



SERVICIOS CARRETEROS

Central de Atención a Usuarios

Para dar atención a las solicitudes de servicios e información carretera, así como para la difusión de los eventos relevantes que se suscitan en las plazas de cobro, puentes y autopistas administradas por Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, CAPUFE cuenta con dos medios de contacto:

- **El número de marcación corta 074**
- **La cuenta de Twitter @CAPUFE**

La atención a través de estos medios es gratuita y está disponible para las personas usuarias las 24 horas de los 365 días del año. Ambos se administran y atienden desde la Central de Atención a Usuarios (CAU), misma que está ubicada en las oficinas centrales del Organismo.

En la CAU se reciben, atienden y da seguimiento a las solicitudes de:

- Información carretera
- Servicios de auxilio vial
- Asistencia médica prehospitolaria
- Servicios de emergencia
- Ajustador de seguros
- Quejas y sugerencias

A través de la cuenta @CAPUFE se difunden mensajes en tiempo real, sobre la atención y seguimiento de los incidentes y accidentes que se suscitan en las autopistas administradas por CAPUFE. Esta información puede ayudar a las personas usuarias a planificar sus viajes.

Servicio de Atención Médica Prehospitolaria

Este servicio se otorga a las personas usuarias de los tramos carreteros operados por CAPUFE cuando se vean involucrados en algún incidente, o cuando durante su viaje se



presente alguna urgencia médica. Los servicios de asistencia médica prehospitalaria pueden ser solicitados a través del 074 y a través de la cuenta @CAPUFE.

Para prestar estos servicios se cuenta con unidades de emergencia (ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento dinámico) operadas por Técnicos en Urgencias Médicas.

En caso de que se requiera atención hospitalaria, serán trasladados a hospitales autorizados en la póliza de seguro del usuario, y en su caso a las unidades hospitalarias de las instituciones públicas que corresponda.

Los servicios de asistencia médica prehospitalaria son gratuitos y se prestan las 24 horas de los 365 días.

Servicio de Auxilio Vial

Este tipo de servicio se otorga a las personas usuarias de los tramos carreteros operados por CAPUFE. El servicio de auxilio vial consiste en trasladar en grúa, los vehículos de las personas usuarias, cuyo peso no exceda la capacidad de carga de la grúa, que por descomposturas, falla mecánica o falta de combustible no estén en condiciones adecuadas para continuar sus recorridos; siempre y cuando dichos vehículos no se hayan visto involucrados en hechos de tránsito, conforme a lo establecido en Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.

El traslado del vehículo será al lugar seguro más cercano, como plazas de cobro, gasolineras, tiendas o a la población próxima que cuente con acceso inmediato y directo, todo ello dentro de la zona de cobertura de la grúa, y sin que el traslado implique salir del tramo carretero.

El servicio de auxilio vial se otorga de manera gratuita las 24 horas de los 365 días del año y se puede solicitar al número 074, a través de la cuenta @CAPUFE, o en las plazas de cobro.