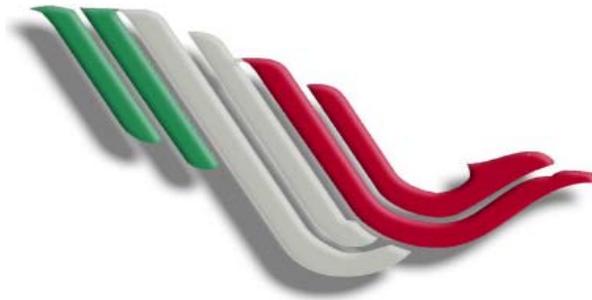


CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN.



LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

JUNIO 2018

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD

ÍNDICE

	PÁGINA
<u>INTRODUCCIÓN.</u>	3
<u>OBJETIVO.</u>	4
<u>FUNDAMENTO LEGAL.</u>	5
<u>DEFINICIONES.</u>	7
CAPITULO I. <u>DE LOS ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL.</u>	9
CAPITULO II. <u>DE LOS OPERADORES DE GRÚA.</u>	18
CAPITULO III. <u>DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.</u>	22
CAPITULO IV. <u>DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE GRÚAS.</u>	24
CAPITULO V. <u>DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.</u>	25
CAPITULO VI. <u>DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA.</u>	27

CAPITULO VII. <u>DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA.</u>	28
CAPITULO VIII. <u>DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL.</u>	29
CAPITULO IX. <u>DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES RELACIONADOS CON VEHÍCULOS O UNIDADES DE TRANSPORTE MAL ESTACIONADOS EN LAS AUTOPISTAS.</u>	31
CAPITULO X. <u>DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.</u>	33
ANEXOS	
FORMATO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE GRÚAS DE PLATAFORMA TIPO "A".	
FORMATO DE ENTREGA RECEPCIÓN DE GRÚAS DE PLATAFORMA TIPO "B".	
FORMATO ENTREGA-RECEPCION DE LA GRÚA ALTO TONELAJE TIPO "D".	
REPORTE DE SERVICIO DE AUXILIO VIAL (GRÚAS).	

INTRODUCCIÓN

El presente lineamiento establece el protocolo y las pautas que regulan la correcta prestación de los servicios de auxilio vial de los tramos carreteros operados por el Organismo y al personal involucrado adscrito a la Dirección de Operación en los diferentes centros de trabajo operativos de las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo.

El contenido de este documento, contempla aspectos relacionados con la administración y gestión de la prestación del servicio de auxilio vial. Con estas disposiciones normativas se busca establecer el marco de referencia para que los servicios de auxilio vial se presten de manera eficiente y oportuna.

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

OBJETIVO

Establecer las reglas básicas de los servicios de auxilio vial, con el objeto de propiciar un desempeño oportuno y eficiente del personal que presta dichos servicios a los usuarios que transitan por los tramos carreteros operados por CAPUFE, y que los solicitan a través del 074 o por otros medios.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 15-02-1917 y sus últimas reformas.

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

- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
D.O.F. 04-08-1994 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 General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
D.O.F. 04-05-2015 y sus últimas reformas.

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

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
D.O.F. 18-07-2016 y sus últimas reformas.

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 29-12-1976 y sus últimas reformas.

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- Ley Federal de Entidades Paraestatales
D.O.F. 14-05-1986 y sus últimas reformas.

- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 22-07-2011 y sus últimas reformas.

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

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

- Acuerdo por el que se emite el Compendio Operativo para Plazas de Cobro de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (Lineamientos para la Identificación de Vehículos que no pagan peaje).
D.O.F. 23-12-2016.

- 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”.

- Contrato Colectivo de Trabajo 2017-2019.

DEFINICIONES

Base Operativa: Es el lugar en el que se resguardan las unidades de auxilio vial y se mantienen los operadores de grúa en alerta, en espera de las derivaciones de servicios que reciben de las centrales de radio local, para de inmediato desplazarse a la ubicación señalada por el usuario para prestarle el servicio de auxilio vial. Las bases operativas pueden ubicarse en instalaciones del Organismo, como puede ser una plaza de cobro, una unidad médica, oficinas administrativas, o en algún punto estratégico del tramo carretero dentro la zona de cobertura asignada a cada grúa.

Block de reportes de servicio de auxilio vial: Serie foliada de formatos de registro de información, que utiliza el operador 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.

CAPUFE: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

Central de Atención a Usuarios (CAU 074): Unidad administrativa y operativa ubicada en oficinas centrales adscrita a la Dirección de Operación en donde se atiende el número 074 y la cuenta de Twitter @CAPUFE.

Centrales de Radio Local (CRL): Unidad operativa ubicada en las Delegaciones Regionales y Gerencias de Tramo en donde se da seguimiento a las solicitudes de servicios de asistencia médica pre hospitalaria y auxilio vial.

Grúas: Son los vehículos automotores de seis o más llantas que se utilizan para prestar los servicios de auxilio vial. Las grúas sólo pueden prestar los servicios previstos en el presente instrumento normativo.

Operador de Grúa: Persona que debe prestar su servicio con oportunidad, honestidad y amabilidad a los usuarios, y que se encuentra adscrita a una base operativa, desde donde se derivan los servicios. Es el responsable del manejo y operación de la unidad tipo grúa, así como del registro de la información de los servicios.

Plaza de Cobro: Edificación en el camino o puente, que se integra por sala de operación, zona administrativa y cabinas cuya función principal es el control de tránsito y cobro del peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.

Queja: Expresión de inconformidad o insatisfacción manifestada por los usuarios con relación a la operación de los tramos carreteros y los servicios que ofrece CAPUFE.

Sistema Informático: Herramientas utilizadas para registrar, almacenar y procesar información relacionada con la prestación del servicio de auxilio vial.

Supervisores de Servicio: Persona adscrita al área de operación de cada una de las unidades regionales del Organismo, como responsable de supervisar los diversos aspectos relacionados con la prestación de los servicios de atención médica pre-hospitalaria y auxilio vial, así como el funcionamiento de la central de radio local.

Tramo Carretero: Es la longitud determinada del camino que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.

Zona de Cobertura: Es el área delimitada en kilómetros dentro de un tramo carretero que tiene asignada cada grúa para prestar servicios de auxilio vial, tomando como punto de partida su base operativa.

CAPITULO 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 los usuarios con el cambio de neumáticos, paso de corriente eléctrica a automóviles 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 del usuario al lugar seguro más cercano, como puede ser, 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. También se le puede trasladar a una plaza de cobro dentro de la zona de cobertura de la grúa.

Artículo 3. El operador de grúa al hacer contacto con el usuario, deberá presentarse e identificarse con amabilidad y darle 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 de grúa deberá solicitarle al usuario que previamente a la prestación del servicio, firme de conformidad la responsiva contenida en el reporte de servicio de auxilio vial. En caso de que el usuario se niegue a firmar, el operador deberá asentarlo en el apartado de observaciones de su registro.

Artículo 5. Los servicios de auxilio vial se prestarán las 24 horas de los 365 días del año, siempre que se encuentren unidades disponibles en el tramo carretero de que se trate.

Artículo 6. Los servicios de auxilio vial se prestarán en función de la disponibilidad de unidades y operadores de grúa. Los servicios se atenderán de manera sucesiva y bajo el esquema de rotación de unidades y personal operativo, con la supervisión del jefe inmediato de los operadores de grúa y la validación del supervisor de servicios. El jefe inmediato de los operadores de grúa, será el administrador de la plaza de cobro o el coordinador médico, previo pronunciamiento del área de operación de la unidad regional en donde se encuentre su base operativa.

Artículo 7. Los servicios de auxilio vial se prestarán a los usuarios que lo requieran, ya sea que la solicitud del servicio se reciba en la CAU 074, en las bases operativas de las grúas, en las plazas de cobro o se lo soliciten directamente al operador de grúa.

Se prestarán de manera prioritaria los servicios de auxilio vial a aquellos vehículos que por su ubicación en el tramo carretero representen un riesgo inminente para la seguridad de los usuarios.

Los operadores de la CAU 074 deberán solicitar a los usuarios el número de pasajeros que viajan dentro del vehículo que requiere el servicio de auxilio vial, para que se activen y envíen los apoyos necesarios previstos en el artículo 23 del presente instrumento normativo.

Artículo 8. La central de radio local derivará todos los servicios de auxilio vial que se le canalicen a través de la CAU 074, a las plazas de cobro o bases operativas que correspondan

de acuerdo con su zona de cobertura dentro de los tramos carreteros a cargo del Organismo. Los administradores o encargados de turno de las plazas de cobro o el coordinador médico, según sea el caso, en su carácter de jefes inmediatos de los operadores de grúa, serán los responsables de derivar sin excepción todos los servicios que se les canalicen o soliciten directamente.

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 que el segundo servicio resulte de la atención a un usuario que el operador se encuentre en el camino.

El operador de grúa, cada vez que concluya un servicio, deberá hacerlo del conocimiento de la central de radio local que corresponda.

Artículo 9. La delimitación de los sectores de cobertura de cada grúa se establecerá en la política que emita el área que corresponda de la Dirección de Operación. 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 el usuario en un tiempo estándar de hasta 90 minutos contados a partir del momento en el que el operador recibe la derivación del servicio, y siempre que no existan obstáculos insalvables en la carretera que lo impidan.

Artículo 10. La disponibilidad de grúas, operadores, equipamiento e insumos relacionados con los servicios de auxilio vial en los tramos carreteros que opera el Organismo, estará en función de los recursos autorizados por el concesionario o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), según sea el caso. Los recursos disponibles se destinarán prioritariamente para prestar servicios de auxilio vial con unidades que cumplan con los requerimientos básicos de la Norma Oficial 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”.

Artículo 11. El traslado en grúa del vehículo del usuario no implica la exención del pago de la cuota de peaje. En caso de que para 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, previo acreditamiento con los comprobantes correspondientes”*.

El operador de grúa deberá informar al usuario sobre esta disposición antes de prestar el servicio solicitado. Es responsabilidad del usuario realizar el pago de la cuota de peaje que corresponda al vehículo que se va a trasladar. Si el usuario 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 de grúa deberá prestar el servicio con oportunidad, honestidad, amabilidad y de manera gratuita. Ningún operador de grúa está autorizado a prestar 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 de grúa baje de la plataforma y desenganche el vehículo del usuario en el lugar seguro más cercano y firme de conformidad el reporte de auxilio vial por el servicio recibido.

Artículo 14. Cuando se reciba una solicitud de servicio al usuario por un medio distinto a la CAU 074, el operador de grúa deberá realizar lo siguiente:

- I. Antes de prestar el servicio, el operador deberá solicitarle al usuario que llame al 074 para reportar el servicio y se genere un número de folio.
- II. Si el usuario no pudiera realizar la llamada antes de que se le otorgue el servicio, podrá hacerlo durante la prestación o cuando concluya el servicio.
- III. Si el usuario no puede realizar la llamada a la CAU 074, antes, durante o al finalizar el servicio, el operador de grúa deberá reportarlo a la Central de Radio Local (CRL) para que se le otorgue un número de folio en un lapso no mayor a 1 hora después de haber concluido el servicio. No deberán acumularse más de dos servicios prestados para solicitar los números de folio a la CRL que corresponda.
- IV. Cuando se trate de un servicio al camino, el operador deberá generar 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.

Artículo 15. Para obtener un número de folio de la CRL de un servicio al usuario, es necesario que el operador de grúa proporcione al operador de radio los siguientes datos: nombre y ubicación de quien solicita el número de folio, nombre del usuario, teléfono, ubicación (kilómetro y dirección), y características del vehículo (marca, modelo, placas, color).

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 074, la central de radio local correspondiente o el propio operador de grúa. Por lo tanto, no se podrá justificar la prestación de los servicios que no estén debidamente registrados.

Artículo 17. Si el usuario requiere solicitar servicios de grúas particulares o de cualquier otro tipo que no correspondan a los servicios que otorga el Organismo, el operador de grúa deberá informarle al usuario que serán bajo su exclusiva responsabilidad.

Artículo 18. El operador de grúa al llegar al lugar dónde se localiza el vehículo del usuario, deberá señalizar la zona, estableciendo un perímetro de seguridad para evitar riesgos durante la prestación del servicio de auxilio vial que se requiera.

Artículo 19. En caso de que por la naturaleza del evento se necesite apoyo distinto o adicional al que puede prestar el operador de grúa, de inmediato deberá informarlo a la central de radio local, al jefe inmediato de la base operativa o de la plaza de cobro que corresponda.

Artículo 20. El servicio de grúa se prestará siempre y cuando la capacidad de carga de la grúa lo permita, y las maniobras para subirlo, sujetarlo en la plataforma y trasladarlo, no pongan en riesgo a los usuarios, al operador de grúa, al vehículo que se traslada, ni al 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 IX denominado: *"Protocolo para la atención de incidentes relacionados con vehículos o unidades de transporte mal estacionados en las autopistas"*, incluido en el artículo 78 del presente instrumento normativo.

Artículo 22. El operador de grúa cooperará con el personal de los servicios de asistencia médica pre hospitalaria 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. El jefe inmediato de la base operativa o de la plaza de cobro, en su calidad de jefe inmediato del operador de grúa, según sea el caso, y una vez que reciba la información correspondiente, será el responsable de coordinar el apoyo que se requiera para trasladar a los pasajeros del vehículo al que se le prestará el servicio de traslado. El número de pasajeros que viajan en el vehículo que requiere 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 de grúa deberá informarle al usuario que la grúa cuenta con algunos dispositivos para sujetarla y trasladarla. Por lo que, sólo podrá prestarle el servicio, siempre y cuando el usuario firme previamente la responsiva contenida en el reporte de servicio de auxilio vial.

Artículo 25. Cuando el operador de grúa llegue con el usuario y ya no requiera el servicio de auxilio vial solicitado, el operador deberá anotar en el reporte los datos del vehículo, las causas por las que ya no se requiere el servicio, así como el nombre y firma del usuario. Si se niega a dar su nombre o firmar, deberá asentarlo en el apartado de observaciones. El operador deberá informarle al usuario 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.

Artículo 26. Cuando el operador de grúa no encuentre al usuario en el lugar reportado deberá informarlo a la CRL, para que a su vez le informe a la CAU 074 y desde ahí se realice una llamada al usuario para verificar su ubicación. Una vez que se tenga la nueva ubicación, se le informará al operador de grúa para que se traslade al lugar. En caso de no encontrar al usuario, el operador de grúa lo reportará a la CRL y lo registrará como un servicio no otorgado.

Artículo 27. En caso de que el vehículo del usuario que solicitó el servicio requiera de combustible y no pueda ser trasladado en la grúa, debido a su peso o dimensiones o por el número de pasajeros, el operador podrá trasladar al usuario a la estación de servicio más cercana dentro del tramo de su zona de cobertura 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 al usuario fuera de los parámetros establecidos, deberán contar con el visto bueno del jefe inmediato y la autorización del supervisor de servicios al usuario o del

Subdelegado o Subgerente de Operación. Deberán realizarse los registros correspondientes a este tipo de servicios.

Artículo 29. Las grúas del Organismo que prestan servicios de auxilio vial al cruzar alguna plaza de cobro deberán ser clasificadas por el cajero receptor como Vehículos al Servicio de la Comunidad (VSC) de acuerdo con lo dispuesto en el *Compendio Operativo para Plazas de Cobro* específicamente en los *Lineamientos para la Identificación de Vehículos que no pagan peaje*.

Artículo 30. 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"; no se podrá transportar pasajeros dentro del vehículo que se traslade en la grúa. Sólo se permite el traslado de dos pasajeros dentro de la cabina de la grúa. La inobservancia de lo dispuesto en este artículo dejará sin efecto el seguro en caso de siniestro.

Artículo 31. Las grúas del Organismo 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;*
- II. 95 km/h para autobuses, y*
- III. 110 km/h para cualquier otro vehículo distinto a los señalados en las fracciones I y II de este artículo.*

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 32. El operador de grúa podrá acudir a verificar la existencia de algún accidente sólo por excepción y con autorización de su jefe inmediato, siempre que las ambulancias, unidades de rescate y unidades de señalamiento no puedan hacerlo porque se encuentran atendiendo un incidente. Cuando el operador de grúa se encuentre con un incidente deberá informarlo al administrador de la plaza de cobro o al CRL, y sólo podrá apoyar en las labores de abanderamiento, pero que no impliquen la verificación de daños, ni la emisión de reportes para activar el servicio de ajustador de la compañía de seguros que corresponda, ni la atención y traslado de vehículos siniestrados. En la elaboración de los reportes relacionados con los incidentes, usuarios, vehículos involucrados y daños, será elaborado por los paramédicos, administradores y ajustadores, de acuerdo con el ámbito de su responsabilidad.

CAPITULO II. DE LOS OPERADORES DE GRÚA.

Artículo 33. Bajo la supervisión de su jefe inmediato, el operador de grúa registrará su asistencia con base en el procedimiento establecido por el área de recursos humanos de cada unidad regional.

Artículo 34. El operador de grúa deberá presentarse a trabajar puntualmente, aseado, presentable, con su gafete de identificación, el uniforme oficial completo y limpio, y portar en un lugar visible dentro de la grúa el tarjetón de identificación como operador de grúa en turno. El operador de grúa no podrá portar el uniforme oficial cuando no esté en turno.

Artículo 35. Para el desarrollo de su jornada laboral, el operador 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, introducir o comerciar con bebidas embriagantes, drogas o enervantes.

Artículo 36. Cuando el operador de grúa se presente a laborar en condiciones contrarias a lo que establecen los artículos 34 y 35, el jefe inmediato del operador de grúa deberá levantar el acta de hechos y enviarla a la Subdelegación de Operación/Subgerencia de Operación, para que a su vez se envíe el acta al área jurídica de la oficina regional que corresponda, con el objeto de que se inicien los procedimientos legales que permitan deslindar responsabilidades y se apliquen las sanciones a que haya lugar. El supervisor de servicios al usuario, deberá hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 37. El jefe inmediato del operador de grúa, está facultado para no permitir que el operador reciba su turno si se encuentra en alguna de las condiciones prohibidas en el artículo 35. El supervisor de servicios al usuario deberá informarlo a quien corresponda en la unidad regional e iniciar los procedimientos establecidos en el artículo anterior, además deberá informar del caso a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 38. El operador de grúa deberá contar con licencia de chofer o licencia federal vigente, ésta última expedida por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Artículo 39. El operador de grúa deberá cubrir las guardias que le sean asignadas por su jefe inmediato. El rol de turnos se organizará en tres guardias sucesivas con turnos de 24 horas de labores por 48 horas de descanso.

Artículo 40. Las horas de trabajo del operador de grúa que impliquen el pago de tiempo extraordinario adicional a la jornada establecida, siempre que la ley correspondiente lo permita, deberán sustentarse con un dictamen elaborado por el jefe inmediato de los operadores, el cual debe contar con el visto bueno del Subdelegado o Subgerente de Operación y la autorización del Delegado Regional o Gerente de Tramo; previa consulta con el área administrativa correspondiente. Se deberá evitar el desgaste físico y mental del personal, y no poner en riesgo su integridad y la de los usuarios.

Artículo 41. Es responsabilidad del operador de grúa, avisar a su jefe inmediato las fallas mecánicas de la unidad y del equipo de radiocomunicación en el momento que se presenten, para que se realicen las gestiones de mantenimiento que correspondan.

Artículo 42. El operador de grúa que sea comisionado para recoger una unidad a la que se le hubiese dado mantenimiento en un taller, tendrá la obligación de verificar que le hayan realizado todos los trabajos señalados en la solicitud de servicio, y que además la unidad funcione normalmente. En caso de detectar alguna anomalía deberá notificarlo a su jefe inmediato cuando la unidad se encuentre todavía en el taller, con la finalidad de que se realicen las gestiones necesarias para que la unidad reciba el mantenimiento solicitado.

Artículo 43. Es responsabilidad del operador de grúa manejar y operar correctamente la unidad y su equipo. En caso de que un taller dictamine alguna falla de la unidad por causas atribuibles al operador de grúa, se iniciará el procedimiento administrativo correspondiente

para deslindar responsabilidades y en su caso, aplicar las medidas correctivas que correspondan.

Artículo 44. El operador de grúa deberá permanecer en su base operativa durante todo su turno y en alerta dentro de la unidad, para desplazarse de inmediato al lugar donde se requieran sus servicios dentro del tramo carretero. Así mismo, deberá mantener encendidos sus dispositivos de comunicación y establecer contacto frecuente con la central de radio local que le corresponde para informar de cualquier movilización que realice.

El operador 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 de grúa al finalizar su turno deberá retirarse, ya que por ningún motivo podrá permanecer dentro de las instalaciones ni en las inmediaciones de su centro de trabajo.

Artículo 45. En caso de que el operador de grúa necesite ausentarse de su centro de trabajo, deberá solicitar autorización a su jefe inmediato, quien al mismo tiempo informará al supervisor de servicios al usuario. El operador 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 46. Los operadores de grúas, así como los administradores de plazas de cobro, coordinadores médicos y supervisores de servicios al usuario, en su calidad de responsables de la prestación de los servicios de auxilio vial y jefes inmediatos de los operadores, según sea el caso, deberán asistir a los eventos y cursos a los que previamente se le haya convocado en las fechas y horarios establecidos.

Artículo 47. Los operadores de grúa deberán realizar el procedimiento de entrega-recepción correspondiente. El formato de entrega recepción deberá ser firmado por quienes participen

en dicho procedimiento, revisado y validado con su firma por su jefe inmediato. Los aspectos básicos que deberán revisarse y validarse son los siguientes:

- I. Funcionamiento de la unidad.
- II. Limpieza completa de la unidad.
- III. Recibir la unidad bajo inventario detallado de la herramienta y equipo de protección.
- IV. Verificar que los niveles (aceite, combustible, líquido de frenos, etc.) sean los indicados.
- V. Enrollado adecuado del cable del winch para evitar un desgaste prematuro.
- VI. Equipo de radiocomunicación.
- VII. Sistema de luces de emergencia y caja de tonos.
- 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 puntos básicos de la unidad.
- XII. Verificar la presión y desgaste de las llantas.

Artículo 48. El jefe inmediato de los operadores de grúa, supervisará que se cumpla con el procedimiento de entrega-recepción en cada cambio de turno, y en caso de detectar algún faltante en la herramienta y equipo o alguna anomalía en el funcionamiento de la unidad o de alguno de sus componentes, deberá elaborar el acta de hechos correspondiente, y reportarlo al supervisor de servicios al usuario, para que se realicen las gestiones necesarias, según se trate de una reposición, compostura, mantenimiento o siniestro. En caso necesario, se deberá seguir el procedimiento que corresponda para deslindar responsabilidades. De todo ello se informará a la Gerencia de Auxilio Vial.

Es responsabilidad del jefe inmediato resguardar la tarjeta de combustible en caso de que la grúa quede fuera de servicio.

CAPITULO III. DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.

Artículo 49. Las subdelegaciones o subgerencias de operación, serán las responsables de la administración, control y seguimiento de todos los aspectos relacionados con el desempeño de los operadores de grúa y 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 de servicios al usuario, coordinarán y supervisarán las acciones específicas de los administradores de plazas de cobro y coordinadores médicos, quienes según sea el caso, en su calidad de jefes inmediatos de los operadores de grúa, serán los responsables directos de hacer cumplir lo dispuesto en este artículo.

Artículo 50. La subdelegación o subgerencia de operación en coordinación con los supervisores de servicios al usuario y los jefes inmediatos de los operadores de grúa, serán los responsables de aplicar y difundir el presente instrumento normativo, así como las políticas y pautas de trabajo que establezca la Dirección de Operación en relación con la prestación del servicio de auxilio vial.

Artículo 51. 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 todas las acciones de supervisión que se consideren necesarias.

Artículo 52. Cuando una Delegación o Gerencia de Tramo requiera trasladar vehículos oficiales en las grúas del Organismo, se podrá realizar previa autorización del Subdelegado o Subgerente de Operación, siempre y cuando la operación así lo permita. Se informará previamente de ello a la Gerencia de Auxilio Vial y se registrará.

Artículo 53. Los cambios y reubicaciones de unidades y personal solicitados por las unidades regionales, deberán ser analizados y validados por la Gerencia de Auxilio Vial con base en las políticas establecidas por la Dirección de Operación.

Artículo 54. Es responsabilidad del jefe inmediato de los operadores de grúa, informar mediante acta de hechos al supervisor de servicios al usuario, al Subdelegado o Subgerente de Operación y a la Gerencia de Auxilio Vial, sobre lo siguiente:

- I. Extravío o robo de material, equipo y herramientas;
- II. Siniestros de las unidades, y
- III. Sobre todos aquellos eventos y factores de riesgo que se presenten y afecten la adecuada prestación de los servicios.

Artículo 55. El jefe inmediato de los operadores de grúa, deberá proporcionarles conforme lo vayan requiriendo, la dotación de reportes de servicio de auxilio vial, de acuerdo a lo asignado por la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 56. El operador de grúa dispondrá de media hora para tomar cada uno de sus alimentos dentro de su zona de cobertura, durante su turno, siempre y cuando no existan servicios por atender.

Artículo 57. Las grúas deberán tener rotulados los mensajes institucionales: "servicio gratuito" y "quejas al 074". Si en algún momento les faltara algún rótulo o no estuviera legible, el operador de grúa deberá informar a su jefe inmediato, para que se realicen las gestiones necesarias con el objeto de rotular adecuadamente la unidad.

CAPITULO IV. DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE GRÚAS

Artículo 58. Para efectos de clasificación y registro se consideran los siguientes tipos de servicios de auxilio vial al usuario:

- I. Abanderamiento a vehículo de usuario
- II. Agua para radiador
- III. Neumáticos
- IV. Paso de corriente
- V. Servicio no otorgado
- VI. Traslado de vehículo

Artículo 59. Para efectos de clasificación y registro se consideran los siguientes tipos de servicio de auxilio vial al camino:

- I. Abanderamiento
- II. Apoyo a incidencias
- III. Retiro de indigente o persona en estado de ebriedad
- IV. Retiro de semoviente
- V. Retiro de objeto sobre carpeta
- VI. Recorrido de sector
- VII. Servicio no otorgado

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

- VIII. Carga de combustible de la grúa
- IX. Servicio preventivo /correctivo de la grúa.

CAPITULO V. DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL.

Artículo 60. Por cada servicio de auxilio vial o movilización que realice la grúa, el operador deberá elaborar un reporte de servicio, aun cuando no se encuentre al usuario.

Artículo 61. Durante cada servicio, el operador de grúa deberá llenar toda la información solicitada en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial vigente con letra legible. Asimismo, deberá solicitar con amabilidad y cortesía al usuario que firme el reporte de servicio de auxilio vial. Si el usuario se niega a firmar el reporte, el operador deberá asentarlo en el campo de observaciones. El reporte debe incluir el nombre completo y la firma del operador de grúa que realizó el servicio.

Artículo 62. En caso de que en una supervisión se identifiquen anomalías en la prestación del servicio, alteraciones, falsificaciones de firma o inconsistencias en los datos asentados en el reporte o en el registro informático, se iniciará procedimiento administrativo para deslindar responsabilidades y establecer las sanciones a que haya lugar.

Artículo 63. El jefe inmediato o el supervisor deberán revisar, validar y firmar cada uno de los reportes de servicio de auxilio vial que se realicen, así como verificar que la información del reporte de servicio corresponda a la registrada en el sistema informático.

Artículo 64. El operador 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 de grúa deberá registrarlos antes de que finalice su jornada laboral.

Artículo 65. El operador de grúa antes de finalizar su turno, deberá revisar y cerrar todos los folios que hayan sido generados por la CAU 074 o la CRL durante su turno. En caso de encontrar algún folio abierto que no haya sido atendido, deberá apegarse a lo establecido en el artículo 67.

Artículo 66. En caso de que el operador de grúa no pueda realizar los registros por alguna causa justificable deberá notificarlo a su jefe inmediato antes de finalizar su turno. El jefe inmediato 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, y éste a su vez a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 67. El jefe inmediato del operador de grúa podrá solicitar a la Gerencia de Auxilio Vial la cancelación del número de folio generado por la CAU 074 o por la CRL, a través del supervisor de servicios al usuario, siempre que no hubiese sido necesaria la movilización de la grúa y se 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 el usuario 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 074 o la central de radio local que corresponda, no cuenten con datos suficientes para la ubicación del usuario (kilómetro, tramo, cuerpo, etc.).
- VII. Cuando la CAU 074, o la CRL no haya derivado la solicitud de servicio a la base operativa correspondiente.
- VIII. Cuando el jefe inmediato no haya derivado la solicitud de servicio al operador de grúa.
- IX. Cuando la grúa no haya podido atender la solicitud por exceso de servicios.

Artículo 68. Cada grúa deberá tener su block de reportes de servicio de auxilio vial vigente, además el operador de grúa deberá utilizarlos en forma consecutiva y no deberá omitir ningún número de folio. En caso de presentarse problemas con el registro del servicio otorgado en

el sistema informático, el jefe inmediato del operador de grúa deberá informarlo al supervisor para que lo revise y resuelva; y sólo cuando el problema sea atribuible al sistema, deberá reportarlo a la Gerencia de Auxilio Vial.

CAPITULO VI. DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA

Artículo 69. El operador de grúa deberá informar a su jefe inmediato sobre el estado físico y mecánico que guarda la unidad a su cargo, para que se realicen las gestiones administrativas para darle el mantenimiento que se requiera. El operador de grúa deberá revisar diariamente el odómetro de la unidad a fin de notificarlo a su jefe inmediato, para darle el mantenimiento 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.

Las gestiones deberá realizarlas el jefe inmediato del operador de grúa en coordinación con el supervisor de servicios, quien a su vez deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial. El operador de grúa deberá registrar en el sistema informático el tipo de mantenimiento, y en caso de siniestro de la grúa, también deberá registrarlo.

Artículo 70. Cuando alguna base operativa no disponga de grúa o no se cuente con algún operador de grúa para prestar los servicios de auxilio vial requeridos, el jefe inmediato deberá informar a la central de radio local, así como al supervisor de servicios y al Subdelegado o Subgerente de Operación, para que se tomen las medidas necesarias y se atiendan los servicios solicitados desde otra base operativa, todo ello deberá hacerse del conocimiento de la central de radio local. Los servicios se atenderán desde la base operativa próxima, siempre que se encuentre en condiciones de prestarlos.

Artículo 71. En caso de que una grúa se vea involucrada en un siniestro, se realizará el siguiente procedimiento:

- I. El operador de grúa deberá llamar a su jefe inmediato, para que éste a su vez informe a la aseguradora sobre los datos preliminares del siniestro y se obtenga el número de reporte.
- II. El operador de grúa deberá esperar a que llegue el ajustador y confirmar los datos del siniestro.
- III. El operador de grúa deberá solicitar al ajustador la entrega de la orden de admisión y reparación de la unidad.
- IV. El jefe inmediato deberá elaborar el acta de los hechos ocurridos y adjuntar las fotos del siniestro.
- V. El jefe inmediato deberá informar a la central de radio local o al 074.
- VI. El supervisor de servicios al usuario deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial

CAPITULO VII. DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA.

Artículo 72. La gestión y administración del combustible para las grúas estará a cargo de la Subdelegación o Subgerencia de Operación, según sea el caso, en coordinación con los jefes inmediatos de los operadores de grúa. La gestión y administración se realizará con base en las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de Administración y Finanzas a través de las áreas responsables.

Artículo 73. Las cargas de combustible se realizarán previa autorización del jefe inmediato, siempre y cuando no se lleve ningún vehículo sobre la plataforma. El operador de grúa deberá llenar un reporte de servicio y registrar en el sistema informático todas las cargas de combustible que realice, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 fracción IV del presente lineamiento.

CAPITULO VIII. DE LAS FUNCIONES DE LOS SUPERVISORES DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL.

Artículo 74. Los supervisores 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 Subdirección de Servicios de Calidad adscrita a la Dirección de Operación. Como mínimo se deberán supervisar los siguientes aspectos:

- I. Presentación y uniforme del operador.
- II. Estado físico, mecánico y eléctrico de las unidades.
- III. Licencia de chofer vigente.
- IV. Tarjeta de circulación vigente.
- V. Comprobante de la verificación anticontaminante vigente.
- VI. Póliza del seguro vigente.
- VII. Equipo de radiocomunicación completo y en funcionamiento.
- VIII. Reportes de servicio de auxilio vial vigente.
- IX. Registro de los servicios en el sistema informático vigente.
- X. Bitácora de mantenimiento de la unidad.
- XI. Equipo y herramientas indicadas en el resguardo de la unidad.
- XII. Formatos de entrega-recepción de cada grúa correspondiente al corriente y llenado de manera correcta y completa.

Artículo 75. 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 de servicios al usuario en coordinación con el jefe inmediato del servicio de auxilio vial, 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.

LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- II. Instruir a los operadores de estas grúas sobre las políticas y reglas de operación que deberán atender para la prestar los servicios de auxilio vial.
- III. Entregar y controlar los reportes de servicio de auxilio vial vigentes que tienen asignados.
- IV. Solicitar la devolución de los reportes de servicio de auxilio vial vigentes no utilizados.
- V. Supervisar que la unidad se encuentre en buen estado físico y mecánico, así como que los operadores estén presentables y pulcros para prestar servicios.
- VI. Entregar y verificar la colocación de la calcomanía-imán que proporciona la aseguradora al inicio del periodo.
- VII. Registrar los servicios realizados en el sistema informático.
- VIII. Al final del turno de la grúa de apoyo, el jefe inmediato deberá retirar y resguardar el imán.
- IX. Reportar a la Gerencia de Auxilio Vial cualquier irregularidad detectada en las grúas de apoyo, así como también, reportar al finalizar el operativo la cantidad de servicios realizados.

Artículo 76. El supervisor 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 jefe inmediato del operador de grúa y validarla para decidir si procede cerrarlos, modificarlos o cancelarlos. Deberá realizar un reporte diario sobre el estado de los folios y enviarlo a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 77. La subdelegación o subgerencia de operación según sea el caso, será el área responsable de darle seguimiento en tiempo y forma a través del supervisor de servicios al usuario, a las incidencias, quejas y denuncias que se presenten en relación con la prestación de servicios de auxilio vial. Para ello se deberá verificar que el jefe inmediato del operador de grúa elaboré 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 corresponda.

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

Artículo 78. Para la aplicación del presente protocolo se deberán atender los siguientes aspectos:

- I. Se activa el presente protocolo cuando se recibe un reporte por parte de los usuarios relacionado con un vehículo mal estacionado.
- II. Se envía una grúa o una unidad de emergencia, según sea el caso, 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 central de radio local 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 jefe inmediato y a la central de radio local, para que se le dé aviso a la Policía Federal 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 Policía Federal implementa las acciones necesarias para resguardar la zona y proceder a las maniobras de retiro de la unidad. CAPUFE 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 instalado, y además reportarlo a la Policía Federal, 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 labores de 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 Policía Federal 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 Policía Federal, Protección Civil o a cualquier otra instancia que haya participado en la atención del incidente, se deberán reportar a la central de radio local correspondiente, para que se registren las actualizaciones informativas en el sistema informático, hasta la conclusión del incidente.

CAPITULO X. DE LAS PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR.

Artículo 79. El Operador de Grúa no podrá sugerir, recomendar o trasladar el vehículo del usuario a talleres mecánicos. Tampoco podrá sugerir el servicio de grúas particulares, ni tener relación con talleres mecánicos o acuerdos de ningún tipo con los mismos. En caso de que se reciba queja o denuncia contra un Operador por infringir este artículo, su jefe inmediato deberá levantar el acta correspondiente en los términos del artículo 77 y recabar las pruebas del caso, para que se inicie el procedimiento que corresponda y se establezcan las responsabilidades a que haya lugar.

Artículo 80. El operador de grúa no deberá 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 81. Queda prohibido a los operadores de grúa trasladar a los vehículos de los usuarios a su domicilio particular.

Artículo 82. El operador de grúa no podrá 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 del usuario, o cualquier otra acción que implique lucrar con el pretexto de prestar un servicio de auxilio vial.

Artículo 83. Queda prohibido consumir alimentos y bebidas y fumar dentro de la grúa. El operador de grúa no deberá realizar ninguna movilización distinta a lo dispuesto en los artículos 58 y 59 del presente lineamiento. El incumplimiento a lo antes establecido será motivo para que se inicie el procedimiento que corresponda con el objeto de que se realice el debido proceso, y en su caso se deslinden responsabilidades y apliquen sanciones a que haya lugar.

Artículo 84. La omisión de registros sobre los servicios de auxilio vial otorgados, el registro con información incorrecta (folios subsecuentes, ubicación del vehículo y del usuario, 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 de apremio y las responsabilidades a que haya lugar.

Artículo 85. 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 del Organismo.
- 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 deben ser protegidos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- V. Difundir cualquier tipo de información a terceros ajenos al Organismo, relacionada con la prestación de servicios a los usuarios.

Artículo 86. No se pueden realizar modificaciones o adaptaciones en las unidades que no hubiesen sido previamente autorizadas por la Gerencia de Auxilio Vial, y siempre que permitan cumplir de mejor manera los servicios que requieren los usuarios.

Artículo 87. En caso de recibir queja o denuncia en la que algún operador de grúa se vea involucrado, 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 88. Las unidades de auxilio vial, únicamente las deberán manejar y operar el personal contratado como operador de grúa. Tampoco ninguna persona ajena al Organismo podrá manejar ni operar grúas.

Artículo 89. El Operador de Grúa no podrá prestar sus servicios a empresas de grúas particulares que operen dentro de los tramos carreteros operados por el Organismo.

Artículo 90. Queda prohibido a cualquier persona ajena al Organismo 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 o al interior de las grúas.

Artículo 91. Al operador de grúa que se vea involucrado en alguna falta, que no cumpla con las instrucciones recibidas de su jefe inmediato, relacionadas directamente con la prestación del servicio de auxilio vial 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 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.

ANEXOS



FORMATO DE ENTREGA-RECEPCIÓN DE GRÚA DE PLATAFORMA TIPO "A"

FECHA: _____ NO. ECONOMICO: _____
 MODELO: _____ TRAMO CARRETERO: _____
 ODOMETRO: _____ BASE OPERATIVA DE LA GRÚA: _____ COMBUSTIBLE: _____

OPERADORES DE GRÚA	No.DE LICENCIA	FECHA DE VENCIMIENTO DE LA LICENCIA	FIRMA

FUNCIONAMIENTO Y COMPONENTES DE L	BIEN	MAL	OBSERVACIONES	HERRAMIENTA Y EQUIPO DE LA GRÚA	SI	NO	OBSERVACIONES
ACEITE MOTOR	()	()	_____	DESARMADOR CRUZ	()	()	_____
ACEITE HIDRÁULICO DIRECCIÓN	()	()	_____	DESARMADOR PLANO	()	()	_____
AGUA DEL RADIADOR	()	()	_____	PINZAS CHOFER	()	()	_____
LÍQUIDO PARA FRENOS	()	()	_____	6 LLAVES ESPAÑOLAS	()	()	_____
AGUA DE BATERÍA	()	()	_____	CABLES PASA-CORRIENTE	()	()	_____
AGUA P/ LIMPIADORES	()	()	_____	BATERÍAS AUXILIARES	()	()	_____
BANDAS	()	()	_____	EXTINTOR (2 PZA.)	()	()	_____
MANGUERAS	()	()	_____	MATRACA DE SUJECIÓN (2)	()	()	_____
LLANTA DE REFACCIÓN	()	()	_____	BANDAS SUJETADORAS (4)	()	()	_____
LLANTAS	()	()	_____	SUJETADORES CON MATRACAS (2)	()	()	_____
AFINACIÓN	()	()	_____	ESLINGAS 2" X 6 M. LARGO (2)	()	()	_____
HOJALATERÍA Y PINTURA	()	()	_____	CONOS (20 PZA.)	()	()	_____
CLUTCH	()	()	_____	TRIÁNGULOS REFLEJANTES	()	()	_____
ANTENA	()	()	_____	GATO DE BOTELLA	()	()	_____
CHAPAS DE PUERTAS	()	()	_____	POLINES	()	()	_____
MANIJAS DE PUERTAS	()	()	_____	CADENAS DE ENSAMBLE V CON 2 GANCHOS	()	()	_____
DUPLICADO DE LLAVES	()	()	_____	4 CADENAS CON GANCHO J LARGO	()	()	_____
MANIJAS DE ELEVADORES	()	()	_____	GATO HIDRÁULICO DE PATÍN	()	()	_____
LUZ INTERIOR	()	()	_____	HIDROLAVADORA PORTÁTIL	()	()	_____
VISERAS SUPERIORES	()	()	_____	LLAVE DE CRUZ	()	()	_____
ESPEJO RETROVISOR	()	()	_____	PINZAS DE CORTE (1 PZA.)	()	()	_____
ESPEJOS LATERALES	()	()	_____	PINZAS DE PUNTA (1 PZA.)	()	()	_____
TAPÓN DE GASOLINA	()	()	_____	PINZAS DE PRESIÓN (1 PZA.)	()	()	_____
TAPÓN DE RADIADOR	()	()	_____	PINZAS MECÁNICO (1 PZA.)	()	()	_____
TAPÓN DE ANTICONGELANTE	()	()	_____	MARTILLO DE BOLA	()	()	_____
ANTENA GPS	()	()	_____	MAZO GRANDE 6 LB.	()	()	_____
ASIENTOS	()	()	_____	HACHA TIPO BOMBERO 6 LB	()	()	_____
CINTURONES DE SEGURIDAD	()	()	_____	PALA ARENERA GRANDE	()	()	_____
VOLANTE	()	()	_____	PICO GRANDE	()	()	_____
CLAXON	()	()	_____	BARRETA DE PUNTA Y ESPÁTULA	()	()	_____
PALANCA MULTIFUNCIONES EN VOLANTE	()	()	_____	MACHETE GRANDE	()	()	_____
INDICADORES DEL TABLERO	()	()	_____	ESCOBA DE PLÁSTICO	()	()	_____
DEFROSTER	()	()	_____	RASTRILLO DE METAL	()	()	_____
ENCENDEDOR	()	()	_____	CUBETA GRANDE	()	()	_____
CENICERO	()	()	_____	GRASERA PORTÁTIL 14 OZ.	()	()	_____
GUANTERA	()	()	_____	ESPÁTULAS DE 3" (2 PZA.)	()	()	_____
TARJETA DE CIRCULACIÓN	()	()	_____	DESARMADORES DE CRUZ (3)	()	()	_____
ULTIMA VERIFICACIÓN	()	()	_____	DESARMADORES PLANOS (3)	()	()	_____
PÓLIZA DE SEGURO	()	()	_____	JUEGO DE LLAVES MIXTAS (19 LLAVES) CON ESTUCHE	()	()	_____
TAPETES	()	()	_____	JUEGO DE LLAVES STAND (12 PZA.) CON ESTUCHE	()	()	_____
BOTONES DE SEÑALAMIENTO	()	()	_____	DADOS MÉTRICOS (15) CON ESTUCHE	()	()	_____
TORRETA	()	()	_____	MATRACA 1/2	()	()	_____
RADIO TRANSRECEPTOR MÓVIL	()	()	_____	MANERAL 1/2	()	()	_____
TELÉFONO	()	()	_____	GUANTES DE PROTECCIÓN	()	()	_____
NEXTEL	()	()	_____	LENSES DE SEGURIDAD	()	()	_____
RADIO NEXTEL	()	()	_____	LÁMPARA DE MANO	()	()	_____
SISTEMA DE IGNICIÓN	()	()	_____	LÁMPARA AUXILIAR DE 30 LEDS	()	()	_____
MARCHA	()	()	_____	MEDIDOR DE PRESIÓN DE AIRE	()	()	_____
BATERÍA	()	()	_____	LÁMPARAS TRASERAS	()	()	_____
CAJA DE VELOCIDADES	()	()	_____	FAROS DELANTEROS	()	()	_____
MANIJA FRENO DE MANO	()	()	_____	LUCES ESTROBOSCÓPICAS DELANTERAS Y TRASERAS	()	()	_____
MANIJA DEL COFRE	()	()	_____	CASCO	()	()	_____
EQUIPO DE CARGA DE BATERÍA	()	()	_____				
ALARMA DE REVERSA	()	()	_____				
CONVERTIDOR DE CORRIENTE	()	()	_____				
RAMPA	()	()	_____				
ALUMINIO DE LA PLATAFORMA	()	()	_____				
RIEL DE CARGA (ENGRASADO)	()	()	_____				
VÁSTAGOS	()	()	_____				
MANGUERAS HIDRÁULICAS	()	()	_____				
ACEITE DEL HIDRÁULICO	()	()	_____				
CONEXIONES	()	()	_____				
PALANCAS DE CONTROL	()	()	_____				
CABLE DE ACERO DEL WINCH	()	()	_____				
WHEEL LIFT	()	()	_____				
RADIO AM/FM	()	()	_____				
HORN CON MICROFONO	()	()	_____				

DOCUMENTOS DE LA GRÚA	FECHA DE VENCIMIENTO
PÓLIZA DE SEGURO	() () ()
TARJETA DE CIRCULACIÓN	() () ()
ULTIMA VERIFICACIÓN	() () ()
BLOCK DE REPORTES DE SERVICIO SAV (FOLIO NO.)	() () ()



NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE ENTREGA LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE RECIBE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO
REVISÓ Y VALIDÓ

OBSERVACIONES: _____

FECHA: _____ No. ECONÓMICO: _____
 MODELO: _____ TRAMO CARRETERO: _____
 ODÓMETRO: _____ BASE OPERATIVA DE LA GRÚA: _____ COMBUSTIBLE: _____



OPERADORES DE GRÚA	No. DE LICENCIA	FECHA DE VENCIMIENTO DE LA LICENCIA	FIRMA

FUNCIONAMIENTO Y COMPONENTES DE LA GRÚA			BIEN	MAL	OBSERVACIONES	FUNCIONAMIENTO Y COMPONENTES DE LA GRÚA			SI	NO	OBSERVACIONES
ACEITE DE MOTOR	()	()				FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA	()	()			
ACEITE HIDRÁULICO DIRECCIÓN	()	()				FUNCIONAMIENTO DE WINCH	()	()			
ANTICONGELANTE	()	()				FUNCIONAMIENTO DE WHEEL LIFT	()	()			
LÍQUIDO PARA FRENOS	()	()				FUNCIONAMIENTO RODILLA DE LAS PALANCAS DE OPER.	()	()			
AGUA DE BATERÍA	()	()				ENGRASADO DE LOS RIELES DE LA PLATAFORMA	()	()			
AGUA DE LIMPIAPARABRISAS	()	()				ENGRASADO DE LOS 24 PUNTOS DE LA PLATAFORMA	()	()			
BANDAS	()	()				CABLE DEL WINCH	()	()			
MANGUERAS	()	()				HERRAMIENTA Y EQUIPO DE LA GRÚA					
LLANTA DE REFACCIÓN	()	()				DOS CADENAS DE SEGURIDAD TIPO V, 2 GANCHOS TIPO J.	()	()			
LLANTAS	()	()				CUATRO BANDAS SUJETADORAS	()	()			
AFINACIÓN	()	()				CUATRO MATRACAS PARA BANDAS SUJETADORAS	()	()			
HOJALATERÍA Y PINTURA	()	()				DOS CADENAS PARA AMARRE DE NEUMÁTICOS	()	()			
CLUTCH	()	()				PORTA LLANTAS , CON LA LLANTA DE REFACCIÓN.	()	()			
LIMPIEZA DE LA UNIDAD	()	()				2 SUJETADORES CON MATRACAS DE CARGA MÁXIMA DE 5	()	()			
ANTENA	()	()				ESLINGAS DE 2 PULGADAS DE ANCHO, PARA AMARRE Y SI	()	()			
CHAPAS DE PUERTAS	()	()				1 PIEZA DE MARTILLO CON MANGO DE MADERA O FIBRA, C	()	()			
MANIJAS DE PUERTAS	()	()				1 PIEZA DE MAZO GRANDE CON MANGO DE MADERA DE 5	()	()			
DUPLICADO DE LLAVES	()	()				CABLES PASA CORRIENTE	()	()			
MANIJAS DE ELEVADORES	()	()				20 PIEZAS DE CONOS DE TRÁFICO	()	()			
LUZ INTERIOR	()	()				2 PIEZAS DE EXTINTORES DE POLVO TIPO ABC RECARGAE	()	()			
VISERAS SUPERIORES	()	()				1 PIEZA DE LLAVE DE CRUZ CON CUATRO MEDIDAS ESTÁN	()	()			
ESPEJO RETROVISOR	()	()				1 PIEZA DE JUEGO DE CABLES PASA CORRIENTE USO RUC	()	()			
ESPEJOS LATERALES	()	()				1 PINZAS DE MECÁNICO	()	()			
TAPÓN DE DIESEL	()	()				1 PINZAS DE CORTE	()	()			
TAPÓN DE RADIADOR	()	()				1 PINZAS DE PUNTA	()	()			
TAPÓN DE ANTICONGELANTE	()	()				1 PINZAS DE PRESIÓN	()	()			
ASIENTOS	()	()				1 PIEZA DE MEDIDOR DE PRESIÓN DE AIRE DE BRONCE P/	()	()			
CINTURONES DE SEGURIDAD	()	()				JUEGO DE 3 DESARMADORES DE CRUZ	()	()			
VOLANTE	()	()				3 DESARMADORES PLANOS DE DIFERENTES MEDIDAS	()	()			
CLAXON	()	()				DOCUMENTOS DE LA GRÚA					
CORNETAS	()	()				FECHA DE VENCIMIENTO					
PALANCA MULTIFUNC. EN VOLANTE	()	()				TARJETA DE CIRCULACIÓN VIGENTE	()	()			
INDICADORES DEL TABLERO	()	()				ULTIMA VERIFICACIÓN VIGENTE	()	()			
DEFROSTER	()	()				PÓLIZA DE SEGURO VIGENTE (ENDOSO)	()	()			
ENCENDEDOR	()	()				MANUALES DEL EQUIPO (EN IDIOMA ESPAÑOL):					
CENICERO	()	()				A) MANUAL DE OPERACIÓN.	()	()			
GUANTERA	()	()				B) MANUAL Y CATÁLOGO DE REFACCIONES	()	()			
TAPETES	()	()				BLOCK DE REPORTES DE SERVICIO SAV (FOLIO NO.)	()	()			
BOTONES DE SEÑALAMIENTO	()	()									
SISTEMA DE IGNICIÓN	()	()									
MARCHA	()	()									
BATERÍAS	()	()									
CAJA DE VELOCIDADES	()	()									
MANIJA FRENO DE MANO	()	()									
MANIJA DEL COFRE	()	()									
SIRENA	()	()									
ALARMA DE REVERSA	()	()									
RADIO AM/FM CD	()	()									
AIRE ACONDICIONADO	()	()									
FAROS DE NIEBLA	()	()									
LUZ ALTA Y BAJA	()	()									
TORRETA	()	()									
ESTROBOS	()	()									
RADIOCOMUNICACIÓN	()	()									
TELÉFONO MÓVIL/NEXTEL	()	()									

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE ENTREGA LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE RECIBE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO
REVISÓ Y VALIDÓ

OBSERVACIONES:

FECHA: _____ NO. ECONÓMICO: _____
 MODELO: _____ TRAMO CARRETERO: _____
 ODÓMETRO: _____ BASE OPERATIVA DE LA GRÚA: _____ COMBUSTIBLE: _____



OPERADORES DE GRÚA	No. DE LICENCIA	FECHA DE VENCIMIENTO DE LA LICENCIA	FIRMA

FUNCIONAMIENTO Y COMPONENTES DE LA GRÚA	BIEN	MAL	OBSERVACIONES	HERRAMIENTA Y EQUIPO DE LA GRÚA	SI	NO	OBSERVACIONES
ACEITE MOTOR	()	()	_____	HERRAMIENTA DE GRÚA	()	()	_____
ACEITE HIDRÁULICO DIRECCIÓN	()	()	_____	CONTROL DE UNDERLIFT	()	()	_____
AGUA DEL RADIADOR	()	()	_____	8 PZ. DE JALÓN	()	()	_____
LÍQUIDO PARA FRENO	()	()	_____	LLAVE DE CRUZ	()	()	_____
AGUA DE BATERÍA	()	()	_____	GATO DE 20 TON.	()	()	_____
AGUA P/LIMPIADORES	()	()	_____	LLAVE TUERCAS CAMIÓN CON MANERAL	()	()	_____
BANDAS	()	()	_____	CAJA DE HERRAMIENTAS SURTEK	()	()	_____
MANGUERAS	()	()	_____	LLAVES MIXTAS Y MILIMÉTRICAS	()	()	_____
LLANTA DE REFACCIÓN	()	()	_____	6 DESARMADORES (3 X Y 3 -)	()	()	_____
LLANTAS	()	()	_____	4 PINZAS METÁLICAS	()	()	_____
AFINACIÓN	()	()	_____	2 EXTENSIONES CON LUZ DE STOP	()	()	_____
HOJALATERIA Y PINTURA	()	()	_____	2 EXTINTORES 4.5	()	()	_____
ANTENA	()	()	_____	CABLES PASA CORRIENTE	()	()	_____
CHAPAS DE PUERTAS	()	()	_____	5 CADENAS	()	()	_____
MANIJAS DE PUERTAS	()	()	_____	8 TRAFICONOS	()	()	_____
DUPLICADO DE LLAVES	()	()	_____	2 POLEAS CON GANCHOS	()	()	_____
MANIJAS DE ELEVADORES	()	()	_____	1 GATA	()	()	_____
LUZ INTERIOR	()	()	_____	2 MANGUERAS DE AIRE REMOLQUE	()	()	_____
VISERAS SUPERIORES	()	()	_____	1 CABLE DE LUZ REMOLQUE	()	()	_____
ESPEJO RETROVISOR	()	()	_____	PANTALLA DE REVERSA	()	()	_____
ESPEJOS LATERALES	()	()	_____	CAMAROTE	()	()	_____
TAPÓN DE GASOLINA	()	()	_____	COLCHÓN	()	()	_____
TAPÓN DE RADIADOR	()	()	_____	RADIO AM/FM CD	()	()	_____
TAPÓN DE ANTICONGELANTE	()	()	_____	PISTÓN DE ASIENTO	()	()	_____
ANTENA	()	()	_____	AIRE ACONDICIONADO	()	()	_____
CHAPAS DE PUERTAS	()	()	_____	FAROS DE NIEBLA	()	()	_____
MANIJAS DE PUERTAS	()	()	_____	LUZ ALTA Y BAJA	()	()	_____
DUPLICADO DE LLAVES	()	()	_____	FUNCIONAMIENTO DE PLUMA	()	()	_____
MANIJAS DE ELEVADORES	()	()	_____	FUNCIONAMIENTO DE WINCH	()	()	_____
LUZ INTERIOR	()	()	_____	FUNCIONAMIENTO DE UNDERLIFT	()	()	_____
VISERAS SUPERIORES	()	()	_____	FUNCIONAMIENTO RODILLA DE SOPORTE	()	()	_____
ESPEJO RETROVISOR	()	()	_____	GUANTES DE SEGURIDAD	()	()	_____
ESPEJOS LATERALES	()	()	_____	1 MEDIDOR DE PRESIÓN DE AIRE	()	()	_____
TAPÓN DE DIESEL	()	()	_____				
TAPÓN DE RADIADOR	()	()	_____				
TAPÓN DE ANTICONGELANTE	()	()	_____				
ANTENA GPS	()	()	_____				
ASIENTOS	()	()	_____				
CINTURONES DE SEGURIDAD	()	()	_____				
VOLANTE	()	()	_____				
CLAXON	()	()	_____				
CORNETAS	()	()	_____				
PALANCA MULTIFUNC. EN VOLANTE	()	()	_____				
INDICADORES DEL TABLERO	()	()	_____				
DEFROSTER	()	()	_____				
ENCENDEDOR	()	()	_____				
CENICERO	()	()	_____				
GUANTERA	()	()	_____				
TARJETA DE CIRCULACIÓN	()	()	_____				
ÚLTIMA VERIFICACIÓN	()	()	_____				
PÓLIZA DE SEGURO	()	()	_____				
TAPETES	()	()	_____				
BOTONES DE SEÑALAMIENTO	()	()	_____				
TORRETA	()	()	_____				
RADIO TRANSRECEPTOR MÓVIL	()	()	_____				
TELÉFONO	()	()	_____				
NEXTEL	()	()	_____				
RADIO NEXTEL	()	()	_____				
SISTEMA DE IGNICIÓN	()	()	_____				
MARCHA	()	()	_____				
BATERÍA	()	()	_____				
CAJA DE VELOCIDADES	()	()	_____				
MANIJA FRENO DE MANO	()	()	_____				
MANIJA DEL COFRE	()	()	_____				
SIRENA	()	()	_____				
ALARMA DE REVERSA	()	()	_____				
KIT DE TRIÁNGULOS REFLEJANTES	()	()	_____				

DOCUMENTOS DE LA GRÚA	FECHA DE VENCIMIENTO
PÓLIZA DE SEGURO	() () _____
TARJETA DE CIRCULACIÓN	() () _____
ÚLTIMA VERIFICACIÓN	() () _____
BLOCK DE REPORTES DE SERVICIO SAV (FOLIO NO.)	() () _____



NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE ENTREGA LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR DE GRÚA QUE RECIBE LA UNIDAD

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO REVISÓ Y VALIDÓ

OBSERVACIONES: _____

Deleg/Gcia:	<input type="text"/>	Base Operativa:	<input type="text"/>
Folio 074/CRL:	<input type="text"/>	Sector:	<input type="text"/>
Folio Portal:	<input type="text"/>	Operador:	<input type="text"/>
		Fecha:	dd mm aaaa
		Unidad:	750-

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, cuyo 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 o renta de herramienta, venta de refacciones, 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.

SERVICIO GRATUITO

PTM/ICR/YBM
2 DATOS DEL USUARIO

Nombre:	
Teléfono:	Correo Electrónico:

3 DATOS DEL VEHÍCULO

Marca:	Submarca:
Modelo:	Color:
Placas:	Origen de las placas:

4 ORIGEN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO

<input type="checkbox"/> 074	<input type="checkbox"/> Policía Federal	<input type="checkbox"/> Central de Radio Local	<input type="checkbox"/> Centro Local de Control
<input type="checkbox"/> Plaza de Cobro	<input type="checkbox"/> Durante servicio	<input type="checkbox"/> Otros: _____	

5 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 traslado (Km y Lugar):		
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: _____		

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: _____		
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: _____		

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 ALGUNA QUEJA SOBRE EL SERVICIO QUE SE LE PRESTÓ, MARQUE AL: 074

7 MOVILIZACIONES POR MANTENIMIENTO

<input type="checkbox"/> Mantenimiento Preventivo/Correctivo	<input type="checkbox"/> Carga de Combustible
Número de tarjeta de combustible:	
No. Ticket de la bomba:	No. Ticket de la tarjeta:
Litros:	Monto: \$

8 INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LA GRÚA

Hr. aviso al operador:	Hr. salida de base:	Hr. contacto usuario:
Hr. regreso a base:	Ubicación al recibir el aviso (Km y Lugar):	
Odómetro inicio servicio:	Odómetro al contacto c/ usuario:	
Odómetro al concluir servicio:	Odómetro al regresar a base:	
Km. recorridos:	Km. del servicio y Lugar	
Observaciones:		

Autoriza/Valida
Nombre completo y firma del
operador de grúa
Nombre y firma del Admin. de la P.C. o
E. de Turno/Coord. Médico o Supte. de Servicios
9 RESPONSA 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.
_____ <small>Nombre completo y firma del usuario</small>

10 RESPONSA 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 _____ <small>Nombre completo y firma del usuario</small>