



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN	
OBJETIVO	1
FUNDAMENTO LEGAL	2
I DISPOSICIONES GENERALES	3
II LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN	4
III DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA SUBGERENCIA DE RADIO	6
IV DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN	9
V DE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN	19
VI MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RADIOCOMUNICACIÓN	21
VII DEL PERSONAL, EQUIPO Y MOBILIARIO QUE INTEGRAN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A USUARIOS Y DEL PERSONAL DEL LABORATORIO DE RADIO	25
VIII DE LA JORNADA LABORAL DEL PERSONAL DE OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	29
IX DE LA ATENCIÓN DE DESASTRES EN CASOS FORTUITOS	31



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

Atendiendo al proceso de modernización que continuamente se da en el Organismo y en respuesta a la demanda permanente de actualizar y estandarizar la Normatividad para la Operación del Servicio de Radiocomunicación por parte del personal que opera el mismo en las Delegaciones Regionales y Gerencia de Tramo; la Dirección de Operación emite la presente normatividad para adecuarla a las necesidades reales de los centros de trabajo así como, para establecer la correcta operación del servicio de radiocomunicación, con el fin de facilitar su consulta por parte de los usuarios, brindando con esto los medios para estar en condiciones de ofrecer servicios con altos niveles de eficiencia y calidad a los usuarios que transitan por los caminos y puentes que opera el Organismo

Esta norma ha sido elaborada y revisada por una comisión constituida, con integrantes involucrados en los procesos de radiocomunicación, de manera activa, con el fin de que se convierta en un elemento regulador de consulta permanente, práctica, eficiente y operativa, tanto para el personal encargado de aplicarla como para las áreas de supervisión y evaluación.

Las políticas y normas previstas en este documento se han estructurado sobre principios básicos. Con la finalidad de brindar no solo un mejor servicio en lo que a prestación del servicio de radiocomunicación se refiere; sino de instaurar un estándar de calidad, y mejora continua, en todos los servicios carreteros que este Organismo proporciona a sus usuarios.



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

OBJETIVO

Establecer las reglas a que deberá de apegarse el personal involucrado en el servicio de radiocomunicación, con el propósito de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios de las autopistas, caminos directos y puentes operados por CAPUFE, en caso de urgencia, accidente o cualquier otro relacionado dentro del tramo carretero, permitiendo un aprovechamiento óptimo de los recursos materiales, económicos y humanos.



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
DOF 13-03-2002 y sus últimas reformas.
- Ley Federal del Trabajo
DOF 01-04-1970 y sus últimas reformas.
- Ley de Vías Generales de Comunicación
DOF 19-02-1940 y sus últimas reformas.
- Ley de Caminos, Puentes y Auto Transporte Federal
DOF 22-12-1993 y sus últimas reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
DOF 29-12-1976 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de Radio y Televisión en materia de Concesiones, Permisos y Contenido de las Transmisiones
DOF 10-10-2002 y sus últimas reformas.
- Reglamento para el Personal de las Plazas de Cobro
19 -01-2005 Fecha del deposito en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje
- Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes
DOF 15-11-2005
- Reglamento de la Ley Federal de Radio y Televisión en materia de Concesiones, Permisos y Contenido de las Transmisiones
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal
DOF 04-12-2006
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
DOF 13-12-2006



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

- Contrato Colectivo de Trabajo 2007-2009
DOF Fecha de autorización el 01-07-2007
- Normatividad para la Operación de las Plazas de Cobro
6-07-2002
- Norma Oficial Mexicana -01-SCT1-1993: Norma de AM
- Norma Oficial Mexicana -02-SCT1-1993: Norma de FM



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. Al entrar en vigencia esta Normatividad para la Operación del Servicio de Radiocomunicación, quedan sin efecto todas las disposiciones internas que se opongan en parte o en todo a la misma y que hayan sido expedidas con anterioridad.
2. La presente Normatividad, es de carácter y observancia general para todo el personal que este involucrado en el servicio de Radiocomunicación en: Servicios Médicos, Plazas de Cobro, Campamentos, Centros de Atención a Usuarios, de las Delegaciones Regionales o equivalente. Su inobservancia tendrá como consecuencia la aplicación de las medidas correctivas que en su caso procedan, dictadas por la autoridad competente.
3. Esta Normatividad podrá ser reformada, adicionada o derogada por el Director General; tomando en cuenta todas las propuestas fundadas y analíticas que sean realizadas por las áreas involucradas en Oficinas Centrales, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, con el único fin de brindar servicios con mayor eficiencia y calidad.
4. La Delegación Regional o Gerencias de Tramo, será quien aplique la competencia y jurisdicción, por incumplimiento a las disposiciones contenidas en la presente Normatividad.

II. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

1. Todo el personal del Organismo que haga uso de los equipos de Radiocomunicación, sin distinción de nivel jerárquico, deberá conocer y cumplir con la presente Normatividad, así como con las disposiciones legales aplicables en materia de Radiocomunicación.
2. En el uso de los canales de Radiocomunicación, el lenguaje deberá estar siempre apegado al respeto, moral y buenas costumbres. El mal uso en este sentido puede dar lugar a sanciones económicas y/o cancelación del permiso de operación, así como de las demás que determinen las autoridades del Organismo.
3. Es obligación para todo el personal del Organismo que haga uso del sistema de Radiocomunicación, emplear las claves alfanuméricas y el código alfabeto fónico emitidos por la Dirección de Operación.
4. Queda prohibida la divulgación de las claves oficiales del Organismo y frecuencias de operación, sin contar con la autorización expresa de la Dirección de Operación
5. Queda prohibido para el personal del Organismo, cualquiera que sea su nivel jerárquico, la operación de radios o frecuencias de otras instituciones o entidades sin la autorización correspondiente.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

6. La posesión o uso de equipos de Radiocomunicación ajenos al Organismo o no autorizados por éste, así como el uso de esos equipos de Radiocomunicación de las frecuencias legalmente asignadas a CAPUFE sin la autorización correspondiente, están sancionados por la ley y dan lugar no sólo a sanciones pecuniarias sino también a sanciones privativas de la libertad.
7. El cumplimiento de la norma anterior por parte de todo el personal del Organismo, estará supervisado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, quien en sus programas de regularización y vigilancia a los usuarios del espectro radio eléctrico, efectuará en forma constante e intempestiva inspecciones y monitoreos.
8. Sólo podrá hacer uso de los equipos de Radiocomunicación el personal que para tal efecto esté autorizado, excepto en los casos de notoria urgencia, en los cuales sí se permitirá al personal aún no autorizado el uso de dichos equipos.
9. Queda prohibida la transmisión total o parcial de programas emitidos por los sistemas radiofónicos comerciales, programas de televisión o música grabada y de cualquier otra índole ajena a este servicio para el cual fue creado.
10. Ningún usuario deberá permitir el uso u operación de los equipos de Radiocomunicación a su cargo a personas no autorizadas.
11. Los comunicados de y para el personal del Servicio Médico, deberán recibir la máxima atención del Centro de Atención a Usuarios y de los Centros de Atención a Usuarios las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, aún aquellas que no tengan como destino los propios Centros. Estos comunicados tienen prioridad de atención, salvo aquellos que por su índole así lo ameriten.
12. El Operador del Centro de Atención a Usuarios que haga uso de los equipos de Radiocomunicación, está obligado a dar prioridad de comunicación y apoyo a las comunicaciones del Servicio Médico cuando así lo amerite.
13. Es obligación de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios prestar la cooperación suficiente a las Instituciones Oficiales y Privadas del Servicio Médico de Urgencias, Policía Federal Preventiva, realizando las transmisiones de urgencia.
14. El personal que cuente con Radiotransmisores, está obligado a prestar auxilio por medio de la Radiocomunicación, a los usuarios que transiten por los caminos y puentes que opera el Organismo y que se encuentren en dificultades o siniestros.
15. En casos de desastres, es obligación del personal permanecer alerta a todas las comunicaciones, absteniéndose de usar radios, salvo indicación expresa de la autoridad del Organismo que esté a cargo de la coordinación de la ayuda a la que se está obligado a prestar.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

16. Todos los operadores de los Centros de Atención a Usuarios que tengan a su cargo la atención de las Torres de Auxilio Vial, tienen la obligación de brindar una atención oportuna y eficaz a los usuarios que soliciten el auxilio.
17. El servicio de Radiocomunicación será proporcionado por el Organismo en forma gratuita, por lo cual queda prohibido solicitar o recibir remuneración alguna por cualquier atención otorgada a los usuarios.
18. Durante toda la jornada de trabajo el personal de servicio deberá permanecer en guardia y alerta para atender las urgencias que se presenten, quedando prohibido el abandono de su sitio de adscripción sin causa que lo amerite.
19. De conformidad con la disposición anterior, queda prohibido a los operadores de los Centros de Atención a Usuarios, operar fuera de su centro de trabajo, utilizando instalaciones móviles o portátiles, salvo por causas tales como: desperfectos en sus equipos normales de operación, daños y modificaciones del local de operación u otras que impidan terminantemente la operación desde el centro regular de trabajo (demolición, modificación, fumigación, inundación, incendio u otras que pongan en peligro inminente la integridad de los operadores). En todos los casos se deberá reportar lo ocurrido a la Subgerencia de Radio en Oficinas Centrales, en las Delegaciones Regionales, a las Gerencias de Tramo y en la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
20. La labor del personal del servicio de Radiocomunicación y el empleo de sus instalaciones, mobiliario y equipo, estará encaminada exclusivamente a la atención por radio de las comunicaciones de los usuarios y del personal del Organismo, así como a la instalación y mantenimiento del equipo de Radiocomunicación.
21. Queda prohibido al personal que presta el servicio de radiocomunicación que realice actividades distintas, sean oficiales o particulares, a las del servicio que presta.
22. En cumplimiento de las Bases para el Establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil publicadas en el D.O.F. el 06 de mayo de 1986, de la Ley General de Protección Civil publicada en el D.O.F. el 12 de mayo de 2000, así como en observancia a la norma técnica no. 358 emitida por la Secretaría de Salud en junio de 1992, CAPUFE participará con las dependencias, entidades e instituciones en la atención de desastres naturales, a través de su Servicio Médico y de Radiocomunicación, empleando para ello, su personal, instalaciones y equipo, informando posteriormente sobre el particular, sin descuidar las propias labores del área.

III. DE LAS FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA SUBGERENCIA DE RADIO

1. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio: conocer, aplicar y difundir al personal a su cargo, así como las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, la Normatividad interna y externa, en materia de Radiocomunicación de este servicio.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

2. El Titular tendrá a su cargo la coordinación, supervisión y evaluación de la operación, instalación y mantenimiento de los equipos de Radiocomunicación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.
3. El Titular tendrá bajo su responsabilidad la supervisión del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de Radiocomunicación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo para verificar e informar sobre los resultados obtenidos, asimismo en caso de ser necesario, solicitar ante las instancias correspondientes, la rehabilitación inmediata de aquellos equipos en mal estado físico y operativo, para estar en condiciones de ofrecer un buen servicio a los usuarios que transitan las carreteras de cuota, así como del propio del personal de CAPUFE.
4. La Gerencia de Normas y Servicios supervisará cualquier asunto relacionado con el servicio de radiocomunicación, delegando al titular de la Subgerencia de Radio facultades para supervisar y evaluar el mantenimiento preventivo y correctivo dado por empresas contratadas por este Organismo a los Sistemas de Radiocomunicación, de conformidad con lo estipulado en los contratos correspondientes, entre los que se incluyen: Radios base de los Servicios Médicos, Radios base de las Plazas de cobro, Radios base del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales, Radios base de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, Radios base de los Campamentos, Radios Móviles y Portátiles de las Oficinas Centrales, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.

El personal de radio en Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo donde estén instalados equipos de mensaje variables o VMS, será responsable de la transmisión de información, datos y cualquier otro mensaje que se le instruya, en coordinación con personal de la Subdelegación de Operación, Servicio Médico, Grúas y de Plazas de Cobro.

Queda bajo responsabilidad de la Subdelegación de Operación o equivalente el buen uso y el estado físico de Las pantallas Luminosas Perfeccionadas o Paneles de Mensaje Variable (VMS).

El correcto funcionamiento de los equipos de anuncios luminosos, dependen de la planeación, ejecución y seguimiento de los programas de Mantenimiento preventivo y correctivo, por tal motivo el personal a cargo del servicio está obligado a vigilar su funcionamiento, notificando periódicamente al Subdelegado de Operación o equivalente, las fallas e irregularidades del mismo.

El personal a cargo del servicio deberá verificar cada 8 (ocho) horas el estado del panel, en caso necesario deberá realizar pruebas de fallas (barrido de prueba en pantallas).

El Mantenimiento preventivo de las Pantallas Luminosas Perfeccionadas o Paneles de Mensaje Variable, deberá realizarse conforme al programa establecido en los contratos respectivos, según cada Delegación Regional o equivalente.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

5. Es responsabilidad de la Subgerencia de Radio supervisar que la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación correspondiente mantenga, el correcto funcionamiento de la infraestructura o sistemas de Radiocomunicación a su cargo, comprendiéndose dentro de ésta: Centros de Atención a Usuarios, Radios base de Servicio Médico, Radio base de las Plazas de Cobro, Radios Base de Campamentos, radios móviles y portátiles, y Estaciones de Radio Repetición (Repetidores) y Torres de Auxilio Vial.
6. Es responsabilidad de la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación correspondiente enviar con dos meses de anticipación a la licitación, las bases (especificaciones técnicas y sus anexos) del mantenimiento de los sistemas de radiocomunicación preventivo y correctivo a la Subgerencia de Radio, por correo electrónico así como la elaboración del programa de trabajo para la supervisión interna del mantenimiento que corresponda.
7. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio, establecer la coordinación necesaria con la Subgerencia de Adquisiciones perteneciente a la Gerencia de Recursos Materiales, con el objeto de participar como perito en el proceso de concurso de adquisiciones de equipo, componentes y refacciones de Radiocomunicación.
8. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio aplicar la Normatividad autorizada a la que deberán sujetarse las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo para la contratación del mantenimiento preventivo y correctivo de sus Sistemas de Radiocomunicación antes mencionados.
9. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio, realizar las gestiones necesarias en el caso de que alguna(s) refacción(es) adquirida(s) para los equipos de Radiocomunicación e instalaciones presenten deficiencia de cualquier índole, con el objeto de que sean substituidos por las mismas características técnicas por parte del proveedor a entera satisfacción del Organismo.
10. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio y apoyo de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, establecer relaciones de cooperación con las instituciones del Servicio Médico de urgencias y Policía Federal Preventiva, entre otras, autorizando las transmisiones de emergencia en las frecuencias autorizadas.
11. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio y las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, coordinar la integración de los servicios de Radiocomunicación con otras instituciones públicas o privadas, en caso de emergencia, accidentes o siniestros.
12. El equipo de Radiocomunicación deberá operar invariablemente en las frecuencias autorizadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, por lo que la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio deberán vigilar que por ningún motivo



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

se cambien a frecuencias de Radiocomunicación no autorizadas sin la expresa autorización de la Dirección General a través de la Dirección de Operación y de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

13. Es obligación del Titular de la Subgerencia de Radio, tramitar ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, los permisos y autorizaciones que el Organismo requiera para el uso de frecuencias en los equipos de Radiocomunicación, así como informar oportunamente ante dicha Secretaría las modificaciones, reducciones y ampliaciones de los circuitos que este descentralizado solicita emplear.
14. Es facultad de la Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio la elaboración y difusión de claves alfabetos fónicos para cada una de las áreas e instalaciones de éste Organismo que las requiera, apoyándose con las Subdelegaciones de Operación o equivalente.

IV. DE LA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN

1. La operación de los equipos de Radiocomunicación, para dar servicio a los usuarios y al personal de este Organismo, estará a cargo exclusivamente de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Atención a Usuarios.
2. Los operadores del Centro de Atención a Usuarios y los del Centro de Atención a Usuarios de enlace (CDF), estarán adscritos a la Dirección de Operación y tendrán a su cargo la recopilación, despacho y enlace de todo el tráfico del sistema de Radiocomunicación y telefónico.
3. Los operadores de los Centros de Atención a Usuarios regional, estarán adscritos a cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo y tendrán a su cargo la atención de Torres de Auxilio Vial y el resto del Sistema de Radiocomunicación.
4. Para los efectos de la presente Normatividad, a los operadores de los Centro de Atención a Usuarios de la Dirección de Operación se les denominará Operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales y en los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo se les denominará Operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales.
5. Además de los operadores del Centro de Atención a Usuarios y Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo que prestan un servicio, también se permitirá la operación de los equipos de Radiocomunicación al personal de este Organismo que de ellos requiera para el mejor desempeño de sus funciones.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

6. Toda persona que tenga bajo su resguardo o haga uso de los equipos de Radiocomunicación de este Organismo, deberá conocer y cumplir la presente normatividad.

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LAS DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIAS DE TRAMO

7. Los operadores del Centro de Atención a Usuarios desempeñarán sus actividades en forma activa como recopiladores y despachadores de todo el tráfico del sistema de Radiocomunicación y demás Sistemas de Comunicación, incluyendo los equipos de mensajes variables VMS debiendo estar atentos a la transmisión de comunicados que se cursan entre los operadores del Centro de Atención a Usuarios y el personal de este Organismo, con el objeto de que estén siempre en posibilidades de intervenir para prestar el apoyo necesario.
8. Cuando se reciba un mensaje de accidente a través de cualquier Sistema de Comunicación en el que estén involucrados servidores o figuras públicas así como de amenaza de bomba en alguna de nuestras instalaciones, cierre de sector por gente inconforme y todo aquello que ponga en peligro la integridad física del personal e instalaciones de este Organismo, deberá reportarlo con carácter de urgente por el medio más inmediato y seguro a la Gerencia de Seguridad y Salvaguarda, la que notificará a la Dirección de Operación, Subdirección de Normas de Operación, Subdirección de Control de la Red Concesionada y Contratada, Gerencia de Normas y Servicios y a la Subgerencia de Radio.
9. Cuando detecten fallas en algún Radio Repetidor, los operadores del Centro de Atención a Usuarios deberán comunicarlo de inmediato a la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación Regional a la cual pertenecen, para que la empresa contratada para su mantenimiento preventivo y correctivo, de inmediato se aboque a solucionar la falla de acuerdo al contrato vigente. Momentáneamente podrán usar la alternativa que esté a su alcance (teléfonos u otros medios), para establecer la comunicación en directo y se informará al resto de los operadores del Centro de Atención a Usuarios, con la finalidad de que apliquen la misma opción, sin perjuicio de informar sobre el particular a la Subgerencia de Radio.
10. Como consecuencia de la experiencia adquirida en el desarrollo de sus actividades, con el apoyo del personal del Servicio Médico, Servicio de Grúas y de los Operadores del Centro de Atención a Usuarios, deberán determinar los sitios en que exista dificultad para establecer la comunicación, apoyándose en un mapa, deberán ubicar estos sitios con la finalidad de coordinar a los radios móviles, indicándoles las alternativas que pueden usar para establecer la Radiocomunicación u otro medio de comunicación.
11. Para la atención, recibo y despacho de mensajes del personal de este Organismo, se usarán invariablemente las claves móviles y el código alfabeto fónico y numérico autorizado por este Descentralizado, hablando con claridad, pausadamente y con volumen de voz adecuado; teniendo a la mano texto y datos del mensaje, con el fin de que éste sea claramente comprendido y evitar repeticiones.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

12. Es obligación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios el recibir y transmitir los mensajes con precisión, sin omitir o adicionar palabras y verificar que los reciba el destinatario.
13. Sin excepción alguna, queda bajo su estricta responsabilidad el buen uso del servicio de las Radiocomunicaciones, no usando para ello palabras altisonantes u obscenas. La violación de éste precepto quedará sujeta a la penalización correspondiente que dictamine este Organismo de acuerdo a las Leyes y Reglamentos vigentes de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
14. La utilización del equipo de Radiocomunicación será exclusivamente para asuntos oficiales, por lo cual queda prohibida la transmisión de mensajes particulares, con excepción de las solicitudes de usuarios que transiten por las carreteras de cuota que este Organismo opera y de los mensajes particulares con carácter de urgentes de los funcionarios.
15. En caso de llamadas telefónicas en las que se reporten accidentes, los operadores del Centro de Atención a Usuarios deberán retransmitir de inmediato a la ambulancia más próxima para que se preste el Servicio Médico de urgencia, asentándolo en la bitácora y dándole seguimiento a dicho servicio hasta que se solventa el mismo.
16. Si las intervenciones del personal del Servicio Médico no fuesen reportadas al Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales o a los Centros de Atención a Usuarios Regionales dentro de los 30 minutos después de ocurridas, si cualquiera de los dos centros antes mencionados tiene conocimiento de ello, tendrá la obligación de solicitar el reporte, anotando en la bitácora dicha anomalía y sus causas.
17. Tanto en la transmisión de mensajes de los usuarios como del personal de este Organismo, los operadores del Centro de Atención a Usuarios están obligados a dar seguimiento al otorgamiento de la ayuda solicitada hasta verificar su cumplimiento.
18. Es obligación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales y Regionales, registrar en bitácora (formato en computadora o libro de guardia) todos los comunicados que se efectúen por medio de la misma, indicando:
 - Número progresivo.
 - Hora de recibido y/o transmitido.
 - Identificación del corresponsal.
 - Identificación del operador del Centro de Atención a Usuarios.
 - Mensaje.
 - Destino.
 - Cumplimiento, en su caso.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

- Razones del incumplimiento, en su caso.
19. De esta bitácora, se archivará el original en el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, de ella se tomarán los acontecimientos relevantes, los reportes del Servicio Médico para elaborar los reportes diarios, los cuales deberán ser entregados junto con copia de la bitácora a la Gerencia de Normas y Servicios y con copia a la Subgerencia de Radio para su distribución y archivo.
20. Es obligación de los Encargados de Turno del Centro de Atención a Usuarios, y de los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional, al efectuarse el cambio de guardia, informar por escrito a la guardia entrante lo siguiente:
- Los mensajes que estén pendientes de cumplimiento, indicando sus causas, fecha y hora.
 - Las anomalías reportadas u observadas en el funcionamiento de los diferentes medios de comunicación.
 - El incumplimiento de las Normas de Operación, anotando en ello al o los responsables.
 - Estado físico y operativo de los Sistemas de comunicación (radios de comunicación, teléfonos, fax, etc.), muebles, equipos de cómputo, accesorios de oficina, papelería de uso diario e instalaciones en general de su oficina.
 - Cualquier otro hecho relevante.
21. Tanto los Encargados de Turno del Centro de Atención a Usuarios, y los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional que terminan el turno, como los que lo inician, deberán firmar de enterados (entrega y recepción del turno), en original y copia del escrito señalado en el numeral anterior, siendo responsables ambas guardias de la veracidad de las novedades anotadas en dicho escrito, así como las omisiones de novedades no anotadas.
22. El encargado de turno junto con su personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios que reciben el turno, y los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regional, deberán corroborar el funcionamiento correcto de los Sistemas de Comunicación (radio, teléfono, fax, computadoras, etc.), y de inmediato dar seguimiento a aquellos mensajes pendientes indicados en el reporte, también verificarán el estado físico del mobiliario y la existencia de papelería suficiente para cubrir el nuevo turno.
23. Es responsabilidad del Encargado de Turno del Centro de Atención a Usuarios y de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, anotar los datos y textos en los formatos autorizados, siguiendo las secuencias que en los mismos se indican, sin dejar ningún espacio sin llenar.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

24. Queda estrictamente prohibido al personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales abandonar su área de trabajo, salvo por causas de emergencia plenamente justificadas, donde esta de por medio la integridad física de cada uno de los operadores.
25. Los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales deberán permanecer en su área atendiendo los servicios de comunicación, por ningún motivo podrán desempeñar sus actividades fuera de ese recinto utilizando equipos de radio móviles o portátiles, ya sean del Organismo o particulares, salvo en caso de emergencia previamente justificada y por instrucciones de la Dirección de Operación.
26. En el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas y en los Centros de Atención a Usuarios Regionales, únicamente deberá permanecer y atender los Sistemas de Comunicación los operadores del Centro de Atención a Usuarios en turno; quedando estrictamente prohibido la permanencia de cualquier persona ajena a dicho centro.
27. Durante su turno, los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regionales, no deberán desempeñar labores ajenas o que interfieran a sus funciones.
28. Diariamente y al cambio de turno, los operadores del Centro de Atención a Usuarios Regionales salientes deberán de entregar al entrante por escrito los equipos de Radiocomunicación y demás Sistemas de Comunicación y material de oficina, así como del local debidamente limpio. Queda estrictamente prohibido para todo el personal involucrado dejar basura en las áreas de comunicación, debiendo recoger la que haya producido durante su turno.
29. Cuando se atienda al usuario que solicita ayuda a través de los sistemas de Torres de Auxilio Vial, no se usarán claves, serán claros, empleando un tono de voz que infunda en ellos tranquilidad, para lo cual el operador del Centro de Atención a Usuarios solicitará al usuario los datos que a continuación se detallan y en el orden en que se especifica:
 - Clase de ayuda que requiere.
 - Ubicación "kilómetro y/o alguna referencia del lugar (incluyendo dirección en la que se desplaza).
30. Es obligación de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, reportar al Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales a través del Subdelegado o Subgerente de Operación según corresponda, el informe de los servicios y/o atenciones proporcionados (línea telefónica 01800 y Torres de Auxilio Vial) dichos informes, deberá enviarlos todos los lunes de cada semana antes de las 10:00 horas, en caso de que exista puente o día festivo, lo enviará un después del día señalado, con la finalidad de hacer el concentrado general. Dichos informes deberán enviarse en los formatos correspondientes.
31. Es obligación de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios Regionales, informar al Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, en forma veraz y oportuna de cualquier anomalía observada en la operación y funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial, así como



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

de radios repetidores y del resto de los Sistemas de Radiocomunicación (Centro de Atención a Usuarios, Servicios médicos, Campamentos, etc.) y equipos de mensaje variable en caso de contar con estos, debiendo anotar los informes mencionados en los dos puntos anteriores en las bitácoras correspondientes, señalando hora de transmisión e identificación de los operadores del Centro de Atención a Usuarios (emisor y receptor), enviando semanalmente copia de las bitácoras por correo electrónico a la Gerencia de Normas y Servicios y la Subgerencia de Radio.

PERSONAL DEL ORGANISMO QUE OPERA EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN BASES, MÓVILES Y PORTÁTILES

32. Sólo podrán tener bajo su resguardo y hacer uso de los equipos de Radiocomunicación, el personal que, debidamente autorizado y acreditado ante la Dirección de Operación, a través del Titular de la Subgerencia de Radio, requiera de dichos equipos para el desempeño de sus funciones.
33. Todo el personal, sin distinción de nivel jerárquico, que haga uso de los equipos de radiocomunicación, deberá conocer y cumplir con la presente Normatividad.
34. El personal que haga uso del equipo de Radiocomunicación, deberá identificarse mediante su clave personal que le haya asignado la Subgerencia de Radio, en caso de que no cuenta con ella, tiene la obligación de solicitarla por los conductos regulares a la mencionada Subgerencia.
35. El personal deberá usar en sus comunicaciones las claves alfanuméricas vigentes y autorizadas por este Organismo, quedando prohibido el uso de claves de otras entidades.
36. Queda prohibido divulgar a otras instancias fuera de este Descentralizado, las claves de Radiocomunicación y frecuencias pertenecientes a este Organismo.
37. Quienes tengan bajo su resguardo o asignado equipo de Radiocomunicación, serán responsables de su uso correcto, no permitiendo que éste sea operado por personas ajenas a este Organismo.
38. Quienes tengan bajo su resguardo o asignado equipo de Radiocomunicación, serán responsables de su mantenimiento y conservación, teniendo la obligación de reportar al área de la Subdelegación de Operación, Subgerencia de Tramo o de Oficinas Centrales a la Subgerencia de Radio según corresponda, las descomposturas o anomalías en su operación para su reparación.
39. Queda estrictamente prohibido efectuar cambios de ubicación de los equipos de Radiocomunicación, así como modificaciones, programaciones, adiciones de accesorios y reparaciones no autorizadas por personal que no haya sido designado para este efecto, por la Dirección de Operación, Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

40. Sólo podrán retirarse de su instalación original los equipos de Radiocomunicación que puedan quedar expuestos a daños, robo o pérdida parcial o total, en cuyo caso se deberá dar aviso de la acción y causa al área correspondiente, por medio de acta informativa o memorando según lo amerité, marcando copia a la Subgerencia de Radio para su control interno.
41. En caso de robo, extravío o daño causado por accidente o vandalismo a los equipos de radiocomunicación, la persona que los tenga bajo su resguardo o haga uso de ellos, deberá informarlo mediante acta administrativa a la Subgerencia de Radio, anexándole a ésta, copia del acta judicial que deberá levantar ante la Agencia del Ministerio Público que corresponda, con el fin de que las autoridades competentes de este Organismo deslinden las responsabilidades que resulten y se presente ante la Aseguradora el reclamo correspondiente.
42. Queda estrictamente prohibido hacer o permitir hacer conexiones de ninguna clase de equipos electrónicos en las líneas de alimentación de los equipos de Radiocomunicación.
43. En la transmisión de mensajes, cuyos textos sean demasiado largos, como en el caso de los que se transmiten desde las Plazas de Cobro (aforos, ingresos, etc.), se dividirán éstos en grupos pequeños que puedan ser transmitidos en no más de 30 segundos, dejando entre cada grupo de transmisión espacios que puedan ser aprovechados por otro usuario para llamar al Centro de Atención a Usuarios correspondiente.- No se dará principio al siguiente grupo de información sin recibir del Centro de Atención a Usuarios la señal para proseguir, la cual se indicará con la palabra "ADELANTE". Al finalizar la transmisión se deberá dar la identificación de quien transmitió y solicitar la de quién los recibió.
44. En la transmisión de mensajes que incluyan cantidades de dinero, éstas se deberán pasar con las claves autorizadas para ello.
45. Al transmitir los datos de aforo, ingresos, depósitos, sobrantes, faltantes, etc., se deberá seguir la secuencia que se indica para ello; al finalizar la transmisión se deberá dar la identificación de quien transmitió y solicitar la de quien los recibió.
46. Al iniciar la transmisión de cualquier mensaje, éste deberá iniciarse indicando primero el destino y luego el origen, ejemplo: "COCA 2 DE M40-05, CENTRAL DE COCA 1".
47. En los casos de transmisión de mensajes que tengan como destino el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales, en Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo, se deberá alertar a ambos antes de iniciado el mensaje para que sea recibido simultáneamente, teniendo en cuenta que estos mensajes deberán ser recibidos prioritariamente por el Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales; a ésta se le transmitirá invariablemente aún cuando el Centro de Atención a Usuarios de Delegación Regional o Gerencia de Tramo no responda al alertamiento.
48. Las claves y código alfabeto fónico y numérico vigente a que se refieren las normas 11 y 39 de la presente Normatividad son:



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CLAVES

NÚMERO	CONCEPTO
1	Rutina.
2	Destino.
3	Urgencia.
4	Negación.
5	Relevo.
6	Investigación.
7	Alimentos.
8	Falsa alarma.
9	Cierre de sector.
10	Novedades.
11	Radio.
11A	Torre de auxilio vial.
12	Ubicación.
13	Rampa de emergencia.
14	Ayuda.
15	Combustible.
16	Disturbio.
17	Persona abandonada.
18	Vehículo abandonado.
19	Accidente.
19E1	Choque de frente.
19E2	Choque por alcance.
19E2M	Choque por alcance múltiple.
19E3	Choque lateral.
19B	Salida del camino.
19C	Volcadura.
19D	Atropellamiento.
19F	Incendio.
19F1	Incendio de vehículo.
19F2	Incendio forestal.
19B1	Salida del camino sobre camellón central.
19B2	Salida del camino y caída de puente.
19V1	Choque contra muro central.
19V2	Choque contra objeto fijo.
19V3	Choque contra talud.
19V4	Choque contra defensas metálicas.
19V5	Choque contra semovientes.
19V6	Invasión de carril contrario.
20	Prensa (periodistas).
21	Ambulancia.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

22	Bomberos.
23	Grúa.
24	Detención.
25	Camioneta.
26	Camión.
27	Autobús.
27M	Microbús.
28	Automóvil.
29	Médico.
29A	Paramédico.
29B	Socorrista.
29C	Enfermera.
30	Ministerio Público.
31	Mala recepción.
32	Buena recepción.
33	Repita mensaje.
34	Suspenda transmisión.
35	Orden cumplida.
36	Transmisión rápida.
37	Persona.
38	Escolta.
39	Teléfono.
40	Mensaje.
41	Contacto.
42	Antecedentes.
43	Motocicleta.
44	Concentración.
45	Descompostura.
46	Congestionamiento.
47	Relaciones públicas.
48	Ángeles verdes.
49	Vehículo accidentado.
50	Sujeto peligroso.
51	Persona muerta.
52	Persona ebria.
53	Enterado.
54	Pendiente.
55	Lesionado.
55E	Enfermo.
56	Hospital.
57	Asalto.
58	Delito sexual.



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

59	Arma de fuego.
60	Narcóticos.
61	Robo.
62	Contrabando.
63	Mitin Político.
64	Ingresos.
65	Documentos.
66	Dinero.
67	Delegación de Zona.
68	Campamento.
69	Gasolinera.
70	Condiciones climáticas.
71A	Lluvia.
71B	Neblina.
71C	Nieve.
71D	Inundación.
72	Informe detallado.
73	Secuestro.
74	Funcionario de CAPUFE.
75	Abanderamiento.
76	Fuera de sector.
77	Recorrido de sector.
78	Fax.
79	Semovientes.
80	Afirmativo.
81	Águila (P.F.C.).
82	Equipo de rescate.
83	Caseta de cobro.
84	Aforos vehiculares.
85	Medicamentos.
86	Material de curación
87	Servicios.
87A	Consultas médicas a usuarios.
87T	Traslado de lesionados o enfermos.
87N	Salida de neumáticos.
87O	Caída de carga sobre carpeta asfáltica.
87S	Retiro de semovientes.
87R	Apoyo a otras unidades de servicio médico.
87M	Auxilio mecánico.
87G	Servicio de grúa.
88	Derrumbes.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CÓDIGO NUMÉRICO

1	Primero
2	Segundo
3	Tercero
4	Cuarto
5	Quinto
6	Sexto
7	Séptimo
8	Octavo
9	Noveno
0	Negativo

CÓDIGO ALFABETO FONICO

A	ALFA	Ñ	ÑANDÚ
B	BRAVO	O	OSCAR
C	COCA	P	PAPA
D	DELTA	Q	QUÉBEC
E	ECO	R	ROMEO
F	FOX	S	SIERRA
G	GOLFO	T	TANGO
H	HOTEL	U	UNIÓN
I	INDIA	V	VICTOR
J	JULIETA	W	WHISKEY
K	KILO	X	EXTRA
L	LIMA	Y	YANKEE
M	METRO	Z	ZULÚ
N	NÉCTAR		

V. DE LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO DE RADIOCOMUNICACIÓN

1. El orden de prioridad en el que deberán efectuarse los trabajos de instalación y mantenimiento preventivo y correctivo en la Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo será el siguiente:
 - I. A vehículos e instalaciones del Servicio Médico y Plazas de Cobro.
 - II. A repetidores y Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo y Centro de Atención a Usuarios en Oficinas Centrales.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

III. A vehículos e instalaciones de las áreas de mantenimiento y conservación de caminos, así como a vehículos que brindan auxilio a los usuarios de los tramos carreteros de cuota y de Oficinas Centrales.

IV. Almacenes y móviles de funcionarios y personal en general de este Organismo.

2. El personal de mantenimiento autorizado deberá llenar los formatos para instalación, cambio de ubicación y mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos de Radiocomunicación, indicando en cada uno de ellos: marca del equipo, modelo, número de serie, número económico, ubicación, nombre del responsable del equipo, fecha y número o clave de quién realizó el evento.
3. La Gerencia de Normas y Servicios en coordinación con la Subgerencia de Radio a través de las Subdelegaciones y Subgerencias de Operación, deberá llevar un registro de las instalaciones y mantenimientos que se efectúen, enviando semestralmente el original de dicho registro a la Subgerencia de Radio, para su control interno.
4. La empresa contratada por cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo para prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, deberá efectuar un reporte de las actividades desarrolladas en el cumplimiento de cada comisión asignada a la Subdelegación o Subgerencia de Operación a la que ofrece su servicio, quienes a su vez, enviarán el reporte correspondiente a la Gerencia y a la Subgerencia de Radio para su control interno.
5. En los casos en los que el personal de mantenimiento contratado o personal de mantenimiento de este Organismo detecte el robo de equipo o daño al mismo, ya sea por dolo, negligencia o mal uso, deberá notificarlo inmediatamente y por escrito a la Subgerencia o Subdelegación de Operación y a la Gerencia de Normas y Servicios y Subgerencia de Radio a efecto de deslindar responsabilidades, para que den conocimiento a las autoridades competentes a través del acta levantada y presentada al Ministerio Público.
6. En el transcurso del cumplimiento de una comisión, el personal de mantenimiento, deberá reportarse con el titular o responsable de este servicio, a la Subdelegación o Subgerencia de Operación y al Titular de la Subgerencia de Radio, según corresponda por la vía más adecuada y accesible, diariamente.
7. Al término de cada comisión y siempre que sea posible, el personal de mantenimiento, deberá recabar la firma de conformidad del área en la cual se haya efectuado el servicio en cuestión.
8. Es obligación del responsable del mantenimiento, solicitar con la debida anticipación si es el caso, los materiales, refacciones, accesorios y papelería que requiera para realizar los servicios.
9. El resguardo, control y utilización del "stock" de refacciones para los equipos e instalaciones de Radiocomunicación queda bajo la responsabilidad de los Subdelegados y Subgerentes de



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

Operación, y del laboratorio de radio perteneciente a la Subgerencia de Radio en Oficinas Centrales.

10. El personal de mantenimiento, deberá llevar un registro exacto de la existencia de refacciones, accesorios y equipos, así como la aplicación y uso de éstos, debiendo llevar una bitácora de control.
11. Es responsabilidad del personal técnico del laboratorio de radio de Capufe, el cuidado y conservación del instrumental, herramientas, accesorios, mobiliario y local de mantenimiento, así como toda la documentación del mismo, debiendo llevar una bitácora de control.
12. El personal técnico del laboratorio de radio, con autorización de la Subdirección de Control de Red Concesionada y Contratada, colaborará directamente en el auxilio para el óptimo funcionamiento de los sistemas de Radiocomunicación de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo y vigilará que el mantenimiento contratado para estos sistemas sea adecuado, oportuno y de máxima calidad; reportando por escrito al Titular de la Subgerencia de Radio cualquier anomalía observada al respecto, con copia para la Gerencia de Normas y Servicios.

VI. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RADIOCOMUNICACIÓN

1. Es facultad exclusiva y responsabilidad de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo el contratar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de radiocomunicación que operen en su Delegación o Gerencia de Tramo, dichos sistemas comprenden Torres de Auxilio Vial, radios repetidores, radios base de los servicios médicos, campamentos, plazas de cobro, Centro de Atención a Usuarios, radios móviles y radios portátiles la contratación que para tal efecto realice, deberán apoyarse con la Subgerencia de Radio en el aspecto técnico para la elaboración de la licitación de concurso para este servicio, sujetándose al cumplimiento de las normas que se citan en la presente normatividad, así como prever los gastos de inversión de los capítulos 2000, 3000 y 5000 para este servicio.
2. Las Torres de Auxilio Vial por ser los elementos de primer contacto de auxilio entre el usuario y CAPUFE, cuando se detecten fallas de operación, deberán ser reparadas de inmediato de acuerdo al contrato vigente, así mismo puestas en condiciones normales de operación, debiendo incluir el costo de su reparación en el contrato de mantenimiento.
3. El mantenimiento y reparación deberá ser en los lugares en los que se encuentren los equipos de radiocomunicación como son: Equipos de radio base (Servicios Médicos, Campamentos, Plazas de Cobro, Centro de Atención a Usuarios), Equipos de radio Repetidores, Equipos de radio Móviles, Equipos de radio Portátiles, sin costo alguno para CAPUFE según se estipule en las bases del contrato de mantenimiento.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

4. La compañía contratada, deberá efectuar revisiones periódicas a todos los equipos (según lo estipulado en el contrato), a fin de mantenerlos en perfecto funcionamiento de acuerdo con las especificaciones de fábrica y lineamientos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, debiendo reponer o cambiar todos los componentes defectuosos o con fallas en los radios base, radios móviles, radios repetidores, Torres de Auxilio Vial y radios portátiles, reparándolos en un plazo no mayor de 24 horas para los radios del Servicio Médico y radios repetidores, para el resto de los radios (Plazas de Cobro, móviles y portátiles), un plazo no mayor a las 48 horas , incluyendo sábados, domingos y días festivos.
5. La empresa contratada, deberá instalar dentro del contenedor de cada transceptor, una bitácora o tarjeta de control donde se indicará el tipo de servicios, refacciones utilizadas, fecha, nombre y firma del técnico que efectuó el servicio. Las firmas deberán estar registradas en el área de la Subdelegación de Operación o Subgerencia de Operación según corresponda.
6. La compañía contratada, deberá elaborar un inventario minucioso de todo el Sistema de Radiocomunicación, indicando en él, la marca, modelo y número de inventario y número de serie de cada transceptor instalado en cada torre, así como de los radios repetidores y radios bases que integran el sistema, debiendo informar por escrito a la Subdelegación o Gerencia de Tramo según corresponda, de cualquier cambio de ubicación o sustitución que por cualquier motivo se efectúe siempre y cuando se le haya autorizado.
7. En el mantenimiento preventivo y correctivo que efectúe la empresa contratada, se deberán conservar íntegras las características del diseño original. En caso de ser necesaria la sustitución de un equipo de radiocomunicación, deberá ser la misma marca y calidad que el original previa autorización de la Subdelegación o Subgerencia de Operación.
8. La compañía contratada, deberá demostrar plenamente el soporte técnico que como mínimo debe contar un laboratorio electrónico especializado en comunicaciones VHF, UHF y HF, personal suficientemente capacitado, información técnica de los equipos que integran el Sistema de Radiocomunicación de CAPUFE, refacciones originales y equipo suficiente de respaldo para que no se interrumpa la operación del sistema cuando por desperfectos graves la reparación requiera más de 24 horas.
9. Para constatar la existencia y calidad del soporte técnico a que se refiere la norma anterior, la compañía deberá aceptar la visita a sus instalaciones del personal de la Subgerencia de Radio de la Dirección de Operación, una vez firmado el contrato, la compañía aceptará las visitas que se requieran, las cuales se harán sin previa cita y dentro del horario de labores de la misma.
10. En las cláusulas del contrato no deberá existir restricción alguna a la intervención del personal técnico de la Subgerencia de Radio, el cual deberá quedar aceptado como único supervisor técnico y del que se aceptarán indicaciones y/o recomendaciones relacionadas con los mantenimientos y operación del sistema para beneficio de este Organismo.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

11. La intervención de la Subgerencia de Radio, deberá ser indispensable en el concurso de ofertantes del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, y su dictamen deberá ser del 70% del total de la calificación para la adjudicación del contrato.
12. Las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, están obligadas a remitir a la Dirección de Operación (con atención a la Subgerencia de Radio), los miércoles de cada semana, un informe sobre el estado y funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial, así como de los servicios de mantenimiento (preventivo y correctivo) efectuados por la empresa contratada. Igualmente informará el número de llamadas atendidas por las torres diariamente, concentrando la información en el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales.
13. La Subgerencia de Radio, efectuará supervisiones periódicas a los tramos carreteros para verificar el funcionamiento de las Torres de Auxilio Vial y el resto de los sistemas de radiocomunicación, evaluando que el mantenimiento se dé en los tiempos y condiciones contratados.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO BÁSICO A LAS TORRES DE AUXILIO VIAL

El mantenimiento preventivo básico que contraten las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, deberá comprender como mínimo los aspectos que a continuación se detallan:

1.- SISTEMA ELECTRÓNICO DE ALIMENTACIÓN

- Las baterías para alimentar de energía eléctrica a los equipos de radiocomunicación, deberán presentar las siguientes características:
- Las baterías que se emplearán para la alimentación del equipo de Radiocomunicación, serán de libre mantenimiento y de ciclo profundo con la finalidad de poder garantizar una mejor duración de estas.
- Verificar el voltaje de la batería (desconectando la alimentación del panel solar) bajo consumo de carga (operando el transmisor), la caída no deberá ser mayor al 10%, realizar esta prueba cada mes.
- Verificar el voltaje de flotación, proporcionado por el panel solar, midiendo corriente sobre carga ficticia (resistencia con valor adecuado a la característica nominal del panel), realizar la prueba cada mes.
- Verificar la operación del circuito de iluminación automática nocturna, cada dos semanas.
- Limpiar la superficie del panel solar con agua, detergente y paño de tela suave, cada dos semanas.
- Verificar la orientación del panel solar, corregir en su caso, apretar herrajes del mismo, cada mes.
- Verificar del botón de operación, limpieza y lubricación, cambiar en su caso, cada semana.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

2.- SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Al equipo de radiocomunicación se le deberán aplicar las siguientes pruebas de mantenimiento preventivo y/o correctivo:

- Verificar la calidad de recepción y transmisión, efectuando comunicación con el Centro de Atención al Usuario, solicitando a ésta, la anotación del evento en bitácora, cada semana.
- Verificar el estado físico y operativo de antena, cable y conector, cada mes.
- Medir potencia aparente del transmisor transferido al sistema radiador (antena), así como verificar y corregir en su caso el reflejo (wattmetro), no mayor que 1.5:1, cada mes.
- Verificar la frecuencia de operación del transmisor (frecuencímetro con error no mayor a 3ppm), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la frecuencia de operación del oscilador local del receptor (frecuencímetro con error no mayor a 3ppm), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la modulación y desviación (monitor de servicio, analizador de sistemas), corregir en su caso, cada dos meses.
- Verificar la sensibilidad en el receptor (monitor de servicio analizador de sistemas, generador de RF profesional con error no mayor a 2 ppm), voltímetro A,C,D,C, 20,000 OHMS/V, respuesta no mayor a 0.2 microvoltios, ajustar en su caso, cada dos meses.
- Verificar la colocación firme y adecuada de micrófono y alto parlante, cada dos semanas.
- Verificar la operación del silenciador (ajustar en su caso), cada mes.

3.- CONTENEDORES

Las cajas contenedoras del equipo de radiocomunicación, baterías, controlador de carga, micrófono, bocina, etcétera se le aplicará la siguiente limpieza:

- a) Limpieza del panel de instrucciones, frente de "interfono" caja contenedora del equipo, cada dos semanas.
- b) Limpieza y lubricación de chapa y bisagras (cambiar en su caso), cada mes.

4.-UBICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN DE LAS TORRES DE AUXILIO VIAL

- Las Torres de Auxilio Vial, deberán ser instaladas aproximadamente cada 3 km. alternadas en ambos sentidos del camino, dependiendo de la topografía y características del terreno,



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

con una orientación tal que el usuario al operarla quede de frente al sentido de circulación si se trata de autopista, o de frente al camino de cuota si se trata de camino directo.

- Las torres de Auxilio Vial, deberán tener un panel de instrucciones, dotadas con iluminación nocturna de encendido automático al operar el equipo de Radiocomunicación.
- Para la instalación de las Torres de Auxilio Vial, deberá contarse con un andador y un área circundante a la misma de cemento o adoquinado que facilite su acceso y su limpieza y a una distancia mínima de un metro del bordillo.
- Para seguridad de los usuarios y de las propias Torres, éstas deberán contar con una protección armada.
- Las Torres de Auxilio Vial, deberán estar pintadas de color naranja oficial, con sus números de identificación de 40 cms. de material reflejante color azul grado diamante o grado ingeniería como mínimo y color contrastante en ambos costados y al frente.
- Las Torres de Auxilio Vial, deberán de adherirle cintas reflejantes grado diamante como mínimo, de aproximadamente diez centímetros de ancho, en su costado de aproximadamente tres metros de largo si se trata de una autopista (de frente a la circulación de los usuarios), y de seis metros de largo en cada costado si se trata de un camino directo de cuota.
- Para la localización de las Torres de Auxilio Vial, deberá utilizarse la señalización internacional; de aproximación a 500 mts., 250 mts. y en el lugar.

VII. DEL PERSONAL, EQUIPO Y MOBILIARIO QUE INTEGRAN LOS CENTROS DE ATENCION A USUARIOS Y DEL PERSONAL DEL LABORATORIO DE RADIO

1. A efecto de solventar las necesidades de los usuarios de las autopistas operadas por este Organismo, así como de la coordinación de los trabajos propios de este Descentralizado, para que el servicio de Radiocomunicación no se vea interrumpido y funcione las 24 horas de los 365 días del año, el Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales deberá contar con el siguiente personal: Un Encargado de turno, mas tres operadores del Centro de Atención a Usuarios para cubrir una guardia, teniendo un total de tres Encargados de Turno y nueve operadores del Centro de Atención a Usuarios (cuatro por cada uno de los turnos) y un cubre vacaciones y descansos. Para los operadores del Centro de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales, Gerencias de Tramo y Oficinas de Enlace (CDF), contarán como mínimo un operador del Centro de Atención a Usuarios para cubrir su turno, teniendo en total tres operadores del Centro de Atención a Usuarios para cubrir tres turnos, mas un operador del Centro de atención a usuarios cubre vacaciones y descansos, teniendo una jornada laboral de



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

24 horas de trabajo por 48 horas de descanso de acuerdo al Contrato Colectivo de Trabajo vigente.

2. Además de los requisitos previstos en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente y/o Contrato Individual de Trabajo para la contratación del personal, los aspirantes a ocupar la plaza de operador del Centro de Atención a Usuarios, deberán cubrir los siguientes requisitos:
 - a) Escolaridad mínima de preparatoria
 - b) 70% de manejo y captura en computadora.
 - c) Sin problemas de lenguaje o audición.
3. El laboratorio de radio perteneciente a la Subgerencia de Radio, deberá contar con el siguiente personal de instalación y mantenimiento:
 - a) Un Ingeniero en electrónica, especializado en comunicaciones, el cual fungirá como responsable con conocimientos de computación.
 - b) Seis técnicos en electrónica, con experiencia mínima de 2 años en comunicaciones.
 - c) Dos técnicos torreros (instaladores), con experiencia mínima de 2 años en instalación de torres.
 - d) Cuatro ayudantes con estudios mínimos de técnicos en electrónica, con experiencia de un año.

EQUIPO Y MOBILIARIO

4. Las bases de atención a las torres de auxilio vial, se instalarán según los requerimientos de la red de Radiocomunicación y en función a las necesidades de las autopistas y caminos directos operados por CAPUFE.
5. Para el mejor aprovechamiento de los servicios de luz, agua, gas, etc., los Centros de Atención a Usuarios, siempre deberán formar parte de un edificio principal (Servicios Médicos, Campamentos, Plazas de Cobro, Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo), debiendo contar con el espacio necesario, mobiliario y equipo mínimos que se detallan a continuación:

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

- a) Equipos de Radiocomunicación necesarios para atender los diferentes canales de operación con tecnología de punta.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

- b) Como mínimo dos líneas telefónicas directas.
- c) Una línea telefónica directa para atender el 01800-99-03-900, con ocho extensiones más, cada teléfono que tenga la capacidad de atender a un usuario más una llamada en espera en el mismo aparato telefónico.
- d) Dos fax como mínimo.
- e) Cuatro computadoras como mínimo, con tecnología de punta, con software necesario para su amplia operatividad y dos impresoras.
- f) Dos archiveros de seis gavetas.
- g) Dos Papeleras de 3 charolas, para entrada y salida de documentos.
- h) Un registrador de documentos con hora y fecha, electrónico.
- i) Tres unidades de iluminación de emergencia automáticas.
- j) Mesa y sillas necesarias con diseño especial para el desempeño de este servicio.
- k) Sistema de aire acondicionado y/o calefacción.
- l) Surtidor de agua eléctrico con refrigeración y agua caliente.
- m) Un sofá.

ÁREA DE DESCANSO

- a) Un mueble con compartimentos con sus respectivas chapas, para que el personal guarde sus pertenencias.

COMEDOR

- a) Una mesa o mueble diseñado que cubra la presente necesidad, que contenga asientos acordes para tal fin y que sea estético para dicho departamento.
- b) Un refrigerador que cubra las necesidades del personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios.
- c) Un horno de microondas.
- d) Un cesto de basura.
- e) Un porta papel sanitario.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

LABORATORIO DE RADIO (MOBILIARIO)

- a) Bancos de trabajo de diseño adecuado al local de laboratorio, fabricados en madera dura, con remate y repisa del mismo material, con 12 tomas polarizadas de corriente alterna, instaladas al fondo de la superficie de trabajo.
- b) Seis bancos para dibujante con asiento de altura ajustable, respaldo y descansa pies.
- c) Dos escritorios secretariales con 3 cajones laterales y asiento ajustable con rodamientos.
- d) Dos anaqueles metálicos con entrepaños, de altura ajustable.
- e) Un archivero metálico de 6 gavetas.
- f) Un enfriador/calentador de agua.
- g) Un mini refrigerador.
- h) Cuatro lámparas con extensión articulada para dibujante, luz sin sombra y lupa central.

INSTRUMENTOS BÁSICOS

- a) Dos analizadores de sistemas VHF.
- b) Dos monitores de sistemas.
- c) Ocho multímetros analógicos.
- d) Dos voltímetros analógicos de R.F.
- e) Dos probadores dinámicos de transistores/diodos.
- f) Cuatro fuentes de alimentación regulador variable. 0-54 V.C.D. 0-35 amperes con indicadores analógicos.
- g) Dos osciloscopios de doble trazo 100 MHz.
- h) Dos cargas "fantasmas" de antena 50 Ohms 100 Watts.
- i) Cuatro wattmetros con pastillas 5 w, 25, 50 y 100 Watts VHF y UHF.



CAPUFE

NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LAS DELEGACIONES REGIONALES Y GERENCIA DE TRAMO

- a) Se tomarán en cuenta los mismos puntos del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales, de acuerdo a sus necesidades.

VIII. DE LA JORNADA LABORAL DEL PERSONAL DE OPERADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. El personal de operadores del Centro de Atención a Usuarios perteneciente a CAPUFE, se registrará por lo dispuesto en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente, además de las normas específicas para dicho servicio que a continuación se señalan, y que se encuentran apegadas a tal contrato.
2. La jornada laboral para los Operadores del Centro de Atención a Usuarios, de la Dirección de Operación y de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo pertenecientes a CAPUFE, comprenderán turnos de 24 horas de trabajo por 48 horas de descanso, iniciándose a las 08:00 a.m. y terminando a las 08:00 a.m. del día siguiente.
3. La duración de la jornada laboral de los operadores de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo, que no pertenezcan a la Red CAPUFE, y que atienden los diferentes Sistemas de Comunicación (Sistema de Radiocomunicación, Sistemas Telefónicos, Sistemas de Fax. Etc.), se recomienda que su jornada laboral sea determinada por cada Delegación Regional o Gerencia de Tramo según sus necesidades, siempre y cuando se cubra el servicio las 24 horas de los 365 días del año. Las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo deberán hacer del conocimiento a la Dirección de Operación, los horarios de trabajo de los Centros de su jurisdicción.
4. La duración de la jornada de trabajo para el personal de instalación y mantenimiento adscrito a la Subgerencia de Radio, será de 7 horas diarias, iniciándose a las 08:00 am. y terminando a las 15:00 pm. del mismo día.
5. Todo el personal deberá registrar su asistencia en el Hand key (o el control que cada Delegación Regional y Gerencia de Tramo tenga) de acuerdo a sus actividades, con la finalidad de llevar un mejor control de la asistencia.
6. El disfrute de licencias con y sin goce de sueldo, así como los permisos económicos y los períodos vacacionales, se registrarán por lo dispuesto en el Contrato Colectivo de Trabajo.
7. Los períodos vacacionales para el personal de los Centros de Atención a Usuarios, se programarán en una sola quincena y bajo calendario previamente elaborado y autorizado en



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

CAPUFE

oficinas centrales por el Subgerente de Radio y en Delegaciones Regionales o Gerencias de Tramo por los Subdelegados de Operación o Subgerentes de Operación correspondientes.

8. El calendario vacacional del personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios, deberá apegarse a las necesidades del servicio, por lo cual no se autorizarán vacaciones en el mismo período a dos miembros del mismo turno. Tampoco se autorizarán vacaciones ni permisos que coincidan con días festivos y períodos vacacionales oficiales, en los que se dicten dispositivos de seguridad y pronta atención a los usuarios que circulan por las autopistas que CAPUFE opera.
9. Para los operadores del Centro de Atención a Usuarios, la solicitud de permisos para faltar uno o más turnos para atender asuntos personales, deberá hacerse por lo menos 48 horas antes.- Para el personal de instalación y mantenimiento del laboratorio de radio, los permisos deberán ser solicitados por lo menos 24 horas antes.
10. La autorización de permisos para faltar o ausentarse de sus labores de los operadores del Centro de Atención a Usuarios de Oficinas Centrales, Centro de Atención a Usuarios de Oficinas de Enlace (CDF) y del personal del laboratorio de radio corresponderá al Subgerente de Radio, y para el personal de operadores de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones y Gerencias de Tramo corresponderá a la autoridad administrativa local.
11. La duración de los permisos personales para ausentarse de sus labores a que se refiere la norma anterior, no deberá ser mayor a 120 minutos.
12. Los operadores de los Centros de Atención a Usuarios, que con autorización y por causa justificada deban abandonar su centro de trabajo, deberá notificarlo el Encargado de Turno a la Subgerencia de Radio, para que ésta se aboque a prestar el auxilio necesario si así se requiriere, supliendo con algún elemento su ausencia, tratándose de los Centros de Atención a Usuarios de las Delegaciones: III Centro Norte, IV Centro Sur, V Centro Oriente, Gerencia Tizayuca y Oficinas de Enlace (CDF) se le brindará el apoyo de atención a los sistemas de radiocomunicación y telefónicos.
13. El personal que esté inscrito en programas deportivos, culturales o de cualquier otra índole, estará autorizado a asistir a ello siempre y cuando no coincidan dos miembros del mismo turno, y no se presenten cargas de trabajo que por su magnitud requieran la atención plena de la operación del servicio.
14. Para asistir a los eventos a que se refiere la norma anterior, deberá presentarse la solicitud a la Subgerencia de Radio o a la autoridad administrativa local que corresponda, por lo menos con 48 horas de anticipación, anexándole el requerimiento oficial de la autoridad que dirija el programa.



NORMATIVIDAD PARA EL SERVICIO DE RADIOCOMUNICACIÓN

15. El personal en turno, disfrutará de 60 minutos para tomar sus alimentos, debiendo permanecer en el Centro de Atención a Usuarios dos miembros como mínimo en el turno.

IX. DE LA ATENCIÓN DE DESASTRES EN CASOS FORTUITOS

1. Para los efectos de la presente Normatividad, se entenderá como desastre, el acontecimiento de origen natural o provocado por el hombre, que pone en peligro la salud pública y rebasa la capacidad de respuesta de la comunidad afectada
2. Será facultad exclusiva del Director General autorizar y apoyar en aquellos desastres en los que participará el Organismo asistiendo a los damnificados con su personal, equipos e instalaciones, que son ajenos porque no se presentaron en los caminos, puentes e instalaciones que opera y administra CAPUFE.
3. Por acuerdo del Director General, corresponderá a la Coordinación de Seguridad y Salvaguarda y a la Dirección de Operación, la coordinación y ejecución de las acciones de asistencia que el caso requiera.
4. La Dirección de Operación y la Coordinación de Seguridad y Salvaguarda establecerán un programa de emergencia que contemple, entre otros, los siguientes puntos:
 - Las acciones de asistencia que se ejecutarán.
 - Los servicios que se brindarán (Servicio Médico, Servicio de Radiocomunicación, telefónico, etc.)
 - Las unidades Delegacionales que participarán en la atención del desastre.
 - El o los equipos de radiocomunicación, telefónico, instalaciones y demás recursos que se emplearán.
 - El personal que participará.
 - Cómo se cubrirá al personal y equipo comisionado, en los servicios que ofrece el Organismo en sus caminos y puentes.
 - El programa de emergencia será de observancia general e inviolable, por lo cual, toda acción contraria al mismo será responsabilidad de quien la ordene o ejecute y sancionada de conformidad con la Normatividad y legislación aplicable.