

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



**LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AUXILIO VIAL**

AGOSTO 2021

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

ÍNDICE

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVO	2
FUNDAMENTO LEGAL	3
AMBITO DE APLICACIÓN	5
DEFINICIONES	6
LINEAMIENTO	
I. DE LOS ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL	10
II. DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE LAS GRÚAS.	18
III. DE LOS OPERADORES (AS) DE GRÚA.	19
IV. DE LA ENTREGA-RECEPCIÓN POR TURNO DE LA GRÚA	22
V. DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.	24
VI. DEL REGISTRO DE BASES OPERATIVAS DE AUXILIO VIAL.	25
VII. DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.	26
VIII. DE LA BITÁCORA Y DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA.	29

IX. DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA	31
X. DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES (AS) DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL.	34
XI. DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES RELACIONADOS CON VEHÍCULOS O UNIDADES DE TRANSPORTE MAL ESTACIONADOS EN LAS AUTOPISTAS.	35
XII. DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.	40
ANEXOS	
01. Formato de Servicio de Auxilio Vial	
02. Formato de Carga de Combustible/Ingreso a Taller	
03. Formato de Entrega-Recepción por Turno de la grúa de plataforma tipo "B"	
04. Formato de Entrega-Recepción por Turno de la grúa de alto tonelaje tipo "D"	
05. Formato de Inventario de Bases Operativas	

INTRODUCCIÓN

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) como operador, concesionario y prestador de servicios por contrato, otorga el Servicio de Auxilio Vial a las personas usuarias que transitan por los tramos carreteros operados por CAPUFE, con el fin de garantizar la seguridad de las personas y evitar que queden varadas en zonas de riesgo, lugares poco seguros o que impidan el tránsito de otros vehículos.

El presente Lineamiento, describe etapas, fases y pautas que deben seguir las Unidades Regionales y las Unidades Administrativas de CAPUFE, específicamente la Dirección de Operación, Subdirección de Servicios al Usuario, Gerencia de Auxilio Vial y sus Subgerencias, para garantizar la eficiencia del servicio.

Asimismo, contempla aspectos relacionados con la administración y gestión de la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, con esta disposición normativa se busca establecer el marco de referencia para que los Servicios de Auxilio Vial se presten con oportunidad.

El documento es la versión actualizada del ***LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL*** de fecha junio del 2018, el cual de acuerdo a la publicación del Estatuto Orgánico del Organismo de fecha 30 de abril del 2021. El presente lineamiento se emite dada la necesidad de mejorar los procesos de regulación y seguimiento del servicio, donde se determina el protocolo para el auxilio vial en los tramos carreteros operados por CAPUFE, y ofrecer a los usuarios un servicio eficiente y oportuno.

OBJETIVO

Establecer las reglas básicas en la prestación y administración de los Servicios de Auxilio Vial, para propiciar un desempeño oportuno, transparente y eficiente del personal que presta los servicios a las personas usuarias que transitan por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que solicitan los servicios a través del número telefónico 074 u otros medios, así como del demás personal involucrado.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 5-02-1917 y sus últimas reformas.

- Estatuto Orgánico de CAPUFE.
Publicado en el D.O.F. el 30-04-2021 y sus últimas reformas.

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22-12-1993 y sus últimas reformas.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 26 01-2017 y sus últimas reformas.

- Ley Federal Del Trabajo.
D.O.F. 01-04-1970 y sus reformas.

- Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal.
D.O.F. 22-11-2012 y sus reformas.

- Contrato Colectivo de Trabajo 2019-2021

- Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares.
D.O.F. 22-11-1994 y sus reformas.

- Norma Oficial Mexicana NOM-053-SCT-2-2010, Transporte terrestre-características y especificaciones técnicas y de seguridad de los equipos de las Grúas para arrastre, arrastre y salvamento. D.O.F. 23-03-2011

- Lineamientos de Mejora y Simplificación Regulatoria Interna.
Última publicación 05-06-2020.
- Lineamientos para Emitir Documentos Normativos de CAPUFE.
Última publicación 22-06-2020.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Lineamiento, es de observancia obligatoria para la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Auxilio Vial, la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, la Gerencia/Subgerencias de Operación, los Supervisores (as) o Superintendentes de Servicios de las Unidades Regionales, Operadores (as) de Grúa de la Red operada por el Organismo y cualquier otro servidor público o personal involucrado que tenga alguna función relacionada con la prestación de los Servicios de Auxilio Vial.

DEFINICIONES

- **Asistencia Médica Pre hospitalaria.**- Atención otorgada al paciente cuya condición clínica se considera que pone en peligro la vida, un órgano o su función, con el fin de lograr la limitación del daño y su estabilización orgánico-funcional, desde los primeros auxilios hasta la llegada y entrega a un establecimiento para la atención médica con servicio de urgencias, así como durante el traslado entre diferentes establecimientos a bordo de una ambulancia.

- **Administración de la Plaza de Cobro.** - Es la persona responsable de la correcta operación de la Plaza de Cobro, así como también de que las unidades de emergencia y Auxilio Vial se encuentren listas para atender cualquier contingencia que se presente y se proporcionen los servicios al usuario en forma gratuita, oportuna y eficiente.

- **Auxilio Vial.** - Servicios proporcionados a los conductores cuyos vehículos han sufrido de una falla o un problema mecánico, lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo.

- **BANOBRAS.- Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.**

- **Base Operativa.** - Lugar en el que se resguardan las unidades de Auxilio Vial y se mantienen los Operadores (as) de Grúa en alerta, en espera de las derivaciones de servicios.

- **Block de Reportes de Servicio de Auxilio Vial.** - Serie foliada de formatos, que utiliza el Operador (a) de Grúa para registrar la información relacionada con los diversos tipos de servicio que se prestan a los usuarios en los tramos carreteros a cargo de "CAPUFE".

- **Block de Reportes de Carga de Combustible/Ingreso a Taller.** - Serie foliada de formatos, que utiliza el Operador (a) de Grúa para registrar la carga de combustible a la unidad, así como el ingreso a taller por mantenimiento.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **Block de Reportes de Entrega-Recepción por turno de la Grúa.** - Serie foliada de formatos, que utiliza el Operador (a) de Grúa para llevar a cabo el procedimiento de Entrega-Recepción por turno de la Grúa.
- **CAPUFE.**- Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
- **Central de Atención a Usuarios (CAU).** - Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales en donde se atienden y administran el número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.
- **Centrales de Radio Local (CRL).** - Unidad operativa ubicada en las Unidades Regionales y Locales, en donde se canalizan las solicitudes de Servicios de Auxilio Vial a las Plazas de Cobro, y Bases Operativas.
- **Encargado (a) de Turno.** - En ausencia del titular de la Administración de la Plaza de Cobro, es el responsable de la correcta operación, así como de que las unidades de Emergencia y Auxilio Vial se encuentren listas para atender cualquier contingencia.
- **Grúa.**- Vehículo automotor que se utiliza para prestar los Servicios de Auxilio Vial.
- **Operador (a) de Grúa.** - Es la persona contratada para prestar los Servicios de Auxilio Vial con oportunidad, honestidad, amabilidad y respeto a las personas usuarias, así como realizar las actividades propias de manejar y operar las Grúas de diversos tipos con las que cuenta el organismo.
- **Persona Usuaría.** - Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.
- **Plaza de Cobro.**- Edificación en el camino o puente, cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **Queja.** - Expresión de inconformidad o insatisfacción manifestada por los usuarios con relación a la operación de los tramos carreteros y los servicios que se ofrecen en los tramos a cargo de CAPUFE.
- **Sistemas Informáticos:** Herramientas utilizadas para registrar, almacenar y procesar información relacionada con la prestación del Servicio de Auxilio Vial.
- **Subgerencia de Operación:** Área de la Unidad Regional encargada Supervisar que se proporcione a los usuarios los servicios ofrecidos por el Organismo.
- **Supervisor (a) de Servicios al Usuario:** Es la persona responsable de supervisar lo relacionado con la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, Servicio de Atención Médica Pre hospitalaria y CRL.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen- destino al cual se le aplica una tarifa.
- **Técnico (a) en Urgencias Médicas (TUM).**- Personal con formación de Técnico en Atención Médica Pre hospitalaria, capaz de identificar, evaluar e intervenir en situaciones de urgencia médica, para salvaguardar la vida y prevenir lesiones subsecuentes a las personas usuarias que transitan por los tramos operados y administrados por el Organismo y requieran del Servicio de Asistencia Médica Pre hospitalaria.
- **Unidad Regional:** Es el área administrativa con atribuciones necesarias para resolver sobre la materia de su competencia, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- **Zona de Cobertura.** - Es el área delimitada en kilómetros dentro de un tramo carretero a cargo de CAPUFE que tiene asignada cada Grúa para prestar Servicios de Auxilio Vial, tomando como punto de partida su Base Operativa.

- **074:** Es un número telefónico de marcación corta que CAPUFE ha establecido como medio de contacto, con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el organismo, mediante el cual pueden solicitar información carretera, servicios de asistencia vial, atención medica pre hospitalaria, ajustador de seguros, realizar reportes de incidentes o presentar quejas o sugerencias.

LINEAMIENTO

I. DE LOS ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL

Artículo 1.- El Servicio de Auxilio Vial consiste en trasladar los vehículos de los usuarios, 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 la definición establecida en el Artículo 2, Fracción XXIII del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal, que a la letra dice: *“Hecho de tránsito, suceso relacionado con el movimiento de vehículos, personas, semovientes o cosas en las vías federales, que tenga trascendencia jurídica”*.

También, el servicio puede consistir en apoyar a las personas usuarias con el cambio de neumáticos, paso de corriente eléctrica a vehículos de menor o igual dimensión a la de la Grúa, agua para radiador y abanderamiento en situaciones de riesgo y de emergencia. Los servicios se prestarán únicamente en las zonas de cobertura asignadas a las Grúas, dentro del tramo carretero a cargo de CAPUFE, que corresponda.

Artículo 2.- El servicio de Auxilio Vial es gratuito y consiste en el traslado del vehículo de las personas usuarias al lugar seguro más cercano, como puede ser una Plaza de Cobro, un parador, una gasolinera o la población más cercana a la que se tenga acceso inmediato y directo, todo ello dentro de la zona de cobertura de la Grúa, y sin que el traslado implique salir del tramo.

Artículo 3.- El Operador (a) de Grúa al hacer contacto con la persona usuaria, deberá presentarse e identificarse con amabilidad, respeto y dar a conocer el protocolo del servicio de Grúa, incluido en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial vigente, en donde se indica en qué consiste el servicio, su carácter gratuito, así como los alcances y restricciones de los tipos de Servicio de Auxilio Vial que se pueden prestar.

Artículo 4.- El Operador (a) de Grúa deberá solicitar al usuario que previamente a la prestación del servicio le proporcione su nombre completo, correo electrónico, teléfono(s) y firme de conformidad la responsiva contenida en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial. En caso de que la persona se niegue a firmar, el operador deberá asentarlos en el apartado de observaciones del formato.

Artículo 5.- El Operador (a) de Grúa al finalizar el servicio, deberá desprender el Recibo de Servicio de Auxilio Vial y entregarlo al usuario debidamente llenado. En caso de que se detecte que no lo entrega se debe instrumentar el acta de hechos correspondiente para que se determine la responsabilidad y se aplique la medida disciplinaria.

Artículo 6.- Los Servicios de Auxilio Vial se prestarán las 24 horas de los 365 días del año, siempre que se encuentren unidades disponibles y las condiciones de circulación en el tramo carretero lo permitan.

Artículo 7.- Los Servicios de Auxilio Vial se prestarán en función de la disponibilidad de unidades y Operadores (as) de Grúa. Los servicios se atenderán en forma sucesiva y **bajo el esquema de rotación de unidades y personal operativo**, se atenderán de manera prioritaria los Servicios de Auxilio Vial de aquellos vehículos que por su ubicación en el tramo carretero representen un riesgo inminente para la seguridad de los usuarios.

La derivación de servicios se realizará de forma alternada cuando en la Base Operativa se disponga de más de una Grúa, con el objeto de evitar que un solo operador atienda dos o más servicios seguidos, con excepción de que el segundo servicio resulte de la atención a un usuario que el Operador se encuentre en el camino.

Artículo 8.- Los Servicios de Auxilio Vial se prestarán a las personas usuarias que lo requieran, ya sea que la solicitud del servicio se reciba en la CAU, en las Bases Operativas de las Grúas, o se soliciten directamente al Operador (a) de Grúa.

Los Operadores (as) de la CAU deberán solicitar a las personas usuarias, el nombre completo de la persona que va a recibir el servicio, datos del vehículo, ubicación del vehículo y el número de pasajeros que viajan, para que se active y envíe el Servicio de Auxilio Vial y los apoyos en caso de ser necesarios previstos en el artículo 23 del presente instrumento normativo.

Artículo 9.- La CRL derivará todos los Servicios de Auxilio Vial que se canalicen a través de la CAU a las Bases Operativas que correspondan, de acuerdo con su zona de cobertura dentro de los tramos carreteros a cargo de CAPUFE. Los Administradores o Encargados de Turno de las Plazas de Cobro, serán los responsables de derivar sin excepción todos los servicios que se les canalicen o soliciten directamente a los Operadores (as) de Grúa.

El Operador (a) de Grúa, cada vez que concluya un servicio, deberá informar a la CRL que corresponda.

Artículo 10.- La delimitación de los sectores de cobertura de cada Grúa es la establecida por CAPUFE. La Base Operativa de la Grúa se tomará como punto de referencia para definir la zona de cobertura. Por lo que, la cobertura mínima lineal de la Grúa dentro del tramo carretero, será la suma de la distancia del radio en cada sentido.

La zona de cobertura, deberá permitir la llegada de la Grúa al lugar reportado por la persona usuaria en un tiempo estándar de hasta 90 minutos, contados a partir del momento en el que el Operador (a) de Grúa recibe la derivación del servicio y siempre que no existan obstáculos insalvables en la carretera que lo impidan.

Artículo 11.- El traslado en Grúa del vehículo de la persona usuaria no implica la exención del pago de la cuota de peaje. En el caso de que el trasladarlo al lugar seguro más cercano se requiera cruzar por alguna plaza de cobro, se procederá conforme a lo dispuesto en el Artículo 44-A, del Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares, que a la letra dice: *"En el servicio de arrastre en que sea indispensable utilizar caminos y puentes de cuota para la ejecución del servicio, los pagos serán a cargo del permisionario en lo que respecta a las cuotas aplicables a la Grúa, y en las correspondientes*

al vehículo objeto del servicio, serán a cargo del propietario del mismo, previa autorización con los comprobantes correspondientes".

El Operador (a) de Grúa, deberá informar a las personas usuarias sobre esta disposición antes de prestar el servicio solicitado. Es responsabilidad de la persona usuaria, realizar el pago de la cuota de peaje que corresponda al vehículo que se va a trasladar. Si la persona usuaria decide no realizar el pago de la cuota de peaje, el operador le informará que el Servicio de Auxilio Vial concluye al dejarlo en una zona segura antes de cruzar la plaza de cobro.

Artículo 12.- El Operador (a) de Grúa deberá prestar el servicio con oportunidad, honestidad, amabilidad y de manera gratuita. Ningún Operador (a) de Grúa está autorizado para otorgar Servicios de Auxilio Vial de manera discrecional o unilateral, ni condicionar la prestación del servicio con la recepción de un pago en dinero o en especie.

Artículo 13.- El Servicio de Auxilio Vial que requiera traslado de vehículo, concluirá cuando el Operador (a) de Grúa baje de la plataforma y desenganche el vehículo en el lugar seguro más cercano.

Artículo 14.- Cuando se reciba una solicitud de servicio al usuario por un medio distinto a la CAU, el Operador (a) de Grúa deberá comunicarse a la CRL para generar el folio en el sistema informático.

Cuando se trate de un servicio al camino, **el Operador (a) de Grúa deberá generar en el sistema informático un número de folio antes de realizar el servicio.** En caso de que el servicio al camino se realice durante un recorrido de sector, el operador deberá generar el número de folio en el sistema informático al finalizar el servicio.

Cuando la Grúa ingrese al taller, el Operador (a) de Grúa deberá Generar el folio en el sistema informático y cerrarlo hasta que la Grúa salga del Taller.

Artículo 15.- Para obtener un número de folio de la CRL de un servicio al usuario, es necesario que el Operador (a) de Grúa proporcione al Operador (a) de Radio los siguientes datos: nombre y ubicación del Operador (a) de Grúa que solicita el número de folio, nombre, teléfono, ubicación (kilómetro y dirección) y características del vehículo (marca, modelo, placas, color) de la persona usuaria.

Artículo 16.- Para registrar los datos relacionados con un Servicio de Auxilio Vial en el sistema informático, es necesario contar con el número de folio generado por la CAU, la CRL correspondiente o el propio Operador (a) de Grúa. Por lo tanto, no se podrá justificar la prestación de los servicios que no estén debidamente registrados.

Artículo 17.- Si la persona usuaria requiere solicitar servicios de Grúas particulares o de cualquier otro tipo de servicio que no correspondan a los servicios que otorga CAPUFE, el Operador (a) de Grúa deberá informarle que será bajo su responsabilidad.

Artículo 18.- El Operador (a) de Grúa al llegar al lugar dónde se localiza el vehículo de la persona usuaria, deberá tener la torreta encendida, así como señalar la zona, estableciendo un perímetro de seguridad con los conos, para evitar riesgos durante la prestación del Servicio de Auxilio Vial.

Artículo 19.- En caso de que por la naturaleza del evento se necesite apoyo distinto o adicional al que puede prestar el Operador (a) de Grúa, de inmediato deberá informarlo a la CRL y al titular de la Administración de la Plaza de Cobro de la Base Operativa que corresponda.

Artículo 20.- El servicio de Grúa se prestará siempre y cuando la capacidad de carga de la Grúa lo permita, las maniobras para subir el vehículo, sujetarlo en la plataforma y trasladarlo, no pongan en riesgo al Operador (a) de Grúa y el funcionamiento de la Grúa.

Artículo 21.- Los vehículos de alto tonelaje y exceso de dimensiones, sólo serán abanderados por la Grúa. Se establecerá un perímetro de seguridad para prevenir accidentes de conformidad con lo establecido en el capítulo XI denominado: **“Protocolo para la atención de incidentes relacionados con vehículos o unidades de transporte mal estacionados en las autopistas”**, incluido en el artículo 95 del presente instrumento normativo.

Artículo 22.- El Operador (a) de Grúa apoyará al personal de los Servicios de Emergencia y Asistencia Médica Prehospitalaria en las labores de señalamiento y abanderamiento que sean necesarias para la

seguridad vial de los usuarios, siempre que no esté prestando un Servicio de Auxilio Vial cuando reciba el llamado de apoyo.

Artículo 23.- La Administración de la Plaza de Cobro, una vez que reciba la información correspondiente, será responsable de coordinar el apoyo que se requiera para trasladar a los pasajeros del vehículo al que se le prestará el servicio. El número de pasajeros que viajan en el vehículo que requiere del Servicio de Auxilio Vial deberá ser informado por el Operador de la Grúa a la CRL.

Artículo 24.- En caso de que se requiera un Servicio de Auxilio Vial para trasladar una motocicleta, el Operador (a) de Grúa deberá solicitar a la persona usuaria que firme previamente la responsiva contenida en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial, si la Grúa no cuenta con los aditamentos necesarios para realizar dicho traslado.

Artículo 25.- Cuando el Operador (a) de Grúa llegue con la persona usuaria y ya no requiera el servicio solicitado, el Operador (a) de Grúa deberá anotar en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial los datos del vehículo, las causas por las que ya no se requirió el servicio, así como el nombre y firma de la persona usuaria. Si se niega a dar su nombre o firmar, deberá asentarlo en el apartado de observaciones. El Operador (a) de Grúa deberá informarle a la persona usuaria que en caso de que vuelva a solicitar el servicio, la prestación del mismo dependerá de la disponibilidad de unidades y de las solicitudes pendientes por atender. Este servicio deberá registrarlo en el sistema informático vigente como **SERVICIO NO OTORGADO**.

Artículo 26.- Cuando el Operador (a) de Grúa no encuentre a la persona usuaria o la incidencia reportada cuando se trate de servicio al camino en el lugar reportado, deberá informarlo a la CRL, para que a su vez le informe a la CAU y desde ahí se realice una llamada a la persona usuaria o a quien reportó la incidencia para verificar su ubicación. Una vez que se tenga la nueva ubicación, se le informará al Operador (a) de Grúa para que se traslade al lugar. En caso de no encontrar a la persona usuaria, o la incidencia, el Operador (a) de Grúa lo reportará a la CRL y lo registrará como un **SERVICIO NO OTORGADO**, indicando la causa y observaciones.

El operador (a) de Grúa deberá indicar la causa por la que no otorgó el servicio:

- No encontró el vehículo
- Vehículo abandonado
- Usuario atendido por otra instancia
- Usuario se negó al servicio
- Usuario ya no requiere el servicio
- Vehículo de exceso de dimensiones

El Operador (a) de Grúa al momento de informar a la CRL que no encontró a la persona usuaria en el lugar reportado, deberá confirmar con el radio operador (a) también los datos del vehículo, con la finalidad de llevar a cabo una correcta ubicación de las personas usuarias y del vehículo.

Artículo 27.- En caso de que el vehículo de la persona usuaria que solicitó el servicio requiera de combustible y no pueda ser trasladado en la Grúa, debido al peso o dimensiones del vehículo o por el número de pasajeros, el operador (a) podrá trasladar al usuario a la estación de servicio más cercana dentro del tramo de su zona de cobertura para que adquiera el combustible que necesita y regresarlo al lugar donde se encuentra su vehículo. Este servicio deberá registrarse como **TRASLADO**.

Artículo 28.- Los Servicios de Auxilio Vial que por circunstancias excepcionales y debidamente justificadas se presten a la persona usuaria fuera de los parámetros establecidos, incluyendo el traslado de vehículos oficiales, deberán contar con el visto bueno y la autorización de la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional y deberán realizarse los registros correspondientes a este tipo de servicios en el sistema informático.

Cuando algún vehículo utilitario, unidad de emergencia o auxilio vial se descomponga en el tramo, se deberá activar el seguro del vehículo en cuestión para su traslado. Solo podrá realizarse el traslado de la unidad previa autorización de la Subgerencia de Operación.

Artículo 29.- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 74 del Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal, que a la letra dice: "*Ningún tipo de vehículo podrá llevar personas*

en su interior cuando sea transportado o remolcado en maniobras de arrastre"; queda prohibido transportar pasajeros dentro del vehículo que se traslade en la Grúa. En caso de que sean más de dos usuarios, el Operador (a) de Grúa deberá apegarse a lo establecido en el artículo 23 del presente Instrumento Normativo. **Sólo se permite el traslado de un pasajero dentro de la cabina de la Grúa.**

Artículo 30.- Las Grúas de "CAPUFE" son homologables a los camiones, por ello deberán respetar los límites de velocidad establecidos en el Reglamento de Tránsito en Carreteras y Puentes de Jurisdicción Federal en sus artículos 134 y 135, que a la letra dicen:

Artículo 134.- La velocidad máxima para el tránsito de vehículos es la indicada en los dispositivos para el control de tránsito, siendo ésta hasta de:

I. 80 km/h para Camiones.....

Artículo 135.- No obstante, los límites de velocidad genéricos señalados por el artículo anterior o los específicos que fijen los dispositivos para el control del tránsito para determinados tramos de la vía federal, los conductores limitarán su velocidad, tomando en cuenta las condiciones de tránsito, las de la vía federal y las del vehículo, así como las climatológicas que afecten la visibilidad y la adherencia a la superficie de rodamiento.

Artículo 31.- El Operador (a) de Grúa podrá acudir a verificar la existencia de algún accidente sólo por excepción y con autorización de la Administración de la Plaza de Cobro, siempre que las ambulancias, unidades de rescate, unidades de señalamiento dinámico y el vehículo asignado al titular de la Administración de la Plaza de Cobro, no puedan hacerlo porque se encuentren atendiendo un incidente, fuera de servicio o siniestradas. Cuando el Operador (a) de Grúa se encuentre con un incidente, deberá informarlo a la Administración de la Plaza de Cobro o a la CRL, sólo podrá apoyar en las labores de abanderamiento, que no impliquen la verificación de daños, ni la atención y traslado de vehículos siniestrados. Es responsabilidad de los Técnicos (as) en Urgencias Médicas (TUM), de la Administración de las Plazas de Cobro y ajustadores, de acuerdo con el ámbito de su competencia, la elaboración de los reportes relacionados con los incidentes, usuarios, vehículos involucrados y daños.

Artículo 32.- Si al llegar al lugar del servicio, el Operador (a) de Grúa se percata de que el vehículo que solicitó el servicio está siniestrado, deberá comunicarlo de manera inmediata a la Plaza de Cobro para que se levante reporte del siniestro y envíen al ajustador, en tanto es atendido deberá abanderarlo y registrar el servicio como abanderamiento a vehículo siniestrado.

II. DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE LAS GRÚAS.

Artículo 33.- Para efectos de clasificación y registro se consideran los siguientes tipos de servicios al usuario de Auxilio Vial:

- I.** Abanderamiento a vehículo de usuario.
- II.** Agua para radiador.
- III.** Apoyo para cambio de neumáticos.
- IV.** Paso de corriente.
- V.** Servicio no otorgado.
- VI.** Traslado o arrastre de vehículo.

Artículo 34.- Para efectos de clasificación y registro se consideran los siguientes tipos de servicio al camino de Auxilio Vial:

- I.** Abanderamiento.
- II.** Apoyo a incidencias.
- III.** Retiro de semoviente.
- IV.** Retiro de objeto sobre carpeta.
- V.** Recorrido de sector.
- VI.** Servicio no otorgado.

Las dos movilizaciones de carácter administrativo deben registrarse en el campo de servicios al camino:

- VII.** Carga de combustible de la Grúa
- VIII.** Servicio preventivo/correctivo de la Grúa.

III. DE LOS OPERADORES (AS) DE GRÚA.

Artículo 35.- El jefe inmediato de los Operadores (as) de Grúa será el titular de la Administración de la Plaza de Cobro y en su ausencia el Encargado (a) de Turno.

Artículo 36.- La jornada laboral del Operador (a) de Grúa será de 24 horas de trabajo por 48 de descanso y contará con 30 minutos para tomar cada alimento (mañana, tarde y noche), procurando que sea durante los tiempos de menor solicitud de servicios.

Artículo 37.- Bajo la supervisión del titular de la Administración de la Plaza de Cobro, el Operador (a) de Grúa registrará su asistencia con base en el procedimiento establecido por el área de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional.

Artículo 38.- El Operador (a) de Grúa deberá presentarse a trabajar puntualmente, aseado, presentable, portando en todo momento su gafete de identificación visible, así como el identificador proporcionado por la Gerencia de Auxilio Vial y el uniforme oficial completo y limpio. El Operador (a) de Grúa no podrá portar el uniforme oficial cuando no esté en turno.

Artículo 39.- El Operador (a) de Grúa deberá portar en la parte superior derecha del parabrisas de la Grúa con la información visible hacia afuera, el personificador que lo identifica como Operador (a) de Grúa en turno.

Artículo 40.- Para el desarrollo de su jornada laboral, el Operador (a) de Grúa deberá presentarse en buenas condiciones físicas y de salud. Queda prohibido iniciar su jornada laboral y presentarse a su centro de trabajo en estado de ebriedad, bajo la influencia de alguna droga o enervante, así como hacer uso durante su jornada laboral, introducir o comerciar con bebidas embriagantes, drogas o enervantes.

Artículo 41.- Cuando el Operador (a) de Grúa, se presente a laborar en condiciones contrarias a lo que establecen el artículo 40, el titular de la Administración de la Plaza de Cobro está facultado para

negarle al operador (a) el acceso al centro de trabajo y a recibir el turno. Deberá instrumentar el Acta de Hechos y enviarla al jurídico mediante oficio, con el objeto de que se inicien los procedimientos legales que permitan determinar responsabilidades y se apliquen las sanciones a que haya lugar. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, deberá hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos deberá darle seguimiento.

Artículo 42.- El Operador (a) de Grúa, deberá contar con licencia de chofer o licencia federal vigente y portarla durante su turno. Esta última, expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. El Operador (a) de Grúa no deberá operar la unidad si su licencia de conducir no está vigente. La Gerencia de Auxilio Vial a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, solicitará a la Supervisión de Servicios al usuario la vigencia de las licencias del personal Operador (a) de Grúa.

Artículo 43.- El Operador (a) de Grúa, deberá cubrir las guardias que le sean asignadas por la Administración de la Plaza de Cobro.

Artículo 44.- Cuando la Grúa ingrese al taller, el Operador (a) de Grúa en coordinación con el titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberán retirar de la unidad toda la herramienta y equipo de protección, así como también los formatos de servicio, de carga de combustible/ingreso a taller y Entrega-Recepción por turno y elaborar un inventario de acuerdo al formato de Entrega-Recepción por turno, para que sea resguardado por la Administración de la Plaza de Cobro en un lugar seguro dentro de la Base Operativa.

En caso de recibir una unidad sustituta, deberán utilizar los formatos de Servicio de Auxilio Vial y la herramienta de la unidad titular y cuando regrese del taller la unidad titular regresar los formatos y la herramienta.

Artículo 45.- Cuando la Grúa salga del taller, el Operador (a) de Grúa que sea comisionado para recogerla, deberá verificar que se le hayan realizado todos los trabajos contenidos en la solicitud de servicio con la que se ingresó al taller la Grúa, en caso contrario, deberá en ese momento antes de retirarse del taller, informarlo al titular de la Administración de la Plaza de Cobro y esperar instrucciones.

También deberá realizar las pruebas necesarias a la Grúa con la finalidad de verificar que funcione correctamente y verificar que le entreguen la unidad de acuerdo a la recepción de la misma.

Artículo 46.- Es responsabilidad del Operador (a) de Grúa, manejar y operar correctamente la unidad y su equipo. En caso de que la arrendadora dictamine alguna falla de la unidad por causas atribuibles al Operador (a) de Grúa, el Supervisor (a) de Servicios al Usuario iniciará la investigación y el procedimiento administrativo correspondiente, para determinar responsabilidades y en su caso, aplicar las medidas disciplinarias que correspondan, deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial, quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos le dará seguimiento.

Artículo 47.- El Operador (a) de Grúa, deberá permanecer en su Base Operativa durante todo su turno y en alerta para desplazarse de inmediato al lugar donde se requieran sus servicios dentro del tramo carretero. Asimismo, deberá mantener encendidos sus dispositivos de comunicación y establecer contacto frecuente con la CRL que le corresponda para informar de cualquier movilización que realice.

El Operador (a) de Grúa, deberá permanecer en su Base Operativa durante su jornada laboral aun cuando la unidad se encuentre fuera de servicio, con el objeto de apoyar en las acciones de prevención y Auxilio Vial que sea necesario realizar.

El Operador (a) de Grúa al finalizar su turno deberá retirarse, por ningún motivo podrá permanecer dentro de las instalaciones ni en las inmediaciones de su centro de trabajo, salvo instrucción expresa de su jefe inmediato.

Artículo 48.- En caso de que el Operador (a) de Grúa necesite ausentarse de su centro de trabajo, deberá solicitar autorización de su jefe inmediato, quien al mismo tiempo informará al Supervisor (a) de Servicios al Usuario. El Operador (a) de Grúa, sólo podrá ausentarse de su lugar de trabajo sin previa autorización, en caso de sismo, incendio, inundación o cualquier otro evento que ponga en riesgo su seguridad e integridad física.

Artículo 49.- Los Operadores (as) de Grúa, así como la Administración de las Plazas de Cobro y los Supervisores (as) de Servicios al Usuario, en su calidad de responsables de la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, deberán asistir a los eventos y cursos de capacitación a los que previamente se les haya convocado en las fechas y horarios establecidos.

IV DE LA ENTREGA-RECEPCIÓN POR TURNO DE LA GRÚA

Artículo 50.- Los Operadores (as) de Grúa deberán realizar el procedimiento de Entrega-Recepción por turno de acuerdo a los formatos vigentes (anexos 3 y 4 de acuerdo a la Grúa que corresponda).

Los formatos de Entrega-Recepción por turno deberán utilizarse de manera consecutiva, estar firmados por el Operador (a) de Grúa que entrega, el Operador (a) de Grúa que recibe. Dicho procedimiento deberá ser revisado y validado por la administración de la Plaza de Cobro, por lo que también deberá firmar los formatos de Entrega-Recepción por turno de la Grúa. Los aspectos básicos que deberán revisarse y validarse son los siguientes:

- I. Funcionamiento de la unidad.
- II. Limpieza de la unidad, (deberán entregar la unidad lavada y seca).
- III. Recibir la unidad bajo inventario detallado de la herramienta, componentes y equipo de protección.
- IV. Verificar que los niveles de aceite, combustible, líquido de frenos, etc. sean los indicados conforme al manual de operación de la unidad.
- V. Verificar el correcto enrollado, lubricado y engrasado del cable del winch para evitar un desgaste prematuro.
- VI. Equipo de radiocomunicación tipo móvil.
- VII. Verificar que el sistema de luces de emergencia funcione correctamente.
- VIII. Tarjeta de circulación.
- IX. Póliza de seguro.
- X. Recibir y verificar el block de los reportes de Auxilio Vial vigentes.
- XI. Engrasado de los 24 o 28 puntos básicos de la unidad que se trate.

XII. Verificar la presión y estado físico de las llantas.

Los formatos de Entrega-Recepción por turno deberán archivar de manera ordenada y permanecer bajo resguardo de la Administración de la Plaza de Cobro.

Artículo 51.- La Administración de la Plaza de Cobro, supervisará que los Operadores (as) de Grúa cumplan con el procedimiento de Entrega-Recepción de la Grúa en cada cambio de turno, y en caso de detectar algún faltante en la herramienta, componente, equipo o alguna anomalía en el funcionamiento de la unidad o de alguno de sus componentes, deberá elaborar el Acta de Hechos, integrarla al formato de Entrega-Recepción por turno y reportarlo al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, para que se realicen las gestiones necesarias, según se trate de una reposición, compostura, mantenimiento, siniestro o robo. En caso necesario, se deberá seguir el procedimiento que corresponda para determinar responsabilidades. De todo ello se informará a la Gerencia de Auxilio Vial, quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos y en acompañamiento del Supervisor (a) de Servicios al Usuario le darán seguimiento hasta la recuperación de los bienes.

Artículo 52.- En caso de que no se hayan instrumentado las actas, los Operadores (as) de Grúa y la Administración de la Plaza de Cobro, serán los responsables de los faltantes en las herramientas, equipo de protección y demás componentes de la Grúa y tendrán la obligación de restituir el bien en un plazo no mayor a 72 horas.

Artículo 53.- En caso de que no se haya reportado falla en la unidad o en sus componentes, los Operadores (as) de Grúa y la Administración de la Plaza de Cobro, serán los responsables y deberán hacerse cargo del costo de la reparación en un plazo de 72 horas.

Artículo 54.- Será responsabilidad del Operador (a) de Grúa cuando en caso de siniestro de la Grúa, la aseguradora dictamine negligencia, imprudencia o falta de pericia. Se descontará vía nómina el costo total de la reparación de los daños ocasionados a la Grúa.

Artículo 55.- Es responsabilidad del Operador (a) de Grúa, al finalizar su turno o en el momento en que detecten las fallas (golpes, daños en motor, frenos, suspensión, eléctricas etc.) informar mediante

escrito al titular de la Administración de la Plaza de Cobro y adjuntar ese escrito al formato de Entrega-Recepción por turno, para que se realicen las gestiones de mantenimiento o reparación necesarias.

Artículo 56.- Cuando por necesidades de la operación sea necesario reasignar una Grúa a otra Base Operativa de la misma Unidad Regional o entre Unidades Regionales, en calidad de préstamo o de manera definitiva, deberá llevarse a cabo el procedimiento de Entrega-Recepción de la unidad mediante el formato establecido para el mencionado proceso.

V DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.

Artículo 57.- Las Unidades Regionales, son las responsables de la administración, control y seguimiento de todos los aspectos relacionados con la prestación del Servicio de Auxilio Vial, así como de vigilar y supervisar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones normativas. Para cumplir con lo anterior, los Supervisores (as) de Servicios al Usuario, coordinarán y supervisarán las acciones específicas de la Administración de las Plazas de Cobro, relacionadas con los Servicios de Auxilio Vial y las actividades administrativas inherentes.

Artículo 58.- CAPUFE es responsable de aplicar y difundir el presente instrumento normativo a todo el personal involucrado en la prestación de los Servicios de Auxilio Vial.

Artículo 59.- Para garantizar el cumplimiento de la normativa, así como de las políticas y pautas de trabajo relacionadas con la prestación del Servicio de Auxilio Vial, se implementarán por parte de las Unidades Regionales todas las acciones de supervisión que se consideren necesarias.

Artículo 60.- La solicitud de contratación de Operadores (as) de Grúa, cambios de adscripción y promociones de personal, deberán ser solicitados a la Dirección de Operación y será la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Auxilio Vial quienes lleven a cabo el proceso de evaluación de los aspirantes al puesto y la solicitud de contratación al área correspondiente.

Artículo 61.- Es responsabilidad de la Administración de la Plaza de Cobro, informar de inmediato mediante Acta de Hechos al Supervisor (a) de Servicios al Usuario quien a su vez dará seguimiento e informará a la Gerencia de Auxilio Vial, sobre lo siguiente:

- I. Extravío o robo de material, equipo y herramientas.
- II. Robo de la unidad.
- III. Accidente del Operador (a) de Grúa.
- IV. Siniestro de la unidad, y
- V. Sobre todos aquellos eventos y factores de riesgo que se presenten y afecten la adecuada prestación de los servicios.

Artículo 62.- El Operador (a) de Grúa deberá informar a la Administración de la Plaza de Cobro, si en algún momento le faltara a la Grúa algún rótulo o no estuviera legible, para que se realicen las gestiones necesarias con el objeto de rotular adecuadamente la unidad.

VI DEL REGISTRO DE BASES OPERATIVAS DE AUXILIO VIAL.

Artículo 63.- La Gerencia de Auxilio Vial es la Unidad Administrativa encargada de concentrar la relación de Bases Operativas de Auxilio Vial de CAPUFE, así como del seguimiento y supervisión de su funcionamiento.

Artículo 64.- En caso de cambio de Ubicación de la Base Operativa, se deberá actualizar el formato de registro.

Artículo 65.- Con el fin de contar con una relación de las Bases Operativas existentes, la Gerencia de Auxilio Vial deberá contar con el registro de Bases Operativas, la cual deberá realizar la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional conforme al formato de Registro de Bases Operativas de Auxilio Vial (anexo 5) y lo deberá actualizar trimestralmente.

Cada registro deberá contar la firma de la Subgerencia de Operación, revisado por la Gerencia de Auxilio Vial, visto bueno de la Gerencia Regional y autorizado la Dirección de Operación.

Artículo 66.- Los cambios y reubicaciones de unidades y personal deberán ser solicitados por la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional a la Dirección de Operación debidamente justificados a efecto de ser revisados, analizados y, en caso de ser procedentes autorizarlos. La Gerencia de Auxilio Vial realizará las gestiones necesarias ante las áreas correspondientes.

Artículo 67.- La Subdirección de Servicios al Usuario supervisará que el proceso se realice conforme a lo establecido.

VII DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.

Artículo 68.- La Administración de la Plaza de Cobro, es la responsable de resguardar y proporcionar a los Operadores (as) de Grúa conforme lo vayan requiriendo, la dotación de los formatos vigentes, de acuerdo a lo asignado por la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 69.- El Supervisor (a) de Servicios al Usuario a través de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá verificar que la dotación de formatos de Reportes de Servicio y Carga de Combustible/Ingreso a Taller entregada al Operador (a) de Grúa, esté dada de alta en el sistema informático y la utilización de los blocks y remesas sea consecutiva.

Artículo 70.- El titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá elaborar en caso de extravío de los formatos, Acta de Hechos, con la finalidad de determinar responsabilidades. Deberá informarlo al Supervisor de Servicios al Usuario y a la Gerencia de Auxilio Vial para su cancelación en el sistema informático.

Artículo 71.- No deberán utilizar folios de formatos diferentes al block actual, aunque se encuentren asignados a la Grúa, tampoco deberán utilizar formatos que no se encuentren asignados a la Grúa que le corresponda.

Artículo 72.- Por cada Servicio de Auxilio Vial o movilización que realice la Grúa, el Operador (a) de Grúa deberá elaborar un reporte de servicio, aun cuando no encuentre al usuario.

Artículo 73.- Para las movilizaciones de la grúa por carga de combustible o ingreso a taller por mantenimiento, el Operador (a) de Grúa deberán realizar el registro en el formato correspondiente y en el sistema informático, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 14 segundo párrafo y 34 fracción VII del presente instrumento normativo.

Artículo 74.- Durante cada servicio, el Operador (a) de Grúa será el único responsable de llenar toda la información solicitada en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial vigente con letra legible.

La persona usuaria solo deberá escribir su nombre completo y firmar de conformidad por el tipo de servicio que va a recibir en la responsiva, así como leer el protocolo del servicio y lo indicado como **“SERVICIO GRATUITO”**, conforme a lo establecido en el artículo 4.

Si la persona usuaria se niega a firmar el reporte, el Operador (a) de Grúa deberá asentarlo en el campo de observaciones.

El reporte debe incluir el nombre completo y la firma del Operador (a) de Grúa que realizó el servicio.

Artículo 75.- En caso de que se identifiquen anomalías en la prestación del servicio, alteraciones, falsificaciones de firmas o inconsistencias en los datos asentados en el reporte o en el registro informático, el Supervisor (a) de Servicios al Usuario iniciará el procedimiento administrativo para determinar responsabilidades y establecer las sanciones a que haya lugar y deberá informarlo a la Gerencia de Auxilio Vial, hasta la conclusión del mismo.

Artículo 76.- El jefe inmediato del Operador (a) de Grúa, será responsable de revisar, validar y firmar cada uno de los reportes de Servicio de Auxilio Vial que se realicen, así como verificar que la

información contenida en el reporte de servicio, esté completa, correcta y corresponda a la registrada en el sistema informático.

Artículo 77.- El Operador (a) de Grúa, al concluir cada servicio deberá registrarlo en el sistema informático. En caso de que no pueda registrarlo de inmediato y se acumulen los servicios, el Operador (a) de Grúa deberá registrarlos antes de que finalice su jornada laboral.

Artículo 78.- El Operador (a) de Grúa, antes de finalizar su jornada laboral, deberá revisar y cerrar todos los folios que hayan sido generados por la CAU o la CRL.

Artículo 79.- En caso de que el Operador (a) de Grúa, no pueda realizar los registros en el sistema informático por alguna causa justificable, deberá notificarlo en su momento a su jefe inmediato antes de finalizar su jornada laboral, quien será responsable de que todos los servicios queden debidamente registrados en un tiempo no mayor a las 24 horas siguientes al turno que corresponda y en caso de que no se puedan realizar los registros, deberá notificarlo al Supervisor (a) de Servicios al Usuario, y éste a su vez a la Gerencia de Auxilio Vial, quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos le dará seguimiento hasta que queden debidamente registrados los servicios.

En caso de incumplimiento de lo anteriormente expuesto, el jefe inmediato del Operador (a) de Grúa y el Supervisor (a) de Servicios al Usuario serán los responsables y acreedores a la aplicación de la sanción correspondiente.

Artículo 80.- La Administración de la Plaza de Cobro, deberá solicitar a través del Supervisor (a) de Servicios al Usuario y éste a la Gerencia de Auxilio Vial la cancelación del número de folio generado por la CAU o por la CRL, previa revisión y validación, siempre que no hubiese sido necesaria la movilización de la Grúa y presente alguna de las siguientes circunstancias:

- I. Cuando se generen dos o más folios relacionados con un mismo servicio.
- II. Cuando se genere un folio que no corresponde a un servicio de Grúa.

- III. Cuando la persona usuaria cancele el servicio de Grúa en un lapso de 15 minutos posteriores a la solicitud inicial.
- IV. Cuando se generen números de folio de servicios que le corresponde prestar a otra Base Operativa.
- V. Cuando se generen folios de servicios solicitados por usuarios que se encuentran fuera de tramo.
- VI. Cuando la CAU o la CRL que corresponda, no cuenten con datos suficientes para la ubicación de las personas usuarias (kilómetro, tramo, cuerpo, etc.).
- VII. Cuando la CAU, o la CRL no haya derivado la solicitud de servicio a la Base Operativa correspondiente.
- VIII. Cuando la Administración de la Plaza de Cobro no haya derivado la solicitud de servicio al Operador (a) de Grúa.
- IX. Cuando la Grúa no haya podido atender la solicitud por exceso de servicios.

Artículo 81.- En caso de presentarse problemas con el registro de los servicios en el sistema informático, la Administración de la Plaza de Cobro deberá informar al Supervisor (a) de Servicios al Usuario para que éste lo revise y lo resuelva; y sólo cuando el problema sea atribuible al sistema, deberá reportarlo a la Gerencia de Auxilio Vial.

VIII DE LA BITÁCORA Y DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA.

Artículo 82.- La Grúa deberá contar con un libro bitácora, el cual debe permanecer dentro de la unidad. Los Operadores (as) deberán anotar todas las novedades que la unidad presente durante su turno (mantenimientos preventivos, correctivos, cuando la unidad se quede fuera de servicio etc.) y ésta formará parte de la Entrega-Recepción por turno.

Artículo 83.- El Operador (a) de Grúa deberá informar al titular de la Administración de la Plaza de Cobro sobre fallas que se detecten en el estado físico, mecánico y eléctrico de la Grúa a su cargo, para que se realicen las gestiones administrativas y darle el mantenimiento que se requiera. El Operador (a)

de Grúa deberá revisar diariamente la unidad a fin de notificar al titular de la Administración de la Plaza de Cobro, para darle el servicio preventivo en el momento oportuno y de acuerdo con el manual de servicio de la Grúa de que se trate. El mantenimiento correctivo se realizará cada vez que se requiera.

Para la movilización de la Grúa por ingreso a taller, el Operador (a) deberá elaborar el formato de Ingreso a Taller, generar el folio y registrar la movilización en el sistema informático.

Las gestiones deberá realizarlas la Administración de la Plaza de Cobro en coordinación con el Supervisor (a) de Servicios al Usuario, quien a su vez deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 84.- Cuando alguna Base Operativa no disponga de Grúa o no se cuente con algún Operador (a) de Grúa para prestar los Servicios de Auxilio Vial requeridos, la Administración de la Plaza de Cobro deberá informar a la CRL, así como al Supervisor (a) de Servicios al Usuario y a la Subgerencia de Operación, para que se tomen las medidas necesarias y se atiendan los servicios solicitados desde otra Base Operativa, siempre que se encuentre en condiciones de prestarlos. Lo anterior, el Supervisor (a) de Servicios al Usuario deberá hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 85.- En caso de que una Grúa se vea involucrada en un siniestro, se realizará el siguiente procedimiento:

- I. El Operador (a) de Grúa, deberá llamar al titular de la Administración de la Plaza de Cobro, para que éste a su vez informe a la aseguradora y obtenga el número de reporte del siniestro.
- II. El Operador (a) de Grúa, deberá esperar a que llegue el ajustador y confirmar los datos del siniestro.
- III. El Operador (a) de Grúa, deberá solicitar al ajustador la entrega de la orden de admisión y reparación de la unidad.
- IV. La Administración de la Plaza de Cobro, deberá elaborar el Acta de Hechos y adjuntar las fotos del siniestro.
- V. La Administración de la Plaza de Cobro, deberá informar a la CRL.

VI. El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, deberá informar a la Subgerencia de Operación, a la Gerencia de Auxilio Vial y a la arrendadora, en caso de que la unidad sea contratada bajo el esquema de arrendamiento fiduciario.

Artículo 86.- El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, deberá solicitar una Grúa sustituta a la arrendadora correspondiente y hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial.

IX DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA.

Artículo 87.- La gestión y administración del combustible para las Grúas estará a cargo de la Subgerencia de Operación, en coordinación con los Administradores de las Plazas de cobro.

Artículo 88.- El resguardo y la administración de la tarjeta de combustible, es responsabilidad de la Administración de la Plaza de Cobro, así como la vigilancia de la carga de combustible de la Grúa.

Artículo 89.- Las cargas de combustible se realizarán previa autorización de la Administración de la Plaza de Cobro, siempre y cuando no se lleve ningún vehículo sobre la plataforma. El Operador (a) de Grúa, deberá llenar el reporte de carga de combustible y registrar en el sistema informático, todas las cargas de combustible que realice, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 14 segundo párrafo y 34 fracción VII del presente instrumento normativo.

X DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES (AS) DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL.

Artículo 90.- Los Supervisores (as) de Servicios al Usuario, deberán realizar supervisiones periódicas a las bases operativas de los Servicios de Auxilio Vial que les correspondan, de acuerdo con las políticas y pautas establecidas por la Dirección de Operación, a través de la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Auxilio Vial.

Como mínimo se deberán supervisar los siguientes aspectos:

- I. Revisión del registro de asistencia del personal.
- II. Presentación y uniforme del Operador (a) de Grúa.
- III. Revisión de la bitácora de combustible
- IV. Revisión de la tarjeta de combustible.
- V. Estado físico, mecánico y eléctrico de las unidades.
- VI. Licencia de conducir vigente.
- VII. Tarjeta de circulación vigente.
- VIII. Comprobante de la verificación anticontaminante vigente, cuando aplique.
- IX. Póliza del seguro vigente.
- X. Equipo de radiocomunicación completo y en funcionamiento.
- XI. Teléfono Celular.
- XII. Reportes de servicio de Auxilio Vial vigentes.
- XIII. Registro de los servicios en el sistema informático.
- XIV. Bitácora de mantenimiento de la unidad.
- XV. Herramientas de acuerdo al acta de Entrega-Recepción.
- XVI. Formatos de Entrega-Recepción por turno de cada Grúa.
- XVII. Que el Operador (a) de Grúa, porte en todo momento su tarjetón de identificación durante su turno.
- XVIII. Que el operador (a) traiga visible el identificador de operador en turno en la parte superior derecha del parabrisas.

Artículo 91.- En los periodos de alto aforo, operativos o situaciones extraordinarias en las que se cuente con el apoyo de Grúas adicionales, cuyo servicio sea otorgado por un tercero, será responsabilidad del Supervisor (a) de Servicios al Usuario en coordinación con la Administración de la Plaza de Cobro, realizar lo siguiente:

- I. Informar a la Gerencia de Auxilio Vial el día y la hora en que lleguen las unidades mencionadas a la Base Operativa.
- II. Instruir a los Operadores (as) de estas Grúas, sobre las políticas y pautas que deberán atender para prestar los Servicios de Auxilio Vial.
- III. Entregar y controlar los Reportes de Servicio de Auxilio Vial que tienen asignados.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- IV. Solicitar la devolución de los Reportes de Servicio de Auxilio Vial no utilizados al finalizar su turno cada día.
- V. Supervisar que la unidad se encuentre limpia, en buen estado físico y mecánico y que los Operadores (as) estén presentables para prestar servicios.
- VI. Entregar y verificar la colocación de la calcomanía-imán que proporciona la aseguradora al inicio del turno. La Administración de la Plaza de Cobro, será el responsable de retirar y resguardar el imán.
- VII. Registrar los servicios realizados en el sistema informático al final del turno de la Grúa de apoyo.
- VIII. Reportar a la Gerencia de Auxilio Vial cualquier irregularidad detectada en las Grúas de apoyo.
- IX. Reportar a la Gerencia de Auxilio Vial al finalizar el operativo, la cantidad de servicios realizados y escanearlos.

Artículo 92.- El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, deberá verificar diariamente en el sistema informático, que no exista ningún folio abierto relacionado con Servicios de Auxilio Vial. En caso de encontrar algún folio abierto, deberá solicitar la información correspondiente al titular de la Administración de la Plaza de Cobro y validarla para determinar si procede cerrarlos, modificarlos o cancelarlos.

El titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá cotejar que la información registrada por el Operador (a) en el formato y en el sistema sea la misma y que esté completa, además de verificar que no existan ralladuras, tachaduras y enmendaduras. En caso de detectarlas, deberá hacerlo del conocimiento de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos y exhortar por escrito al Operador (a) de Grúa, con la finalidad de inhibir las malas prácticas.

Artículo 93.- El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, será el responsable de atender y dar seguimiento en tiempo y forma a las quejas, denuncias o incidencias que se presenten en relación a la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, aplicando el procedimiento correspondiente y en coordinación con el jurídico, quien es el responsable de la aplicación de las medidas disciplinarias y sanciones en caso de ser procedentes.

Para ello, el Supervisor (a) de Servicios al Usuario, deberá verificar que el jefe inmediato de Operador (a) de Grúa, elabore el Acta de Hechos, en la que deberán asentarse de manera puntual y detallada las conductas y acciones ocurridas. El acta deberá acompañarse de la documentación y pruebas necesarias relacionadas con los hechos, para enviarla a las instancias responsables de iniciar y desahogar el procedimiento que emita la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 94.- El Supervisor (a) de Servicios al Usuario, será el responsable de supervisar y vigilar que la CRL informe a la CAU todos los días al inicio de la jornada, las Grúas activas para brindar el servicio en cada Base Operativa.

En caso de tener alguna Grúa inactiva se mencionará la causa por la que no puede atender servicios. Si, en el transcurso del día se presentan cambios en el estado de las Grúas deberá informar en ese momento a la CAU.

XI DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES RELACIONADOS CON VEHÍCULOS O UNIDADES DE TRANSPORTE MAL ESTACIONADOS EN LAS AUTOPISTAS.

Artículo 95.- Para la aplicación del presente protocolo se deberán atender los siguientes aspectos:

- I. Se activa el presente protocolo cuando se recibe el reporte de un vehículo mal estacionado por parte de la CAU, **Guardia Nacional**, Ángeles Verdes, etc.
- II. Se envía una Grúa para verificar la información reportada.
- III. Si se confirma la incidencia, se establece un cerco de seguridad en torno al vehículo descompuesto o mal estacionado. En caso contrario, se reporta a la CRL y la unidad regresa a su base.
- IV. Si el vehículo mal estacionado transporta materiales o residuos peligrosos, el personal que atiende la incidencia mantiene el cerco de seguridad y le informa al titular de la Administración de la Plaza de Cobro y a la CRL, para que se le dé aviso a la Guardia Nacional y a la oficina de Protección Civil que corresponda.

- V. En seguimiento a lo dispuesto en la fracción anterior, Protección Civil en coordinación con la Guardia Nacional, implementa las acciones necesarias para resguardar la zona y proceder a las maniobras de retiro de la unidad y mantiene el cerco de seguridad.
- VI. Si el vehículo no transporta materiales o residuos peligrosos y su peso no es mayor a la capacidad de carga de la Grúa, previa verificación del personal especializado, se procede a retirar el vehículo a un sitio seguro o plaza de cobro más cercana.
- VII. En caso de que el vehículo tenga un peso mayor a la capacidad de carga de la Grúa, se deberá mantener el cerco de seguridad instalada, y además reportarlo a la Guardia Nacional, para que de acuerdo con sus atribuciones solicite el servicio de una Grúa concesionada para el retiro del vehículo.
- VIII. Durante las maniobras de retiro del vehículo por parte de la Grúa concesionada, CAPUFE mantiene el cerco de seguridad instalado y colabora con abanderamiento.
- IX. Una vez que se ha retirado el vehículo, se mantiene el cerco de seguridad, para que el área de conservación de CAPUFE realice las labores de limpieza que correspondan.
- X. Concluidas las labores de limpieza, se retira el cerco de seguridad y se apoya a la Guardia Nacional para el restablecimiento del tránsito vehicular.
- XI. Cada una de las acciones realizadas por el personal de CAPUFE, así como los reportes realizados a la Guardia Nacional, Protección Civil o a cualquier otra instancia que haya participado en la atención del incidente, se deberán reportar a la CRL correspondiente, para que se registren las actualizaciones informativas en el sistema informático, hasta la conclusión del incidente.

XII DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.

Artículo 96.- El Operador (a) de Grúa y todo el personal involucrado con los Servicios de Auxilio Vial no podrán sugerir, recomendar o trasladar el vehículo de las personas usuarias a talleres mecánicos. Tampoco podrán sugerir el servicio de Grúas particulares, ni tener relación con talleres mecánicos o servicios de mecánica que circulan dentro de los tramos carreteros operados por el Organismo o acuerdos de ningún tipo con los mismos. En caso de que se reciba queja o denuncia contra un funcionario, el jefe inmediato deberá instrumentar el acta correspondiente en los términos del artículo

88 segundo párrafo y recabar las pruebas del caso, para que se inicie el procedimiento que corresponda y se determinen las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

Artículo 97.- El Operador (a) de Grúa y todo el personal involucrado con los servicios de Auxilio Vial no deberán cobrar, solicitar, sugerir, recibir o aceptar pago o propina en dinero o en especie a cambio de la prestación del Servicio de Auxilio Vial.

Artículo 98.- Queda prohibido a los Operadores (as) de Grúa trasladar a los vehículos de los usuarios a su domicilio particular.

Artículo 99.- Las Grúas, no deberán retirar los vehículos que entren a la rampa de emergencia, a menos que sea una solicitud de la Guardia Nacional con el objetivo de liberar la rampa en el menor tiempo posible y con autorización de la Subgerencia de Operación, a través de la administración de la Plaza de Cobro.

Artículo 100.- Cuando el Operador (a) de Grúa apoye en un incidente, queda prohibido llevarse los productos y bienes en la Grúa o en cualquier otro vehículo oficial.

Artículo 101.- El Operador (a) de Grúa y todo el personal involucrado con los Servicios de Auxilio Vial, no podrán realizar en ningún momento, antes, durante, o después de su jornada laboral, en nombre propio o de "CAPUFE", ninguna actividad con fines de lucro, como la venta de combustible, venta o renta de herramienta mecánica o eléctrica, venta de refacciones, accesorios o autopartes para el vehículo de las personas usuarias, o cualquier otra acción que implique lucrar con el pretexto de prestar un Servicio de Auxilio Vial.

Artículo 102.- Queda prohibido al Operador (a) de Grúa y al personal involucrado con los Servicios de Auxilio Vial, consumir bebidas alcohólicas, cualquier tipo de drogas y fumar dentro de la Grúa y centro de trabajo.

El Operador (a) de Grúa, no deberá realizar ninguna movilización distinta a lo dispuesto en los artículos 33 y 34 del presente instrumento normativo.

Queda prohibido a los Operadores (as) de Grúa dormir en la unidad, así como tener cobijas y almohadas. Deberán mantener en todo momento la unidad limpia por dentro y por fuera.

Artículo 103.- La omisión de registros sobre los Servicios de Auxilio Vial otorgados, el registro con información incorrecta (folios subsecuentes, ubicación del vehículo y de las personas usuarias, número de teléfono etc.), las omisiones deliberadas o el registro de información falsa en el Reporte de Servicios de Auxilio Vial vigente y en el sistema informático, tachaduras o enmendaduras, uso de corrector, números o letras encimadas en el Reporte de Servicios de Auxilio Vial vigente, así como la reproducción total o parcial de los reportes de servicio, se considerarán como incidencias y conductas irregulares. De acuerdo con el tipo de conducta se realizarán los procedimientos que correspondan y se establecerán las medidas preventivas, correctivas y las responsabilidades a que haya lugar.

Artículo 104.- Queda prohibido a todo el personal involucrado en la prestación de Servicios de Auxilio Vial, realizar las siguientes acciones:

- I. Crear cuentas en redes sociales a nombre de CAPUFE.
- II. Difundir imágenes, videos y cualquier tipo de información relacionada con incidentes que ocurran en la red carretera a cargo de "CAPUFE" en las cuentas personales hospedadas en cualquier red social.
- III. Usar logotipos, símbolos e imágenes institucionales en cuentas personales hospedadas en cualquier red social.
- IV. Difundir datos personales de los usuarios involucrados en incidentes y en la prestación de los Servicios de Auxilio Vial. Los datos personales se encuentran protegidos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de terceros, conforme a lo establecido en el aviso de privacidad publicado en la página <http://pot.capufe.mx/gobmx/Transparencia/Doc/Protecciondatos/AvisosPrivacidad/DireccionOperacion/Aviso-privacidad-integral-Servicios-Carreteros.pdf>
- V. Difundir cualquier tipo de información a terceros ajenos al Organismo, relacionada con la prestación de servicios a los usuarios.

Artículo 105.- No se pueden realizar modificaciones o adaptaciones en las unidades que no hayan sido previamente autorizadas por la Dirección de Operación.

Artículo 106.- En caso de recibir queja o denuncia en contra del personal involucrado con los Servicios de Auxilio Vial, se canalizará a las instancias que correspondan y se coadyuvará en la integración de los elementos que se requieran para establecer las responsabilidades y sanciones a que haya lugar.

Artículo 107.- Las unidades de Auxilio Vial, únicamente las deberá manejar y operar el personal contratado como Operador (a) de Grúa. Ninguna persona ajena a CAPUFE podrá manejar ni operar las Grúas.

Las Grúas no podrán, salir de su zona de cobertura o del tramo carretero sin previa autorización de la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional, debidamente justificado y documentado. (Esta movilización deberá ser registrada en el formato de servicios y en el sistema informático).

Las Grúas no deberán ser utilizadas para fines distintos al que fueron contratadas.

Las Grúas no deberán utilizarse para:

- Traslado de personal.
- Traslado para compra de alimentos.
- Traslado de bienes.
- Traslado para realizar trámites administrativos y entrega de documentación.
- Traslado para repartir fondo para cambio en las Plazas de Cobro.

Artículo 108.- El Operador (a) de Grúa, que en su tiempo libre preste sus servicios a empresas de Grúas particulares no deberá hacerlo con el uniforme que le proporcione el Organismo ni ofrecer el servicio a nombre de CAPUFE.

Artículo 109.- La Administración de la Plaza de Cobro, deberá asignar a los Operadores (as) de Grúa un área de descanso, la cual deberán mantener limpia y en orden.

Artículo 110.- Queda prohibido a los Operadores (as) de Grúa dormir en horario matutino durante su jornada laboral.

Artículo 111.- Queda prohibido a cualquier persona ajena o ajena a la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, permanecer en las áreas de descanso que se encuentren dentro de las bases operativas, en sus inmediaciones o al interior de las Grúas.

Artículo 112.- Al Operador (a) de Grúa que se vea involucrado en alguna falta, o que no cumpla con las instrucciones recibidas por la administración de la Plaza de Cobro, relacionadas directamente con la prestación del Servicio de Auxilio Vial o las acciones administrativas que éstos conllevan en los términos señalados por la normatividad, o transgreda lo dispuesto en el presente instrumento normativo y en las leyes vigentes en el País, se le iniciará el procedimiento administrativo debido, para que de acuerdo con las leyes aplicables, se le impongan los correctivos y sanciones a que haya lugar, con base en lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en las leyes vigentes y en los contratos colectivos e individuales de trabajo, según sea el caso.

Artículo 113.- Las conductas u omisiones del personal involucrado con la prestación de los Servicios de Auxilio Vial, que afecten total o parcialmente la prestación de los servicios, así como aquellas situaciones que contravengan lo dispuesto en este instrumento normativo, serán sujetas a los procedimientos jurídicos o administrativos correspondientes, con base en lo dispuesto en el artículo 47 Capítulo IV "Rescisión de las relaciones de trabajo" de la Ley Federal del Trabajo, en los Contratos Colectivos e Individuales de trabajo, según sea el caso.

Unidad Regional:	<input type="text"/>	Base Operativa:	<input type="text"/>
Servicio Ligado:	<input type="checkbox"/>	Sector:	<input type="text"/>
		Km:	<input type="text"/>
		Fecha:	dd mm aaaa
Folio Sistema:	<input type="text"/>	Operador:	<input type="text"/>
		Unidad:	750-

1 DATOS DEL USUARIO

Nombre: <input type="text"/>	
Teléfono: <input type="text"/>	Correo Electrónico: <input type="text"/>

2 DATOS DEL VEHÍCULO

Marca: <input type="text"/>	Submarca: <input type="text"/>
Modelo: <input type="text"/>	Color: <input type="text"/>
Placas: <input type="text"/>	Origen de las placas: <input type="text"/>

3 ORIGEN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO

<input type="checkbox"/> 074	<input type="checkbox"/> Guardia Nacional	<input type="checkbox"/> Central de Radio Local	<input type="checkbox"/> Durante servicio
<input type="checkbox"/> Plaza de Cobro	<input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>		

4 SERVICIO AL USUARIO

<input type="checkbox"/> Traslado de vehículo	<input type="checkbox"/> Neumático	<input type="checkbox"/> Paso de corriente
<input type="checkbox"/> Agua para radiador	<input type="checkbox"/> Abanderamiento	<input type="checkbox"/> Servicio no otorgado
Destino del traslado (km y lugar): <input type="text"/>		
Causas por las que el servicio no fue otorgado:		
<input type="checkbox"/> No se encontró al usuario	<input type="checkbox"/> Usuario atendido por otra instancia	<input type="checkbox"/> Vehículo abandonado
<input type="checkbox"/> Usuario canceló el servicio	<input type="checkbox"/> Exceso de peso/dimensiones	<input type="checkbox"/> Usuario se negó al servicio
<input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>		

5 RESPONSIVA PARA EL USUARIO

Acepto y autorizo el servicio de: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No CAPUFE no se hace responsable de los daños que pueda sufrir el vehículo durante el servicio otorgado.
_____ Nombre completo y firma del usuario

6 SERVICIO AL CAMINO

<input type="checkbox"/> Abanderamiento	<input type="checkbox"/> Retiro semoviente	<input type="checkbox"/> Apoyo a incidencias
<input type="checkbox"/> Retiro de objetos	<input type="checkbox"/> Recorrido de sector	<input type="checkbox"/> Servicio no otorgado
<input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>		
Causas por las que el servicio no fue otorgado:		
<input type="checkbox"/> No se encontró semoviente	<input type="checkbox"/> No se encontró objeto	
<input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/>		

7 INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LA GRÚA

Hora aviso al operador: hh:mm	Hora salida de base: hh:mm
Hora contacto usuario: hh:mm	Hora regreso a base: hh:mm
Odómetro inicio servicio: <input type="text"/>	Odómetro al contacto con usuario: <input type="text"/>
Odómetro al concluir servicio: <input type="text"/>	Odómetro al regresar a base: <input type="text"/>
Km. recorridos: <input type="text"/>	Ubicación al recibir el aviso (km y lugar): <input type="text"/>
Observaciones (obligatorio): <input type="text"/>	

Autoriza

 Nombre completo y firma del Operador de Grúa

 Nombre y firma del Adm. de la P.C., E. de Turno o Supervisor

8 RESPONSIVA PARA TRASLADO DE MOTOCICLETAS

Bajo protesta de decir verdad, manifiesto que estoy completamente consciente que el traslado de mi motocicleta en la plataforma de las grúas de CAPUFE, se realiza bajo mi consentimiento, por lo que deslindo de cualquier responsabilidad civil o material al operador de la grúa y a CAPUFE, en caso de que mi motocicleta sufra algún daño.
Acepto y autorizo el traslado: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No _____ Nombre completo y firma del usuario

PTM/JCR/YBM

1 PROTOCOLO DEL SERVICIO DE GRÚA

El servicio de Auxilio Vial que otorga CAPUFE es gratuito, y puede consistir en el traslado del vehículo a la plaza de cobro o lugar seguro más cercano dentro del mismo tramo, -siempre y cuando su peso no exceda la capacidad de carga de la grúa-, apoyo neumático, paso de corriente, agua para radiador o abanderamiento, según sea el caso. El usuario deberá cubrir el costo de peaje cuando en caso de requerir traslado, éste implique el cruce de alguna plaza de cobro. El servicio no incluye asistencia mecánica. Queda estrictamente prohibido a los operadores de grúa realizar cualquier actividad con fines de lucro, como la venta de combustible, venta de refacciones, venta o renta de herramienta, accesorios o autopartes, así como sugerir, recomendar o trasladar el vehículo del usuario a talleres mecánicos; tampoco podrá recomendar o sugerir el servicio de grúas particulares.

Unidad Regional:	<input type="text"/>	Base Operativa:	<input type="text"/>
Sector:	<input type="text"/>	Km:	<input type="text"/>
		Fecha:	dd mm aaaa
Operador:	<input type="text"/>	Unidad:	750-

EL OPERADOR DE LA GRÚA NO PODRÁ SUGERIR, RECOMENDAR O TRASLADAR EL VEHÍCULO DEL USUARIO A TALLERES MECÁNICOS, TAMPOCO PODRÁ SUGERIR O RECOMENDAR EL SERVICIO DE GRÚAS PARTICULARES.

PARA PRESENTAR UNA QUEJA O SUGERENCIA SOBRE EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL, LLAME AL: 074

SERVICIO GRATUITO

**REPORTE DE CARGA DE COMBUSTIBLE/
INGRESO A TALLER (GRÚAS)****SAV-700000**Unidad
Regional:Unidad: **750-**

Base Op.:

Operador:

Folio
Sistema:

Fecha:

dd

mm

aaaa

1 MOVILIZACIONES POR MANTENIMIENTO Servicio Preventivo/Correctivo Carga de Combustible

Número de tarjeta de combustible:

No. ticket de la bomba:

No. ticket de la tarjeta:

Litros:

Costo por litro:

Monto: \$

\$

\$

2 INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LA GRÚA

Hora aviso:

Hora salida de base:

Hora de llegada al taller
o gasolinera:

Hora y fecha regreso a base:

Odómetro salida de base:

Odómetro de llegada al taller
o gasolinera:

Odómetro regreso a base:

Ubicación de taller o gasolinera (Nombre, km y/o lugar):

Observaciones (explicación de la movilización):

Firma del operador

Nombre y firma de jefe inmediato

① No. Económico: 750-
 ② Unidad Regional:
 ③ Odómetro:

④ Sector:
 ⑤ Tipo: 33K 35K
 ⑥ Fecha:

⑦ Base Operativa:
 ⑧ Folio SAV inicial:
 ⑨ Folio SAV final:



REVISIÓN DE NIVELES

Bien / Bajo

Aceite del motor	
Aceite de la dirección	
Refrigerante (anticongelante)	
Líquido para frenos	
Agua para limpiadores	



ESTADO FISICO DE COMPONENTES



Observaciones

Tapón de diesel	●	●	
Tapón del refrigerante	●	●	
Tapón de aceite de motor	●	●	
Mangueras	●	●	
Base de llanta y llanta de refacción	●	●	
Neumáticos (6 y 1 refacción)	●	●	
Balizado institucional	●	●	
Chapas de puertas	●	●	
Manijas de puertas	●	●	
Manijas de elevadores	●	●	
Viseras superiores	●	●	
Espejo retrovisor	●	●	
Espejos laterales	●	●	
Asientos	●	●	
Cinturones de seguridad	●	●	
Volante	●	●	
Indicadores del tablero	●	●	
Defroster	●	●	
Tapetes	●	●	
Antena radiotransmisión	●	●	
Radio transreceptor	●	●	
Teléfono Celular	●	●	
Depósito de UREA	●	●	



SISTEMA DE LUCES



Observaciones

Torretas	●	●	
Luces	●	●	
Faros	●	●	
Estrobos	●	●	
Luz interior	●	●	
Direccionales	●	●	

OBSERVACIONES GENERALES



FUNCIONAMIENTO



Observaciones

Batería de la grúa	●	●	
Caja de velocidades	●	●	
Embrague	●	●	
Claxón	●	●	
Cornetas	●	●	
Indicadores del tablero	●	●	
Encendedor / Cargador	●	●	
Baterías auxiliares	●	●	
Sistema de ignición	●	●	
Marcha	●	●	
Botón / Válvula de estacionamiento	●	●	
Manijas del cofre	●	●	
Alarma de reversa	●	●	
Pantalla de reversa	●	●	
Radio AM/FM	●	●	
Aire acondicionado	●	●	
Horn con micrófono	●	●	
Plataforma	●	●	
Actuador toma de fuerza	●	●	



DOCUMENTACIÓN DE LA UNIDAD



Vencimiento

Póliza de seguro	●	●	
Tarjeta de circulación	●	●	
Última verificación	●	●	
Manual de la grúa	●	●	

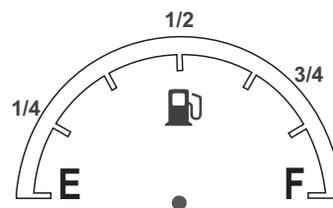


CUIDADO DE LA UNIDAD



Observaciones

Limpieza de la unidad	●	●	
Limpieza rieles de carga	●	●	
Engrasado rieles de carga	●	●	
Limpieza del wheel lift	●	●	
Engrasado del wheel lift	●	●	
Enrollado del winch	●	●	
Engrasado plataforma (24 puntos)	●	●	



NIVEL DE COMBUSTIBLE

Verde Amarillo Rojo



NIVEL DE UREA

① Operador que entrega:

② Operador que recibe:

③ Vigencia de licencia:

④ Vigencia de licencia:



HERRAMIENTAS

	✓	✗	Observaciones
1 Cadena de seguridad tipo 'V'	●	●	
4 Bandas sujetadoras de carga	●	●	
2 Matracas con banda de amarre	●	●	
4 Cadenas 'J' de amarre	●	●	
4 Eslingas	●	●	
1 Caja de herramientas	●	●	
1 Pinzas de mecánico	●	●	
1 Pinzas de corte	●	●	
1 Pinza de punta	●	●	
1 Pinza de presión	●	●	
1 Medidor de presión de aire	●	●	
3 Desarmadores de cruz	●	●	
3 desarmadores planos	●	●	
1 Martillo de bola	●	●	
1 Mazo de 5lb.	●	●	
2 Lámparas con imán	●	●	
1 Graseira portatil	●	●	
Cables pasa corriente	●	●	
Kit de sujeción para motocicletas	●	●	
Manguera c/ válvula para neumáticos	●	●	
1 Juego de 2 en "L" para wheel lift	●	●	



HERRAMIENTAS

	✓	✗	Observaciones
2 Espatulas de 3"	●	●	
1 Bote de grasa de 19lt	●	●	
2 Lámparas de mano tipo minero	●	●	
1 Kit de triangulos reflejantes	●	●	
20 Traficonos	●	●	
1 Juego de 3 horquillas	●	●	
6 Pares de guantes	●	●	
6 Lentes de policarbonato	●	●	
1 Cubeta de plástico de 19lt.	●	●	
1 Gato patín de 4 toneladas	●	●	
1 Gato botella de 2 toneladas	●	●	
2 Extintores de 4.5kg	●	●	
1 Extintor de 2kg.	●	●	
4 Taquetes de madera	●	●	
1 Compresor de aire y manguera	●	●	
1 Maneral para tuercas	●	●	
1 Llave de cruz	●	●	
Cable porta llantas	●	●	
1 Juego de 2 bases para horquillas	●	●	
1 Juego de 2 bases con ganchos	●	●	
Sujetadores de gancho	●	●	

OBSERVACIONES GENERALES

En caso de recibir la unidad con algún faltante, se deberá elaborar el acta de hechos correspondiente y adjuntarla a este formato.

En caso de recibir la unidad con alguna falla o golpe, se deberá hacer de conocimiento al jefe inmediato mediante un escrito a mano, mismo que deberá contener nombre completo y firma del operador de grúa y adjuntarlo a este formato.

Revisó y validó

Nombre y firma del operador que entrega unidad

Nombre y firma del operador que recibe unidad

Nombre y firma del jefe inmediato

① No. Económico: **750-** ② Unidad Regional: _____ ③ Odómetro: _____

④ Sector: _____ ⑤ Fecha: _____

⑥ Base Operativa: _____ ⑦ Folio SAV inicial: _____ ⑧ Folio SAV final: _____

REVISIÓN DE NIVELES

	Bien / Bajo
Aceite del motor	
Aceite de la dirección	
Refrigerante (anticongelante)	
Agua para limpiadores	

ESTADO FISICO DE COMPONENTES

	✓	✗	Observaciones
Tapón de diesel	●	●	
Tapón del refrigerante	●	●	
Tapón de aceite de motor	●	●	
Mangueras	●	●	
Neumáticos (10)	●	●	
Balizado institucional	●	●	
Chapas de puertas	●	●	
Manijas de puertas	●	●	
Elevadores eléctricos	●	●	
Viseras superiores	●	●	
Espejos laterales	●	●	
Asientos	●	●	
Cinturones de seguridad	●	●	
Volante	●	●	
Indicadores del tablero	●	●	
Defroster	●	●	
Camarote (orden y limpieza)	●	●	
2 Colchones	●	●	
1 Cama litera	●	●	
2 Cortinas corredizas	●	●	
3 Luces del camarote	●	●	
Quemacocos	●	●	
Radio transreceptor	●	●	
Teléfono celular	●	●	
Depósito de UREA	●	●	

DOCUMENTACIÓN DE LA UNIDAD

	✓	✗	Vencimiento
Póliza de seguro	●	●	
Tarjeta de circulación	●	●	
Última verificación	●	●	
Manual de la grúa	●	●	

OBSERVACIONES GENERALES

FUNCIONAMIENTO

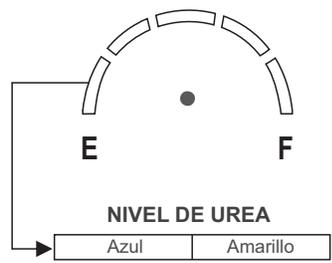
	✓	✗	Observaciones
Batería de la grúa	●	●	
Claxon	●	●	
Cornetas	●	●	
Indicadores del tablero	●	●	
Cámara (pantalla)	●	●	
Baterías auxiliares	●	●	
Sistema de ignición	●	●	
Marcha	●	●	
Botón / válvula de estacionamiento	●	●	
Extintores	●	●	
Alarma de reversa	●	●	
Pantalla de reversa	●	●	
Radio AM/FM	●	●	
Aire acondicionado	●	●	
Horn con micrófono	●	●	
Transmisión	●	●	

SISTEMA DE LUCES

	✓	✗	Observaciones
Torretas	●	●	
Luces	●	●	
Faros	●	●	
Estrobo	●	●	
Luz interior	●	●	
Direccionales	●	●	

CUIDADO DE LA UNIDAD

	✓	✗	Observaciones
Limpieza de la unidad	●	●	
Pluma	●	●	
Limpieza del underlift	●	●	
Engrasado del underlift	●	●	
Enrollado del winch	●	●	
Engrasado 28 puntos	●	●	



① Operador que entrega:

② Operador que recibe:

③ Vigencia de licencia:

④ Vigencia de licencia:



HERRAMIENTAS

	✓	✗	Observaciones
1 Kit de triángulos reflejantes	●	●	
Gato hidráulico de patin 4T	●	●	
Llave de tuercas con maneral	●	●	
2 Cadenas de 5/8 x 30m	●	●	
2 Cadenas de 1/2 x 40m	●	●	
1 Cadena de 3/8 x 50m	●	●	
2 Cadenas de 3/8 tipo V	●	●	
1 Gato de tornillo	●	●	
2 Patescas de 8"	●	●	
4 Juegos de horquillas	●	●	
Inversor de corriente de 12 a 127v	●	●	
6 Pares de guates de piel	●	●	
2 Lentes de protección	●	●	
2 Extintores de polvo de 5kg	●	●	
1 Extintor de PQS de 50kg	●	●	
1 Cubeta de 19lts.	●	●	
1 Llave de cruz	●	●	
2 Machetes	●	●	
2 Mangueras de 25m y conexiones	●	●	



HERRAMIENTAS

	✓	✗	Observaciones
20 Traficonos	●	●	
Pinzas de mecanico grandes	●	●	
Pinzas de corte	●	●	
Pinzas de punta	●	●	
Pinzas de presión grandes	●	●	
Medidor de presión de aire 150lbs.	●	●	
3 Desarmadores de cruz	●	●	
3 Desarmadores planos	●	●	
Matraca	●	●	
Maneral de 1/2"	●	●	
Martillo de bola	●	●	
Mazo grande	●	●	
Lámpara de mano	●	●	
Grasera portatil	●	●	
Hacha tipo bombero	●	●	
Palas areneras	●	●	
Pico grande	●	●	
Barreta de punta	●	●	
Barreta cabeza de espátula	●	●	

OBSERVACIONES GENERALES

En caso de recibir la unidad con algún faltante, se deberá elaborar el acta de hechos correspondiente y adjuntarla a este formato.

En caso de recibir la unidad con alguna falla o golpe, se deberá hacer de conocimiento al jefe inmediato mediante un escrito a mano, mismo que deberá contener nombre completo y firma del operador de grúa y adjuntarlo a este formato.

Revisó y validó

Nombre y firma del operador que entrega unidad

Nombre y firma del operador que recibe unidad

Nombre y firma del jefe inmediato

Subdirección de Servicios al Usuario

Registro de Bases Operativas de Auxilio Vial

Folio

Fecha de actualización

día

mes

año

I. Información General

Unidad Regional:

Tramo Carretero:

Base Operativa:

Kilometros de Cobertura:

Kilometro inicial

Kilometro final

Coordenadas:

Latitud

Longitud

II. Grúa(s) asignada(s)

Unidad 1:

Tipo

Número Económico

Unidad 2:

Tipo

Número Económico

Unidad 3:

Tipo

Número Económico

III. Operadores de grúa

Operadores:

CAPUFE

FONADIN

Vacantes:

CAPUFE

FONADIN

Total:

Operadores

Vacantes

IV. Descripción de Base Operativa

Zona de descanso del operador: Si No

Zona de alimentos del operador: Si No

Dimensión:

Baño: Si No

Material de construcción:

Cemento

Madera

Triplay

Aluminio

Lámina

V. Observaciones

VI. Validación

Subgerencia de Operación

Gerencia de Auxilio Vial y Emergencias

Registró

Revisó

Gerente de la Unidad Regional

Dirección de Operación

Validó

Autorizó

Subdirección de Servicios al Usuario

Registro de Bases Operativas de Auxilio Vial

VII. Fotografías

Zona de descanso

Zona de alimentos

Sanitarios

Estacionamiento

Grúa