contrato de Prestación de Servicios para la gestión del cobro del sistema de telepeaje que entró en vigor el 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.

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. No obstante lo anterior, CAPUFE cuenta con procedimientos que se aplican en las plazas de cobro, de tal manera que el personal que ahí labora recibe los reportes de incidentes de parte de usuarios afectados, y este a su vez los notifica a las instancias de seguridad pública de la zona que corresponda, manteniendo coordinación con instituciones federales, estatales y municipales.

Tema o Servicio

Casetas de Cobro San Martín Texmelucan (Canacintra, Puebla) (Rassini Frenos, S.A. de C.V.)

Resumen**Mejora del flujo vehicular.**

Incrementar el número de casetas exclusivas IAVE, ordenar los carriles de acceso a las casetas durante los periodos vacacionales o tránsito intenso, mejorar la actitud y probidad del personal que trabaja en la plaza de cobro, quitar a los elementos de la Policía Estatal, mantener todos los carriles abiertos todo el tiempo.

Respuesta

Existe un proyecto de ampliación de la plaza de cobro en referencia, la cual pasará de 9 a 28 carriles, dicho proyecto se encuentra en revisión por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el concesionario Banobras. Con la apertura de todos los carriles se estima disminuir las filas que actualmente se forman, reducir el tiempo de cruce y evitar la presencia de personal ajeno a la plaza de cobro, entre ellos vendedores ambulantes y personal adicional de vigilancia.

En lo referente a la actitud y probidad del personal que trabaja en la Plaza de Cobro, se instruyó a la Delegación Puebla para que instrumente un programa de trabajo que mejore el servicio de cobro de peaje en este centro de trabajo el cual será supervisado por la Dirección de Operación.

Por último, dentro del contrato de prestación de servicios para la gestión del cobro mediante el sistema de Telepeaje, el cual entró en vigor este 1º de agosto del 2014, se tiene contemplado incrementar el número de carriles de Telepeaje por plaza de cobro, debido a que 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.

Tema o Servicio

Peaje electrónico, Delegación
(Canacintra Puebla)

Resumen**Mejora del flujo vehicular.**

Utilizar la tecnología de cobro sin tener que parar como en los Estados Unidos de Norte América (USA), en donde las plazas de cobro cuentan con carriles en los que separan a los usuarios que pagan manera electrónica y en efectivo. Unificar el sistema de pago electrónico IAVE, Telepeaje, etc., incrementar el número de casetas donde exista IAVE, pagar solo por el servicio prestado cuando se encuentren los tramos en mantenimiento y establecer mecanismos para dar paso libre a vehículos cuando se generan filas.

Respuesta

El sistema de Telepeaje es un modelo a nivel mundial de alta confiabilidad que ha ido creciendo en nuestro país en la última década, existen varios operadores que realizan su control y cobro mediante este sistema. Este crecimiento aunado a la interoperabilidad entre diferentes operadores, permitirá la operación de autopistas de tipo cerrado con sistemas "Non stop" o de flujo continuo.

Con respecto a la unificación de los diferentes sistemas a partir del 11 de agosto del año en curso entró en vigor la Interoperabilidad entre los diferentes operadores de autopistas en su etapa de prueba. La interoperabilidad contempla la lectura de las tarjetas TAGs con diferentes protocolos basados en estándares internacionales.

El objetivo de la interoperabilidad es que el usuario sólo requiera de una tarjeta TAG y un sólo contrato con cualquier operador para poder usar el Telepeaje como forma de pago en cualquier parte del país ya que para el mes de noviembre de 2014, se pretende que la interoperabilidad se encuentre operando al 100%.

Por otro lado, dentro del contrato de prestación de servicios para la gestión del cobro mediante el sistema de Telepeaje, el cual entró en vigor este 1º de agosto del 2014, se tiene contemplado incrementar el número de carriles Telepeaje por plaza de cobro, debido a que existen 102 equipos adicionales para instalar en plazas de cobro que lo requieran.

En relación con el planteamiento de pagar solo por el servicio prestado cuando los tramos se encuentren en mantenimiento y establecer mecanismos de paso libre a vehículos cuando se generen filas, es importante mencionar que CAPUFE proporciona servicios adicionales incluidos en el pago de la 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 confort a los usuarios de la red operada por este Organismo.

Tema o Servicio

Agilización de aforo en caseta San Martín Texmelucan (Estrella Roja)

Resumen

Mejora del flujo vehicular.

Retirar a vendedores ambulantes en ambos sentidos de la autopista México-Puebla, asignar un carril exclusivo para habitantes de San Martín Texmelucan con cobro diferenciado y prepago, asignar carril exclusivo y actualizar sensores de lectura tarjeta IAVE. Tráfico intenso por obras y de la Armadora Volkswagen de México al Estadio de Fútbol Cuauhtémoc Puebla FC, reparación de señales, agilizar el cobro, apoyo de Policía Federal en días festivos y peregrinaciones, quema de pastizales sin control, colocar malla para evitar deslaves, manifestaciones constantes, programa de mantenimiento de autopista, reubicación de puntos de inspección, inundaciones en lateral del municipio de Ocotlán y caseta vieja.

Respuesta

En relación con la capacidad para atender eficientemente a los usuarios que cruzan por la plaza de cobro San Martín, es importante señalar se cuenta con un proyecto ejecutivo de ampliación de la plaza de cobro, pasando de 9 a 28 carriles, de los cuales 19 se construirán en el lado norte de las actuales oficinas. El proyecto ejecutivo se encuentra en revisión por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el concesionario Banobras. Con la apertura de todos los carriles se disminuirán las filas que actualmente se forman, reduciendo el tiempo de cruce, y con esto se pretende evitar la presencia de personal ajeno a la plaza de cobro, entre ellos vendedores ambulantes y personal adicional de vigilancia.

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, no obstante este Organismo cuenta con mecanismos de coordinación que se activan en resguardo de los usuarios de la infraestructura carretera operada.

Con relación al tráfico intenso que se genera de la Armadora Volkswagen de México al Estadio de Fútbol Cuauhtémoc Puebla FC, se debe principalmente a que el tránsito local utiliza esta vía como un libramiento de la ciudad de Puebla, adicionalmente en ocasiones es necesario realizar trabajos de mantenimiento, situación que genera tráfico denso. Por lo anterior, con la finalidad de disminuir la carga vehicular el usuario puede consultar a través de las redes sociales de CAPUFE, como lo es Twitter, la página web del Organismo y el servicio telefónico 074, las condiciones críticas del tránsito, con el

propósito de que tengan la alternativa de utilizar otras vías, asimismo en coordinación con la Policía Federal se organizan acciones para agilizar el tránsito a la brevedad posible. Cabe mencionar, que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el Gobierno del Estado, realizan previo a la edificación de un segundo piso de la autopista México – Puebla, los trabajos correspondientes para la construcción de un tercer carril que abarcará del estadio Cuauhtémoc a la planta Volkswagen, lo que permitirá desahogar el tráfico generado en dicha zona.

Relativo a la reparación de señales, el personal de conservación del tramo carretero constantemente realiza el lavado del señalamiento, retira los grafitis, realiza reparaciones menores por vandalismo conforme a los recursos disponibles. Asimismo, se cuenta con la autorización del Estudio y Proyecto para sustituir el señalamiento del tramo: México - Puebla - Esperanza del km 63+000 al km 217+500.

Tocante al punto de quema de pastizales sin control, tan pronto se reporta un incendio se envía personal de conservación a apagarlo, en caso de encontrarse fuera del derecho de vía se hace del conocimiento de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales.

En relación a establecer un programa eficiente de mantenimiento de la autopista, anualmente se cuenta con un contrato de Mantenimiento Menor para realizar los trabajos de conservación. Asimismo, se cuenta con personal que realiza la conservación por administración directa, realizando principalmente trabajos de limpieza en el derecho de vía.

En lo concerniente a la inundación en la calle lateral de la población de Ocotlán en el km 113+000, se construyó un colector en cuerpo “A” (sentido a Puebla), el cual atraviesa el cuerpo “B” (sentido a México), en caso de estar obstruido corresponde al Municipio su desazolve; respecto a la inundación en la caseta vieja, se debe al agua recibida de la calle Fernando Montes de Oca Sur de la Colonia Carrillo Puerto, motivo por el cual se solicitará la correcta canalización del agua pluvial a los drenajes municipales correspondientes.

En CAPUFE el uso, aprovechamiento y preservación del derecho de vía, tiene como finalidad la gestión de aprovechamientos que atiendan la normatividad en la materia y/o se constituyan como fuentes de ingresos adicionales en los que participen personas físicas o morales. No obstante las áreas jurídicas de las unidades regionales formulan denuncias o querrelas ante el Ministerio Público, respecto de hechos en los que el Organismo haya resultado afectado o tenga algún interés jurídico, a instancia del área responsable de la seguridad en las plazas cobro.

Tema o Servicio

Eliminar o remover a vendedores ambulantes en caseta de cobro de San Martín (Grupo ADO)

Resumen

Mejora del flujo vehicular.

Retirar vendedores ambulantes de la caseta o su reubicación en condiciones de seguridad.

Respuesta

En relación con la capacidad para atender eficientemente a los usuarios que cruzan por la plaza de cobro San Martín, es importante señalar que la Dirección de Infraestructura Carretera, cuenta con un proyecto de ampliación de la plaza de cobro, pasando de 9 a 28 carriles, de los cuales 19 se construirán en el lado norte de las actuales oficinas. El proyecto ejecutivo se encuentra en revisión por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el concesionario Banobras. Con la apertura de todos los carriles se disminuirán las filas que actualmente se forman, reduciendo el tiempo de cruce, y con esto se pretende evitar la presencia de personal ajeno a la plaza de cobro, entre ellos vendedores ambulantes y personal adicional de vigilancia.

No obstante lo anterior, resulta importante mencionar que existen grupos de vendedores ambulantes organizados de toda una comunidad, cuyos integrantes al percibir acciones de las autoridades para enfrentar a estos grupos y retirarlos, originarían movilizaciones sociales afectando a los usuarios y a la adecuada operación de la plaza de cobro 8 San Martín.

En atención a las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de CAPUFE, así como en cumplimiento de las obligaciones con Banobras, este Organismo en su carácter de operador, formula denuncias o querellas ante el Ministerio Público, respecto de hechos en los que haya resultado afectado o tenga algún interés jurídico, asimismo asiste a reuniones para tratar asuntos como el que nos ocupa ante las autoridades competentes (Federales, Estatales y Municipales).

Tema o Servicio

Seguro del usuario (Colegio de Ingenieros Civiles de Oaxaca)

Resumen

Mejora de condiciones de seguridad.

En accidentes y tomas de casetas por manifestaciones activar mecanismos para agilizar el flujo y liberar las áreas afectadas, así como prever las implicaciones a los usuarios por la falta de comprobantes de pago.

Respuesta

Se cuenta con el procedimiento para “Bloqueo de Tramo Carretero”, el cual señala en su numeral 5, que el Encargado de Turno, “Notifica a los usuarios de la situación, a través de los Cajeros Receptores, y se coordina con las autoridades correspondientes, con la intención de que se evite el tránsito por la zona afectada, brindando en la medida de lo posible alternativas de camino, para conocer más sobre estos procedimientos consultar la siguiente liga electrónica: http://www.capufe.gob.mx/site/normateca/normas/217_circulares/COMPENDIO_PLAZA_COBRO2013.pdf

Existe también el procedimiento para “Toma de Plaza de Cobro”; en este se describen acciones a realizar a cargo del Administrador y Encargados de Turno, salvaguardando de manera inmediata la integridad física del personal que labora en la Plaza de Cobro. Así mismo se realiza la coordinación con la Subdelegación Jurídica o equivalente para el levantamiento y seguimiento de la denuncia ante las autoridades correspondientes.

Por otra parte es necesario comentar que se procede al cierre de operaciones y se evitan enfrentamientos con los manifestantes, el personal de la plaza de cobro reporta el hecho a la Policía (Federal, Estatal o Municipal) y al mismo tiempo lo hace a la central de radio regional de CAPUFE, misma que confirma a la Autoridad el evento. Esta última se encargará de reestablecer el Estado de Derecho en la plaza o en el tramo carretero que se trate.

Con el propósito de brindar atención integral a los usuarios en las carreteras de cuota en caso de incidencias en las autopistas administradas por CAPUFE, además de contar con protocolos para agilizar el tráfico en coordinación con la Policía Federal, se cuenta con diversos medios de contacto para que los usuarios tomen las precauciones que considere pertinentes. Tales medios son el número de atención telefónica 074, la cuenta de Twitter @CAPUFE y las pantallas de mensajes variables. Estos medios operan las 24 horas de los 365 días del año, y tienen el propósito de establecer comunicación directa y dinámica con el usuario, para informar sobre las incidencias que afecten la circulación normal en los tramos carreteros.

Por otra parte, con relación a prever las implicaciones a los usuarios por la falta de comprobantes de pago en los casos de toma de plaza de cobro por grupos sociales, se presentan las denuncias correspondientes por el hecho delictivo por el impedimento del cobro de peaje. Dicha acción se encuentra plasmada en nuestra normatividad, en razón de ello, nos vemos impedidos a emitir algún documento o factura por el monto que erogan los usuarios en el

“boteo”, ya que dicho recurso queda en posesión del grupo social.

Tema o Servicio

Mayor seguridad al cruce por puentes de los poblados aledaños (Sociedad Mexicana de Ingenieros de Oaxaca)

Resumen

Mejora de flujo vehicular.

Intensificar la seguridad en el tramo Cuacnopalan-Tehuacán-Oaxaca, ya que existe vandalismo desde los puentes.

Respuesta

En lo referente a la seguridad pública, es importante señalar que esta función es competencia de la Policía Federal. No obstante CAPUFE mantiene la coordinación necesaria con dicha institución para trasladarle de manera oportuna los asuntos que en esta materia reciba el Organismo por parte de los usuarios, para su atención en el ámbito de su responsabilidad.

Una de las prioridades del Organismo es invariablemente la intensificación de los dispositivos de seguridad que permitan garantizar a los usuarios de la red de autopistas operadas por CAPUFE la seguridad en su recorrido. Asimismo se evalúa la conveniencia de incluir en los trabajos de mantenimiento menor la instalación de malla en los puentes a fin de mitigar actos de vandalismo. Adicionalmente, se tomarán acciones en coordinación con otras instancias (Federales, Estatales o Municipales) para intensificar la seguridad del tramo carretero.

Tema o Servicio

Ampliación de carriles en la Plaza de Cobro 79 Huitzo (Autobuses de Oriente ADO)

Resumen

Mejora de flujo vehicular.

Ampliar el número de carriles debido a que en temporadas vacacionales se satura la caseta provocando el enojo o descontento de los usuarios.

Propuesta de la Respuesta

En los operativos vacacionales se desmontan las barreras metálicas de los carriles confinados que van de Nochixtlan a Huitzo en el sentido hacia Oaxaca y en los regresos se utiliza el carril Oaxaca – Huitzo, con estas medidas se disminuyen las filas.

Así mismo, se cuenta con el proyecto de ampliación de un carril más para contar con cuatro carriles de cobro de largo itinerario. Dicho proyecto deberá ser revisado y en su caso autorizado por el concesionario Banobras para su puesta en operación.