

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES DE INGRESOS Y SERVICIOS CONEXOS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN



LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

NOVIEMBRE 2025

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

ÍNDICE		PÁGINA
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	OBJETIVO GENERAL	2
III.	FUNDAMENTO LEGAL	3
IV.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
V.	DEFINICIONES	6
VI.	DISPOCISIONES GENERALES	11
VII.	LINEAMIENTO	12
VII.1.	DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL	12
VII.2.	DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE LAS GRÚAS	23
VII.3.	DEL PERSONAL OPERADOR DE GRÚA	24
VII.4.	DE LA ENTREGA - RECEPCIÓN POR TURNO DE LA GRÚA	28
VII.5.	DE LA PERSONA TITULAR DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL	30
VII.6.	DEL REGISTRO DE LAS BASES DE EMERGENCIA Y AUXILIO VIAL Y BASES DE AUXILIO VIAL	32
VII.7.	DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL	32
VII.8.	DE LA BITÁCORA Y DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA	36
VII.9.	DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA	38
VII.10.	DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL SUPERVISOR DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL	38
VII.11.	DE LOS DEBERES, PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR	41
VII.12.	DE LAS ENCUESTAS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL	46

ANEXOS

01	LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL	47
02	LISTADO DE TIEMPO RESPUESTA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL PARA LOS TRAMOS Y SUB TRAMOS CARRETEROS OPERADOS POR CAPUFE	59
03	RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN SERVICIO DE AUXILIO VIAL	61
04	ENCUESTA DE AUXILIO VIAL	75
05	FORMATOS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL	76

I. INTRODUCCIÓN

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE), como entidad operadora, concesionaria y prestadora de servicios por contrato, otorga el servicio de auxilio vial a las personas usuarias que transitan por los tramos carreteros bajo su operación. Este servicio tiene como propósito garantizar la seguridad de las personas usuarias y evitar que queden varadas en zonas de riesgo o lugares poco seguros, así como prevenir que se obstruya el tránsito de otros vehículos.

El presente Lineamiento describe las etapas, fases y pautas que deben seguir las Unidades Regionales y las Unidades Administrativas de CAPUFE, en particular la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Auxilio Vial, la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, las Gerencias Regionales y Subgerencias de Operación, el personal Supervisor de Servicios al Usuario o las Superintendencias de Servicios de las Unidades Regionales, así como el personal Operador de Grúa de la red operada y administrada por el Organismo y cualquier otra persona servidora pública o involucrada en la prestación de los servicios de auxilio vial.

Asimismo, este Lineamiento contempla los aspectos relacionados con la administración y gestión del servicio, con el fin de establecer un marco de referencia que permita garantizar su prestación de manera oportuna y eficiente.

El presente documento se emite ante la necesidad de mejorar los procesos de regulación y seguimiento del servicio, determinando el protocolo para la atención de auxilio vial en los tramos carreteros operados y administrados por CAPUFE, a fin de ofrecer a las personas usuarias un servicio seguro, eficiente y oportuno.

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer las reglas básicas para la prestación y administración de los servicios de auxilio vial, con el propósito de propiciar un desempeño oportuno, transparente y eficiente por parte de todo el personal involucrado en la atención de dichos servicios, dirigidos a las personas usuarias que transitan por los tramos carreteros operados y administrados por CAPUFE y que los solicitan a través del número telefónico 074, la cuenta en X @CAPUFE u otros medios.

III. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
D.O.F. 05/02/1917 y sus últimas reformas.
- Ley Federal Del Trabajo.
D.O.F. 01/04/1970 y sus últimas reformas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
D.O.F. 28/12/1963 y sus últimas reformas.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
D.O.F. 20/03/2025.
- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
D.O.F. 22/12/1993 y sus últimas reformas.
- Código Penal Federal.
D.O.F. 14/08/1931 y sus últimas reformas.
- Código de Ética de la Administración Pública Federal.
D.O.F. 08/02/2022 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.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- Norma Oficial Mexicana NOM-053-SCT-2-2023, Transporte terrestre-características y especificaciones técnicas y de seguridad de los equipos para los vehículos tipo grúa para arrastre y/o salvamento.
D.O.F. 11/07/2024.
- Estatuto Orgánico de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 30/04/2021 y su última modificación.
- Manual de Organización General de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.
D.O.F. 11/10/2024.
- Lineamientos de Mejora y Simplificación Regulatoria Interna.
Publicación en Normateca Interna: 06/03/2025.
- Lineamientos para la Emisión y Actualización de Normas Internas de CAPUFE.
Publicación en Normateca Interna: 11/09/2023.
- Código de Conducta de CAPUFE. Vigente.
- Contrato Colectivo de Trabajo. Vigente.

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Lineamiento, es de observancia obligatoria para la Dirección de Operación, la Subdirección de Servicios al Usuario, la Gerencia de Auxilio Vial, la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, las Gerencias Regionales y Subgerencias de Operación, personal Supervisor de Servicios al Usuario o las Superintendencias de Servicios de las Unidades Regionales, así como el personal Operador de Grúa de la Red operada y administrada por el Organismo y cualquier otra persona servidora pública o involucrada en la prestación de los servicios de auxilio vial.

V. DEFINICIONES

- **Administrador (a) de la Plaza de Cobro:** Persona responsable de la correcta operación de la Plaza de Cobro, así como de que las unidades de emergencia y auxilio vial se encuentren listas para atender cualquier contingencia que se presente, y se proporcionen los servicios a las personas usuarias en forma gratuita, oportuna y eficiente.
- **Atención Médica Prehospitalaria:** Asistencia médica que se otorga a las personas usuarias 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, durante el traslado abordo de una ambulancia, hasta la llegada y entrega al servicio de urgencias de los hospitales adonde se deriven para su tratamiento definitivo.
- **Auxilio Vial:** Servicios proporcionados a las personas usuarias en los tramos operados por CAPUFE, cuyos vehículos han sufrido de una falla o un problema mecánico lo suficientemente significativo como para inmovilizar temporalmente al vehículo.
- **Base de Auxilio Vial:** Lugar establecido en la plaza de cobro o en las inmediaciones de esta o en tramo, en el que se resguarda el personal operador de grúa, así como grúas, en espera de la derivación de los servicios.
- **Base de Emergencia y Auxilio Vial:** Lugar establecido en la plaza de cobro, en las inmediaciones de esta o en tramo, en el que se resguarda el personal Técnico en Urgencias Médicas y personal Operador de Grúa, así como Ambulancias, Unidades de Rescate, Unidades de Señalamiento Dinámico y Grúas, en espera de la derivación de los servicios.
- **Cable del Winch:** Componente de alambre que se enrolla en el tambor de un cabrestante o malacate, utilizado para levantar, arrastrar o tensar vehículos.
- **CAPUFE u Organismo:** Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **Central de Atención a Personas Usuarías (CAU):** Unidad administrativa y operativa ubicada en Oficinas Centrales de CAPUFE, en donde se atiende y administra el número 074 y la cuenta de X @CAPUFE.
- **Central de Radio Local (CRL):** Unidad operativa ubicada en las Unidades Regionales, en donde se canalizan las solicitudes de servicios de emergencia y auxilio vial a las Plazas de Cobro y Bases de Emergencia y Auxilio Vial.
- **Encargado (a) de Turno:** En ausencia de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, es la persona responsable de la correcta operación de la Plaza de Cobro, así como de que las unidades de Emergencia y Auxilio Vial se encuentren listas para atender cualquier contingencia.
- **Esquema de Rotación de Unidades y Personal Operativo:** Esquema mediante el cual existe una rotación de unidades vehiculares y personal operativo entre Bases de Emergencia y Auxilio Vial, mismas que se apoyan cuando por algún motivo no cuentan con recursos disponibles para la atención de los servicios, por ejemplo, el ingreso de vehículos al taller mecánico para mantenimiento preventivo o correctivo, periodo vacacional o licencia médica del personal y plazas vacantes. Cabe mencionar que dicho esquema únicamente se lleva a cabo cuando hay cercanía entre tramos carreteros.
- **Guardia Nacional División Caminos:** Institución de seguridad pública que tiene como propósito fundamental salvaguardar la vida e integridad de las personas usuarias que transitan en las carreteras federales, especialmente en caso de accidentes, averías o emergencias.
- **Grúa:** Vehículo automotor arrendado que se utiliza para prestar los Servicios de Auxilio Vial.
- **Licencia Federal Tipo "B":** Documento expedido por la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes, por medio de la cual se determina la aptitud del personal Operador de Grúa para manejar y operar la grúa.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **Personal Operador 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 de realizar las actividades propias de manejar y operar las Grúas de diversos tipos con las que cuenta el Organismo.
- **Persona Usuaria:** Persona que circula en vehículo por los tramos carreteros operados por CAPUFE y que paga su cuota de peaje.
- **Personal Supervisor 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 prehospitalaria y CRL. El Puesto no se encuentra autorizado en el Tabulador de Sueldos y Salarios del personal Operativo y/o Confianza en CAPUFE; sin embargo, por necesidades de la operación de la Subdirección de Servicios al Usuario, en específico a las funciones del personal responsable de la supervisión de los servicios al usuario, dicha figura se utiliza funcionalmente para diferenciar las actividades operativas.
- **Personal Técnico en Urgencias Médicas (TUM):** Persona con formación específica en el nivel técnico de la atención médica prehospitalaria, competente para otorgar los servicios de atención médica prehospitalaria a las personas usuarias que transitan por los tramos operados y administrados por el Organismo.
- **Plaza de Cobro (P.C.):** 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 de peaje de acuerdo a las tarifas establecidas.
- **Queja:** Expresión de inconformidad o insatisfacción manifestada por las personas usuarias que transitan en los tramos carreteros, con relación a la operación de las Plazas de Cobro, estado físico de los tramos carreteros y los servicios que otorga el Organismo.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **Reportes de Carga de Combustible/Ingreso a Taller:** Serie foliada de formatos, que utiliza el personal Operador de Grúa para registrar la carga de combustible a la unidad, así como el ingreso a taller por mantenimiento.
- **Reportes de Entrega-Recepción por Turno de la Grúa:** Serie foliada de formatos, que utiliza el personal Operador de Grúa para llevar a cabo el procedimiento de Entrega-Recepción por turno de la unidad.
- **Reportes de Servicio de Auxilio Vial:** Serie foliada de formatos, que utiliza el personal Operador de Grúa para registrar la información relacionada con los diversos tipos de servicio que se prestan a las personas usuarias en los tramos carreteros 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 responsable de verificar la eficiente operación de las Plazas de Cobro y la prestación de los servicios complementarios que se brindan a las personas usuarias.
- **Tramo Carretero:** Es la longitud que corresponde al origen-destino al cual se le aplica una tarifa.
- **Unidad Regional:** Demarcación que comprende puentes, tramos carreteros, plazas de cobro, centros de liquidación, centros locales de control, centrales de radio, servicios al usuario y conexos, a fin de coordinar la correcta aplicación de los recursos asignados para la operación y la conservación de su competencia.
- **Urea:** Fluido que reduce las emisiones de óxidos de nitrógeno en motores pesados para mantener la pureza del aire.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- **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.
- **@CAPUFE:** Cuenta de plataforma social en X que CAPUFE ha establecido como medio de contacto con las personas usuarias de las autopistas y servicios administrados por el Organismo.
- **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.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

La Dirección de Operación a través de la Subdirección de Servicios al Usuario, de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 del Estatuto Orgánico deberá:

1. Proponer procedimientos para la prestación de servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, atención a residentes y pago por recorrido.
2. Implementar las estrategias que permitan verificar el cumplimiento de la normatividad y procedimientos en la operación de los servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, atención a residentes y pago por recorrido.
3. Coordinar el programa de supervisión para vigilar el cumplimiento de la normatividad de los servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, atención a residentes y pago por recorrido.
4. Gestionar los medios para ofrecer a las personas usuarias, las condiciones para acceder a los servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, atención a residentes y pago por recorrido.
5. Supervisar la operación de la prestación de servicios de auxilio vial, emergencia, asistencia médica prehospitalaria, medios de contacto con las personas usuarias, atención a residentes y pago por recorrido.

VII. LINEAMIENTO

VII.1. DE LOS ASPECTOS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL

Artículo 1.- Para otorgar el servicio de auxilio vial, las grúas deberán cumplir con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-053-SCT-2-2023, transporte terrestre características y especificaciones técnicas y de seguridad de los equipos para los vehículos tipo grúa para arrastre y/o salvamento.

Artículo 2.- El servicio de auxilio vial consiste en trasladar los vehículos de las personas usuarias, cuyo peso no exceda la capacidad de carga de la grúa, que por descomposturas, falla mecánica o falta de combustible no estén en condiciones adecuadas para continuar sus recorridos; siempre y cuando dichos vehículos no se hayan visto involucrados en hechos de tránsito, conforme a 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 el cambio de neumáticos, paso de corriente eléctrica a vehículos de menor o igual dimensión a la de la Grúa, agua para radiador, traslado por combustible y abanderamiento en situaciones de riesgo y de emergencia. Los servicios se prestarán únicamente en las zonas de cobertura asignadas a las Grúas, sin embargo, cuando entre Unidades Regionales existan colindancias entre sus tramos carreteros, se hará una excepción para la prestación de los servicios de auxilio vial, con la finalidad de disminuir los tiempos de respuesta. Las zonas de cobertura serán establecidas por la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional y se actualizarán cada año o cuando por necesidades operativas se requiera hacer (ver Anexo 1), dentro del tramo carretero a cargo de CAPUFE, que corresponda.

Artículo 3.- El servicio de auxilio vial es gratuito y consiste en el traslado del vehículo de las personas usuarias al lugar seguro, establecido por la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional y que deberá ser actualizado cada año o cuando por necesidades operativas se requiera hacer, (Ver Anexo 3). Se le podrá dar la opción a la persona usuaria de llevarla a la Plaza de Cobro donde se ubica la Base de Emergencia y Auxilio Vial o Base de Auxilio Vial a la que corresponda la Grúa, si así conviene a

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

sus intereses, todo ello dentro de la zona de cobertura de la Grúa, y preferentemente sin que el traslado implique salir del tramo.

Si el lugar seguro para dejar el vehículo de la persona usuaria se encuentra fuera de la zona de cobertura de la grúa o fuera del tramo carretero, el personal Operador de Grúa antes de realizar el traslado, deberá informar a la persona Radioperadora en turno de la CRL. El traslado no deberá rebasar los 5 kilómetros.

El personal Operador de Grúa deberá atender aquellas solicitudes de servicios de las personas usuarias que se encuentren en un lugar seguro, siempre que se trate de servicios como cambio de neumático, préstamo de herramienta, paso de corriente, agua para radiador o traslado de la persona usuaria para compra de combustible.

Artículo 4.- Para el caso de vehículos mal estacionados que no estén descompuestos, ni requieran servicios de auxilio vial reportados por la Central de Atención a Personas Usuarías, central de radio local o cualquier otro medio, el personal Operador de Grúa, deberá abanderarlos e informar a la persona Radioperadora en turno de la CRL para que ésta a su vez, lo haga del conocimiento de la Guardia Nacional División Caminos con el fin de prevenir accidentes y evitar situaciones de riesgo a las personas usuarias.

Artículo 5.- El personal Operador 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, que a la letra dice: *"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 para cambio de neumático, paso de corriente, agua para radiador o abanderamiento, según sea el caso. La persona usuaria 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 al personal Operador de Grúa realizar cualquier actividad con fines de lucro, como la venta de combustible, venta de refacciones, venta o renta de*

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

herramienta, accesorios o autopartes, así como sugerir, recomendar o trasladar el vehículo de la persona usuaria a talleres mecánicos; tampoco podrá recomendar o sugerir el servicio de grúas particulares”, también dará a conocer a las personas usuarias, los tipos de servicio de auxilio vial que se pueden prestar.

Artículo 6.- El personal Operador de Grúa deberá solicitar a la persona usuaria que previo a la prestación del servicio, proporcione su nombre completo, correo electrónico, teléfono(s) y que firme de conformidad la responsiva contenida en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial. En caso de que la persona usuaria se niegue a firmar, el personal Operador deberá asentarlo en el apartado de observaciones del formato.

Artículo 7.- 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 8.- Los servicios de auxilio vial se prestarán en función de la disponibilidad de unidades y el personal Operador 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 las personas usuarias.

La derivación de servicios se realizará de forma alternada cuando en la Base de Emergencia y Auxilio Vial o Base de Auxilio Vial se disponga de más de una Grúa, con el objeto de evitar que una sola persona atienda dos o más servicios seguidos, con excepción de que el segundo servicio resulte de la atención a una persona usuaria que el personal Operador de Grúa se encuentre en el camino.

Artículo 9.- 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 de las grúas, o se soliciten directamente al personal Operador de Grúa.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

El personal de la CAU deberá solicitar a las personas usuarias, el nombre completo de quien va a recibir el servicio, datos y ubicación del vehículo, así como el número de pasajeros que viajan, para que se active y envíe el servicio de auxilio vial, así como los apoyos en caso de ser necesarios conforme a lo previsto en el artículo 24 del presente instrumento normativo.

Artículo 10.- La persona Radioperadora en turno de la CRL derivará todos los servicios de auxilio vial que se reciban a través de la CAU a las Bases de Emergencia y Auxilio Vial o Bases de Auxilio Vial que correspondan, de acuerdo con su zona de cobertura. La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro o el personal Encargado de Turno, serán los responsables de derivar sin excepción todas las solicitudes de servicios que reciban del 074 o la persona Radioperadora en turno de la CRL.

El personal Operador de Grúa, deberá informar a la persona Radioperadora en turno de la CRL que corresponda, cada que acuda a un servicio y la conclusión del mismo.

La persona Radioperadora en turno de la CRL, a petición del personal Operador de Grúa, solicitará a la persona responsable de turno de la CAU hacer contacto con la persona usuaria para confirmar el servicio cuando:

- La persona usuaria se encuentre en un tramo de alto riesgo delictivo.
- El tiempo de arribo de la grúa sea superior al establecido en el Anexo 2.
- Existan servicios previos y el tiempo de llegada de la grúa sea superior a los 90 minutos.

Artículo 11.- La delimitación de los sectores de cobertura de cada Grúa es la establecida por cada Unidad Regional de acuerdo a sus necesidades y al tramo carretero asignado a cada Base de Emergencia y Auxilio Vial o Base de Auxilio Vial.

La Base 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.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

La zona de cobertura, deberá permitir la llegada de la Grúa al lugar reportado por la persona usuaria en el Tiempo Respuesta Establecido por Tramo y Subtramo Carretero (ver Anexo 2) de acuerdo al tramo carretero del que se trate, tiempo que se contabilizará a partir del momento en el que el personal Operador de Grúa reciba la solicitud del servicio, el tiempo máximo de arribo de la grúa deberá ser de 90 minutos, siempre que no existan obstáculos insalvables en la carretera que lo impidan.

Artículo 12.- El traslado del vehículo de la persona usuaria en grúa, no implica la exención de cuota por peaje. En caso de que trasladarlo al lugar seguro 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 personal Operador 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 en la cabina de cobro, según 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 13.- El personal Operador de Grúa deberá prestar el servicio con oportunidad, honestidad, amabilidad y de manera gratuita. El personal Operador de Grúa no 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 14.- El servicio de auxilio vial que requiera traslado de vehículo, concluirá cuando el personal Operador de Grúa baje de la plataforma y desenganche el vehículo de la persona usuaria. El personal Operador de Grúa al finalizar el servicio, deberá desprender el Comprobante del Servicio de Auxilio Vial y entregarlo a la persona usuaria debidamente llenado. En caso de que se detecte que el personal Operador de Grúa no entregue el comprobante se le debe instrumentar el acta de hechos

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

correspondiente para que se determine la responsabilidad y se aplique la medida administrativa a que haya lugar.

Artículo 15.- Cuando se reciba una solicitud de servicio a una persona usuaria, por un medio distinto a la CAU, el personal Operador de Grúa deberá comunicarse con la persona Radioperadora de CRL en turno para generar el folio en el sistema informático vigente. Otros medios de recepción de solicitudes del servicio de auxilio vial pueden ser directamente en la Plaza de Cobro o en el tramo carretero durante la prestación de un servicio.

Cuando se trate de un servicio al camino, (aquellos en los que no se encuentra involucrada una persona), **el personal Operador de Grúa deberá generar en el sistema informático vigente 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 personal Operador de Grúa deberá generar el número de folio en el sistema informático vigente al finalizar el servicio.

Cuando la Grúa ingrese al taller, o se traslade a cargar combustible, el personal Operador de Grúa deberá Generar el folio en el sistema informático vigente y cerrarlo hasta que la Grúa regrese a su centro de trabajo.

Artículo 16.- Si se requiere generar un número de folio con la persona Radioperadora de la CRL en turno, para brindar algún servicio de auxilio vial a una persona usuaria, es necesario que el personal Operador de Grúa proporcione los siguientes datos: nombre y ubicación de quien solicita el número de folio, nombre, teléfono, ubicación (kilómetro y dirección) y características del vehículo (marca, modelo, placas, color).

Artículo 17.- Para registrar los datos relacionados con un servicio de auxilio vial en el sistema informático vigente, es necesario contar con el número de folio generado por la CAU, CRL correspondiente o el personal Operador de Grúa. Por lo tanto, no se podrá justificar la prestación de los servicios que no estén debidamente registrados.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 18.- 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 personal Operador de Grúa deberá informarle que será bajo su responsabilidad.

Artículo 19.- El personal Operador de Grúa al llegar al lugar dónde se localiza el vehículo de la persona usuaria, deberá tener la torreta encendida, realizar la señalización de la zona, establecer un perímetro de seguridad con traficonos y el material de señalamiento que sea necesario para encausar el tránsito hacia el siguiente carril y tratar de que las maniobras a realizar, se lleven a cabo de manera rápida y segura tanto para el personal Operador de Grúa como para las personas usuarias.

Artículo 20.- En caso de que por la naturaleza del evento se necesite apoyo distinto o adicional al que puede prestar el personal Operador de Grúa, de inmediato deberá informarlo a la persona Radioperadora de la CRL en turno y a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro donde se ubica la Base de Emergencia y Auxilio Vial o Base de Auxilio Vial a la que corresponda la grúa.

Artículo 21.- El servicio de Grúa se prestará siempre y cuando el peso del vehículo de la persona usuaria, no exceda la capacidad de carga de la Grúa. Así como, realizar las maniobras para subir el vehículo, sujetarlo en la plataforma y trasladarlo, no ponga en riesgo al personal Operador de Grúa y el funcionamiento de la unidad.

No se deberán trasladar vehículos con carga por el riesgo que representa que esta pueda sufrir o causar daños, derivado de la inestabilidad de la misma arriba de la plataforma, o los daños que se le puedan causar al vehículo.

Artículo 22.- Los vehículos de alto tonelaje y exceso de dimensiones, sólo serán abanderados por la grúa. Se establecerá un perímetro de seguridad con traficonos y el equipo de señalamiento con el que en ese momento cuente la unidad para prevenir accidentes.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 23.- El personal Operador de Grúa apoyará al personal de los Servicios de Emergencia y Atención Médica Prehospitalaria en las labores de señalamiento y abanderamiento que sean necesarias para la seguridad vial de las personas usuarias, siempre que no esté prestando un servicio de auxilio vial cuando reciba el llamado de apoyo.

Si el personal Operador de Grúa en su trayecto encuentra algún vehículo accidentado, como medida de seguridad vial, deberá realizar el abanderamiento correspondiente, en tanto llega la Guardia Nacional División Caminos para atender la incidencia. El servicio deberá registrarse en el sistema informático vigente como abanderamiento a vehículo de persona usuaria, así como recabar los datos correspondientes (nombre, datos del vehículo, recabar firma y entregar el comprobante por el servicio recibido, esto último, siempre y cuando la condición física de la persona usuaria lo permita).

Artículo 24.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, una vez que reciba la información correspondiente, será responsable de coordinar y canalizar el apoyo que se requiera para trasladar a las personas usuarias del vehículo al que se le prestará el servicio. El número de personas que viajan en el vehículo que requiere del servicio de auxilio vial deberá ser informado por el personal Operador de la Grúa a la persona Radioperadora en turno de la CRL.

Artículo 25.- Si la grúa no cuenta con los aditamentos necesarios para el traslado de motocicleta, el personal Operador de Grúa previo a la prestación del servicio, deberá solicitar a la persona usuaria que firme la responsiva contenida en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial, con el propósito de deslindar de cualquier responsabilidad civil o material al personal Operador de Grúa y a CAPUFE, en caso de que involuntariamente se causen daños al vehículo durante su traslado.

Artículo 26.- Cuando el personal Operador de Grúa llegue con la persona usuaria y ya no requiera el servicio solicitado, 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 a firmar, deberá asentarlo en el apartado de observaciones. El personal Operador 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 registrarse en el sistema informático vigente como **SERVICIO NO OTORGADO**.

Artículo 27.- Cuando el personal Operador de Grúa no encuentre a la persona usuaria o la incidencia en el lugar reportado, deberá informarlo a la persona Radioperadora en turno de 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 la ubicación. Una vez que se tenga la nueva ubicación, se le informará al personal Operador de Grúa para que se traslade al lugar. En caso de no encontrar a la persona usuaria, o la incidencia, se reportará a la persona Radioperadora en turno de la CRL y ésta deberá registrarlo como **SERVICIO NO OTORGADO**, indicando la causa y observaciones.

El personal Operador de Grúa deberá indicar las causas **DEL SERVICIO NO OTORGADO**, las cuales pueden ser:

- No encontró el vehículo
- Vehículo abandonado
- Persona usuaria atendido por otra instancia
- Persona usuaria se negó a recibir el servicio
- Persona usuaria ya no requiere el servicio
- Vehículo de exceso de dimensiones

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

Artículo 28.- 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 personas usuarias se podrá trasladar a la persona usuaria a la estación de servicio más cercana dentro del tramo de su zona de cobertura para que adquiera el combustible que necesita y

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

regresarla al lugar donde se encuentra su vehículo. Este servicio deberá registrarse como **TRASLADO POR COMBUSTIBLE**.

Artículo 29.- 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 vigente.

Artículo 30.- 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 de la Unidad Regional correspondiente.

Artículo 31.- 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 a las personas usuarias dentro del vehículo que se traslade en la grúa**. En caso de que sean más de una persona, el personal Operador de Grúa deberá apegarse a lo establecido en el artículo 24 del presente Lineamiento. **La tarjeta de circulación de cada grúa**, indica que, **sólo se permite el traslado de una persona dentro de la cabina de la grúa**.

Artículo 32.- 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..... "

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

"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 33.- El personal Operador de Grúa podrá acudir a verificar la existencia de algún accidente sólo por excepción y con autorización de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro correspondiente, siempre que las ambulancias, unidades de rescate, unidades de señalamiento dinámico y el vehículo asignado a la persona 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 personal Operador de Grúa se encuentre con un incidente, deberá abanderarlo e informarlo a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro o a la persona Radioperadora en turno de 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 del personal Técnico en Urgencias Médicas (TUM), de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y personal ajustador, de acuerdo con el ámbito de su competencia, la elaboración de los reportes relacionados con los incidentes, personas vehículos involucrados y daños.

Artículo 34.- Si al llegar al lugar del servicio, el personal Operador 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 personal ajustador, en tanto es atendido, deberá abanderarlo con la finalidad de salvaguardar la vida de las personas usuarias y registrar el servicio como abanderamiento a vehículo siniestrado.

VII.2. DE LOS TIPOS DE SERVICIOS DE AUXILIO VIAL Y MOVILIZACIONES DE LAS GRÚAS

Artículo 35.- Para efectos de clasificación y registro de los servicios de auxilio vial brindados a las personas usuarias, se consideran los siguientes tipos:

- I. Abanderamiento a vehículo de la persona usuaria (siniestrado, descompuesto que esté esperando ayuda o con exceso de dimensiones).
- II. Agua para radiador.
- III. Apoyo para cambio de neumáticos.
- IV. Paso de corriente.
- V. Servicio no otorgado.
- VI. Traslado o arrastre de vehículo.
- VII. Traslado de vehículo por combustible.

Artículo 36.- Para efectos de clasificación y registro de los servicios de auxilio vial al camino, se consideran los siguientes tipos:

- I. Abanderamiento.
- II. Apoyo a incidencias.
- III. Retiro de semoviente.
- IV. Retiro de objeto sobre carpeta.
- V. Recorrido de sector. (con autorización de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y con la justificación correspondiente).
- VI. Servicio no otorgado.

Serán registradas como movilizaciones administrativas las siguientes:

- I. Carga de combustible de la grúa
- II. Servicio preventivo/correctivo de la grúa.

VII.3. DEL PERSONAL OPERADOR DE GRÚA

Artículo 37.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, dará seguimiento al funcionamiento del servicio. La jefatura inmediata del personal Operador de Grúa, será la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y en su ausencia el personal Encargado de Turno.

Artículo 38.- La jornada laboral del personal Operador de Grúa será la determinada en el contrato correspondiente.

Artículo 39.- Bajo la supervisión de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, el personal Operador de Grúa registrará su asistencia con base en el procedimiento establecido por la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional.

Artículo 40.- El personal Operador de Grúa deberá presentarse a laborar puntualmente, presentable, portando el uniforme completo y limpio, tener en todo momento su gafete institucional visible, así como el identificador proporcionado por la Gerencia de Auxilio Vial. El personal Operador de Grúa no podrá portar el uniforme oficial cuando no esté en turno.

Artículo 41.- El personal Operador de Grúa deberá portar el personificador que lo identifica como personal en turno, en la parte superior derecha del parabrisas de la grúa con la información visible hacia el interior de la grúa (visible para la persona usuaria).

Artículo 42.- Para el desarrollo de su jornada laboral, el personal 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 durante su jornada laboral, introducir o comerciar con bebidas embriagantes, drogas o enervantes dentro de cualquier instalación o unidad perteneciente a CAPUFE.

Artículo 43.- Cuando el personal Operador de Grúa, se presente a laborar en condiciones contrarias a lo que establece el artículo 42, la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro está

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

facultada para negarle el acceso al centro de trabajo y a recibir el turno. También, deberá instrumentar el Acta de Hechos y Acta Administrativa, enviarlas a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional correspondiente mediante oficio, con el objeto de que determine responsabilidades y aplique las medidas administrativas a que haya lugar. El personal Supervisor 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.

El personal Operador de Grúa al finalizar su turno, no podrá retirarse del centro de trabajo hasta que haya sido relevado.

Artículo 44.- El personal Operador de Grúa, deberá contar con licencia federal tipo “B” vigente y portarla durante su turno. Esta última, expedida por la Secretaría de Infraestructura Comunicaciones y Transportes.

El personal Operador de Grúa no podrá 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 de Grúa cada año.

Artículo 45.- El personal Operador de Grúa, deberá cubrir las guardias que le sean asignadas por la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro o por el personal Supervisor de Servicios al Usuario.

Artículo 46.- Cuando la grúa ingrese al taller, el personal Operador de Grúa en coordinación con la Administración de la Plaza de Cobro, deberán retirar de la unidad toda la herramienta y equipo de protección, así como también los Reportes de Servicio de Auxilio Vial, Reportes de Carga de combustible/ingreso a taller y Formatos de Entrega-Recepción por turno de la grúa vigentes, deberá elaborar un inventario de acuerdo al Formato de Entrega-Recepción por turno, para que sea resguardado por la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro en un lugar seguro dentro de la Base.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

En caso de recibir una unidad sustituta, deberán utilizar los reportes (de servicio, de carga de combustible/ingreso a taller y de Entrega-Recepción por turno de la grúa) y la herramienta de la unidad titular y cuando regrese del taller la unidad titular regresar los formatos y la herramienta.

Artículo 47.- Cuando la grúa salga del taller, el personal Operador 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 a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y esperar instrucciones.

Artículo 48.- Cuando la grúa ingrese al taller, el personal Operador de Grúa, deberá generar el folio en el sistema informático vigente y llenar la parte del reporte de carga de combustible/ingreso a taller que le corresponda, así como firmar el reporte. Cuando la grúa salga de taller, el personal Operador de Grúa que la reciba, deberá complementar los datos que falten en el reporte de carga de combustible/ingreso a taller y firmarlo.

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

Artículo 49.- Es responsabilidad del personal Operador 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 personal Operador de Grúa, el personal Supervisor de Servicios al Usuario iniciará la investigación y el procedimiento administrativo correspondiente, para determinar responsabilidades y en su caso, aplicar las medidas administrativas que correspondan, deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial, quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos le dará seguimiento.

Artículo 50.- El personal Operador de Grúa, deberá tener en todo momento las llaves de la grúa, permanecer en su Base 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

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

sus dispositivos de comunicación y establecer contacto frecuente con la persona Radioperadora en turno de la CRL que le corresponda para informar de cualquier movilización que realice.

El personal Operador de Grúa, deberá permanecer en su Base 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 personal Operador 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 jefatura inmediata.

Artículo 51.- En caso de que el personal Operador de Grúa necesite ausentarse de su centro de trabajo, deberá solicitar autorización de su jefatura inmediata, quien al mismo tiempo informará al personal Supervisor de Servicios al Usuario y la persona Radioperadora en turno de la CRL. El personal 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 52.- El personal Operador de Grúa, así como la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y el personal Supervisor 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.

Artículo 53.- El personal Operador de Grúa ante la presencia de movimientos sociales tales como toma de plazas de cobro, deberá resguardarse dentro de las instalaciones de la Base, con la finalidad salvaguardar su integridad y evitar vandalismo o daños a la grúa. Deberá informarlo de manera inmediata a sus superiores y a la persona Radioperadora en turno de la CRL.

VII.4. DE LA ENTREGA - RECEPCIÓN POR TURNO DE LA GRÚA

Artículo 54.- El personal Operador de Grúa deberá realizar el procedimiento de Entrega-Recepción por turno de la grúa de acuerdo a los formatos vigentes (formato de Entrega-Recepción por turno grúa de plataforma tipo "B" y formato de Entrega-Recepción por turno de grúa alto tonelaje tipo "D").

Los formatos de Entrega-Recepción por turno de la grúa deberán utilizarse de manera consecutiva, estar firmados por el personal Operador de Grúa que entrega y el personal Operador de Grúa que recibe. Dicho procedimiento deberá ser revisado y validado por la persona titular de 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. La grúa deberá entregarse con el tanque de combustible al 70%.
- II. La grúa deberá entregarse con el tanque de UREA al 100%
- III. Se deberá verificar el correcto funcionamiento de la unidad.
- IV. Limpieza de la unidad (deberán entregar la unidad lavada y seca).
- V. Recibir la unidad bajo inventario detallado de la herramienta, componentes y equipo.
- VI. Verificar que los niveles de aceite, líquido de frenos, etc. sean los indicados conforme al manual de operación de la unidad.
- VII. Verificar el correcto enrollado, lubricado y engrasado del cable del winch para evitar un desgaste prematuro.
- VIII. Verificar que el equipo de radiocomunicación tipo móvil se encuentre completo y en funcionamiento.
- IX. Verificar que el equipo celular y cargador se encuentren en buen estado y en funcionamiento.
- X. Verificar que el sistema de luces de emergencia funcione correctamente.
- XI. Verificar que la tarjeta de circulación se encuentre en la guantera de la grúa.
- XII. Verificar que la póliza de seguro se encuentre vigente en la guantera de la grúa.
- XIII. Recibir los reportes y formatos de auxilio vial vigentes. (reporte de servicios, de carga de combustible/ingreso a taller y formatos de Entrega-Recepción por turno).
- XIV. Verificar el engrasado de los 23 puntos básicos de la unidad que se trate.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- XV. Verificar la presión y estado físico de las llantas.
- XVI. Los formatos de Entrega-Recepción por turno deberán archivar de manera ordenada y permanecer bajo resguardo de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro de la Plaza de Cobro.

Artículo 55.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, supervisará que el personal Operador de Grúa cumplan con el procedimiento de Entrega-Recepción por turno de la misma 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 de la Grúa y reportarlo al personal Supervisor 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, deberá seguir el procedimiento que corresponda para determinar responsabilidades. De todo ello, se le informará a la Gerencia de Auxilio Vial, quien a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos y en acompañamiento del personal Supervisor de Servicios al Usuario darán seguimiento hasta la recuperación de los bienes.

Artículo 56.- En caso de que no se hayan instrumentado las actas, el personal Operador de Grúa y la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, serán los responsables de los faltantes en las herramientas, equipo de protección y demás componentes de la unidad y tendrán la obligación de restituir el bien en un plazo no mayor a 72 horas.

La Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional, será la responsable de verificar que las grúas cuenten con la herramienta completa y de que se levanten las actas correspondientes. En caso de faltantes y en caso de que no se dé seguimiento a su reposición, la Subgerencia de Operación será la responsable de reponer los faltantes de herramientas.

Artículo 57.- En caso de que no se haya reportado falla en la unidad o en sus componentes, el personal Operador de Grúa y la persona titular de 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.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 58.- Será responsabilidad del personal Operador 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 59.- Es responsabilidad del personal Operador 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 a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y adjuntar ese escrito al formato de Entrega-Recepción por turno de la Grúa, para que se realicen las gestiones de mantenimiento o reparación necesarias.

Artículo 60.- Cuando por necesidades de la operación se reasigne una grúa a otra Base de la misma Unidad Regional o entre Unidades Regionales, en calidad de préstamo o de manera definitiva, se deberá hacer del conocimiento de la persona Radioperadora en turno de la CRL correspondiente, además, deberá llevarse a cabo el procedimiento de Entrega-Recepción de la unidad mediante el formato establecido para el mencionado proceso.

VII.5. DE LA PERSONA TITULAR DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PLAZA DE COBRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 61.- Las Unidades Regionales a través de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, son las responsables del 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, el personal Supervisor de Servicios al Usuario, coordinará y supervisará las acciones específicas de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, relacionadas con los servicios de auxilio vial y las actividades administrativas inherentes.

Artículo 62.- La Dirección de Operación a través de la Subdirección de Servicios al Usuario y la Gerencia de Auxilio Vial de CAPUFE, son las áreas responsables de aplicar y difundir el presente instrumento normativo a todo el personal involucrado en la prestación de los servicios de auxilio vial.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 63.- 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 Subgerencias de Operación de las Unidades Regionales, todas las acciones de supervisión que se consideren necesarias.

Artículo 64.- Las Unidades Regionales solicitarán ante la Subdirección de Capital Humano y Desarrollo Organizacional, la contratación de personal Operador de Grúa, cambios de adscripción y promociones, y deberá informar a la Subdirección de Servicios al Usuario y a la Gerencia de Auxilio Vial sobre los movimientos realizados.

Artículo 65.- Es responsabilidad de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, informar de inmediato y mediante Acta de Hechos al personal Supervisor de Servicios al Usuario quien a su vez dará seguimiento e informará a la Subgerencia de Operación y 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 personal Operador 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 66.- El personal Operador de Grúa deberá informar a la persona titular de 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.

VII.6. DEL REGISTRO DE LAS BASES DE EMERGENCIA Y AUXILIO VIAL Y BASES DE AUXILIO VIAL

Artículo 67.- La Gerencia de Auxilio Vial es la Unidad Administrativa encargada de concentrar el inventario de las Bases de Emergencia y Auxilio Vial y de las Bases de Auxilio Vial de CAPUFE, así como de su supervisión y funcionamiento.

Artículo 68.- En caso de cambio de ubicación de la Base, movimiento, aumento o disminución de personal o de grúas, la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, deberá informar a la Subdirección de Servicios al Usuarios y a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 69.- Los cambios y reubicaciones de unidades y personal deberán ser solicitados mediante oficio por la Subgerencia de Operación de cada Unidad Regional ante la Dirección de Operación, mismos que deberán estar debidamente justificados a efecto de ser revisados, analizados y autorizados en caso de ser procedentes.

Artículo 70.- La Subdirección de Servicios al Usuario supervisará que el proceso se realice conforme a lo establecido.

VII.7. DEL REPORTE Y REGISTRO DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 71.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, es la responsable de resguardar y proporcionar al personal Operador de Grúa conforme lo vayan requiriendo, la dotación de los reportes y formatos vigentes, de acuerdo a lo asignado por la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 72.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario a través de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá verificar que la dotación de Reportes de Servicio y Carga de Combustible/Ingreso a Taller entregada al personal Operador de Grúa, esté dada de alta en el sistema informático vigente, y que la utilización de reportes y remesas sea consecutiva.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 73.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá elaborar en caso de extravío de los reportes o formatos, Acta de Hechos, con la finalidad de determinar responsabilidades. Deberá informarlo al personal Supervisor de Servicios al Usuario y a la Subgerencia de Arrastre de Vehículos para su cancelación en el sistema informático vigente.

Artículo 74.- La utilización de los folios de los reportes y formatos deberá ser de manera consecutiva en cuanto al número de folio y remesa. No deberán utilizar reportes o formatos que no se encuentren asignados a la Grúa en el sistema informático vigente.

Artículo 75.- Por cada Servicio de Auxilio Vial o movilización que realice la grúa, el personal Operador de Grúa deberá elaborar un Reporte de Servicio de Auxilio Vial y registrarlo en el sistema informático vigente, aun cuando no encuentre a la persona usuaria.

La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá cotejar que la información registrada por el personal Operador de Grúa en el reporte 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 del personal Supervisor de Servicios al Usuario y éste de la Subgerencia de Operación y de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, además, exhortar por escrito al personal, con la finalidad de inhibir las malas prácticas.

Bajo ninguna circunstancia el personal Operador de Grúa deberá utilizar copia de los Formatos de Servicios ni de Carga de Combustible/Ingreso a Taller, así como tampoco deberán sobreponer o encimar con pluma o lápiz en el número de folio preimpreso otro número.

Artículo 76.- Para las movilizaciones de la grúa por carga de combustible o ingreso a taller por mantenimiento, el personal Operador de Grúa deberá realizar el registro en el Reporte de Servicio de Auxilio Vial y en el sistema informático vigente, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los Artículos 15 segundo párrafo y 36 fracciones VII y VIII del presente Lineamiento.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 77.- Durante cada servicio, el personal Operador 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 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 5.

Si la persona usuaria se niega a firmar el reporte, el personal Operador de Grúa deberá asentarlos en el campo de observaciones.

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

Artículo 78.- 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 personal Supervisor 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 79.- El personal 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, deberá registrarlos antes de que finalice su jornada laboral.

Artículo 80.- El personal Operador de Grúa, antes de finalizar su jornada laboral, deberá revisar y cerrar todos los folios que hayan sido generados por la CAU o la persona Radioperadora en turno de la CRL.

Artículo 81.- En caso de que el personal Operador de Grúa, no pueda realizar los registros en el sistema informático por alguna causa justificable, deberá notificarlo en su momento a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro antes de finalizar su jornada laboral, quien será la

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

responsable de que todos los servicios queden debidamente registrados en un tiempo no mayor a las 24 horas siguientes al turno que corresponda. En caso de que no se puedan realizar los registros, deberá notificarlo al personal Supervisor 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, la jefatura inmediata del personal Operador de Grúa y el personal Supervisor de Servicios al Usuario serán responsables y acreedores a la aplicación de la sanción correspondiente.

Artículo 82.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá solicitar a través del personal Supervisor 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 persona Radioperadora en turno de 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 personas usuarias que se encuentran fuera de tramo.
- VI. Cuando la CAU o la persona Radioperadora en turno de 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 persona Radioperadora en turno de la CRL no haya derivado la solicitud de servicio a la Base Operativa correspondiente.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- VIII. Cuando la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro no haya derivado la solicitud de servicio al personal Operador de Grúa.
- IX. Cuando la grúa no haya podido atender la solicitud por exceso de servicios.

Artículo 83.- En caso de presentarse problemas con el registro de los servicios en el sistema informático, la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro deberá informar al personal Supervisor 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.

VII.8. DE LA BITÁCORA Y DEL MANTENIMIENTO DE LA GRÚA

Artículo 84.- La Grúa deberá contar con un libro bitácora, el cual debe permanecer dentro de la unidad. El personal Operador de Grúa deberá 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 85.- El personal Operador de Grúa deberá revisar diariamente la unidad a fin de informar a la persona 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 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 personal Operador de Grúa deberá elaborar el formato de Ingreso a Taller, generar el folio y registrar la movilización en el sistema informático. Las gestiones deberá realizarlas la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro en coordinación con el personal Supervisor de Servicios al Usuario, quien a su vez deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 86.- Cuando alguna Base no disponga de grúa o no se cuente con el personal para prestar los servicios de auxilio vial requeridos, la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

deberá informar a la persona Radioperadora en turno de la CRL, así como al personal Supervisor de Servicios al Usuario y a la Subgerencia de Operación de la Unidad Regional correspondiente, para que se tomen las medidas necesarias y se atiendan los servicios solicitados desde otra Base, siempre que se encuentre en condiciones de prestarlos. En el supuesto anterior, el personal Supervisor de Servicios al Usuario deberá hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 87.- En caso de que una grúa se vea involucrada en un siniestro, el personal Operador de Grúa deberá realizar el siguiente procedimiento:

- I. Llamar a la persona 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. Esperar a que llegue la persona ajustadora y confirmar los datos del siniestro.
- III. Solicitar a la persona ajustadora la entrega de la orden de admisión y reparación de la unidad.
- IV. Además, la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro deberá:
- V. Elaborar el Acta de Hechos y adjuntar las fotos del siniestro.
- VI. La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá informar a la persona Radioperadora en turno de la CRL.

Por último, el personal Supervisor de Servicios al Usuario deberá:

- VII. Informar a la Subgerencia de Operación, a la Gerencia de Auxilio Vial y al personal proveedor del servicio, en caso de que la unidad sea contratada bajo el esquema de arrendamiento.

Artículo 88.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, deberá solicitar una Grúa sustituta a la arrendadora correspondiente y hacerlo del conocimiento de la Gerencia de Auxilio Vial.

VII.9. DEL SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE DE LA GRÚA

Artículo 89.- La gestión del combustible para las grúas estará a cargo de la Subgerencia de Operación, en coordinación con la persona titular de la de la Administración de la Plaza de Cobro.

Artículo 90.- El resguardo y la tarjeta de combustible, es responsabilidad de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, así como la vigilancia de la carga de combustible de la grúa.

Artículo 91.- Las cargas de combustible se realizarán previa autorización de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, siempre y cuando no se lleve ningún vehículo sobre la plataforma. El personal Operador de Grúa, deberá llenar el reporte de carga de combustible y registrar en el sistema informático todas las cargas de combustible que realice. Lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 tercer párrafo y en el artículo 36 fracción VII del presente instrumento normativo.

VII.10. DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL SUPERVISOR DE SERVICIOS AL USUARIO EN MATERIA DE AUXILIO VIAL

Artículo 92.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, deberá realizar supervisiones periódicas a las Bases de Emergencia y Auxilio Vial y Bases de Auxilio Vial que le 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 personal Operador 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.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

- 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. Verificación de equipo de radiocomunicación, que esté completo y en funcionamiento.
- XI. Verificación del estado físico del teléfono celular, su cargador y correcto funcionamiento.
- XII. Verificar el correcto llenado de los 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 personal Operador de Grúa, porte en todo momento su tarjetón de identificación durante su turno.
- XVIII. Que el personal operador de Grúa traiga visible el identificador de operador en turno en la parte superior derecha del parabrisas con la información hacia el interior de la Grúa.

Artículo 93.- 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 personal Supervisor de Servicios al Usuario en coordinación con la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, instruir al personal de estas grúas sobre las políticas y pautas que envíe la Subdirección de Servicios al usuario a través de la Gerencia de Auxilio Vial y que deberán atender para la prestación de los servicios de auxilio vial.

Artículo 94.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, deberá verificar en el sistema informático, que no exista ningún folio abierto relacionado con los servicios de auxilio vial. En caso de encontrar algún folio abierto, deberá solicitar la información correspondiente a la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro y validarla para determinar si procede cerrarlos, modificarlos o cancelarlos.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 95.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, será 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, deberá iniciar el procedimiento correspondiente en coordinación con la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional correspondiente, quien será responsable de la aplicación de las medidas disciplinarias y sanciones en caso de ser procedentes.

Para ello, la Subgerencia de Operación a través del personal Supervisor de Servicios al Usuario, deberá verificar que la jefatura inmediata del personal Operador de Grúa, elabore el Acta de Hechos, en la que deberán asentarse de manera puntual y detallada las conductas y acciones ocurridas, deberá elaborar los citatorios a las personas involucradas e instrumentar el acta administrativa. Todas las actuaciones, documentos y pruebas necesarias relacionadas con los hechos, se deberán enviar por oficio a la Subgerencia Jurídica de la Unidad Regional y ésta emita su dictamen y en su caso las medidas disciplinarias y/o sanciones a que haya lugar.

De todas las acciones que realice la Subgerencia de Operación deberá informar a la Gerencia de Auxilio Vial.

Artículo 96.- El personal Supervisor de Servicios al Usuario, será responsable de supervisar y vigilar que la persona Radioperadora en turno de la CRL informe a la CAU todos los días al inicio de la jornada, las Grúas activas para brindar el servicio en cada Base.

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.

El personal Supervisor de Servicios al Usuario, deberá enviar por correo electrónico todos los días incluyendo sábado, domingo y días festivos el estatus de las grúas. Si las grúas están en operación o no tiene ninguna grúa con falla deberá enviar el reporte sin novedad.

VII.11. DE LOS DEBERES, PROHIBICIONES Y PROCEDIMIENTOS A SEGUIR

Artículo 97.- El personal Operador de Grúa y todas las personas involucradas 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 en contra de alguna persona funcionaria, la jefatura inmediata deberá instrumentar el acta correspondiente en los términos del artículo 95 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 98.- El personal Operador de Grúa y todas las personas involucradas 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. Lo anterior conforme a lo establecido en capítulo IV "Compromisos del Servicio Público", artículo 18, fracción IV del Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Artículo 99.- Queda prohibido al personal Operador de Grúa trasladar a los vehículos de las personas usuarias a su domicilio particular.

Artículo 100.- Las grúas, no deberán retirar los vehículos que entren a la rampa de emergencia, a menos que sea una solicitud de la Guardia Nacional División Caminos con el objetivo de liberar la rampa en el menor tiempo posible y con autorización de la Subgerencia de Operación, a través de la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro.

Artículo 101.- Cuando el personal Operador de Grúa apoye en un incidente con vehículos que transporten mercancías diversas, queda prohibido llevarse los productos y bienes en la grúa o en cualquier otro vehículo oficial.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 102.- El personal Operador de Grúa y todas las personas involucradas 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 103.- Queda prohibido al personal Operador de Grúa y a las personas involucradas con los servicios de auxilio vial, consumir bebidas alcohólicas, cualquier tipo de drogas y fumar dentro de la grúa y centro de trabajo.

El personal Operador de Grúa, no deberá realizar ninguna movilización distinta a lo dispuesto en los artículos 35 y 36 el presente instrumento normativo.

Queda prohibido al personal Operador 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 104.- La omisión de registros en el sistema informático vigente sobre los servicios de auxilio vial, 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 vigente, 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 y la utilización de copia de los Reportes y Formatos, se considerarán como malas prácticas. En caso de detectarse, la persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá levantar las actas correspondientes y enviarlas mediante oficio a la Subgerencia de Operación y ésta a su vez enviará la documentación mencionada por oficio a la Subgerencia Jurídica, quien determinará las responsabilidades y aplicará las medidas preventivas y correctivas a que haya lugar.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 105.- Queda prohibido a todas las personas involucradas 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, así como 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. Hacer contacto directo vía telefónica con las personas usuarias que soliciten el servicio de auxilio vial, antes o después de haber prestado el servicio. Los datos personales se encuentran protegidos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, conforme a lo establecido en el aviso de privacidad Integral del Sistema Integral de Operación Carretera (SIOC), publicado en la página <https://www.gob.mx/capufe/documentos/avisos-de-privacidad-313460?idiom=es>.
- V. Difundir datos personales de las personas usuaria involucrada 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 General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, conforme a lo establecido en el aviso de privacidad Integral del Sistema Integral de Operación Carretera (SIOC), publicado en la página <https://www.gob.mx/capufe/documentos/avisos-de-privacidad-313460?idiom=es>.
- VI. Difundir cualquier tipo de información relacionada con la prestación de los servicios brindados, a personal ajeno al Organismo.

Artículo 106.- No se pueden realizar modificaciones o adaptaciones en las unidades que no hayan sido previamente autorizadas por la Dirección de Operación.

Artículo 107.- En caso de recibir queja o denuncia en contra de personas involucradas 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 determinar las responsabilidades a que haya lugar.

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

Artículo 108.- Las unidades de auxilio vial, únicamente las deberá manejar y operar el personal contratado para tal fin. Ninguna persona ajena a CAPUFE podrá manejar ni operar las grúas.

Las grúas no podrán, salir de su zona de cobertura (ver Anexo 1) o del tramo carretero sin autorización previa de la Subgerencia de Operación, (Esta movilización deberá ser registrada en el Reporte de Servicios y en el sistema informático vigente).

Las grúas no deberán ser utilizadas para fines distintos al que fueron contratadas, debiendo 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.
- Traslado de Técnicos en Urgencias Médicas a los Accidentes.

Artículo 109.- El personal Operador 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 110.- La persona titular de la Administración de la Plaza de Cobro, deberá asignar al personal Operador de Grúa un área de descanso, la cual deberán mantener limpia y en orden.

Artículo 111.- Queda prohibido al personal Operador de Grúa, dormir en horario matutino y vespertino durante su jornada laboral.

Artículo 112.- Queda prohibido al personal Operador de Grúa, permitir la presencia de cualquier persona ajena a la prestación de los servicios de auxilio vial, en las áreas de descanso o que se

LINEAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AUXILIO VIAL

encuentren dentro de las Bases de Emergencia y Auxilio Vial y Bases de Auxilio Vial, en sus inmediaciones o al interior de las Grúas.

Artículo 113.- El personal Operador de Grúa que se vea involucrado en alguna falta, o que no cumpla con las instrucciones recibidas por la persona titular de 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 de los Trabajadores al Servicio del Estado Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional y de aplicación supletoria 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 114.- 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 administrativos correspondientes.

Artículo 115.- El personal Operador de Grúa y todas las personas involucradas en la prestación de los servicios de auxilio vial, deberán abstenerse de participar en actos de rapiña durante la atención de los servicios, abanderamiento de vehículos accidentados o con fallas mecánicas, y en cualquier otra situación que se presente. Dicha acción se considera un delito de acuerdo a lo establecido en el artículo 367 del Código Penal Federal.

Artículo 116.- El actuar del personal Operador de Grúa y todas las personas involucradas en la prestación de los servicios de auxilio vial, deberá conducirse conforme a los valores organizacionales, principios constitucionales y reglas de integridad, establecidos dentro del Código de Conducta de CAPUFE, vigente.

VII.12. DE LAS ENCUESTAS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL

Artículo 117.- De manera mensual se realizarán 60 encuestas telefónicas a las personas usuarias que reciban el servicio de auxilio vial, previo consentimiento de las mismas. El área administrativa encargada de realizar dicha actividad será la Gerencia de Auxilio Vial, a través de la Subgerencia de Arrastre de Vehículos, ambas adscritas a la Subdirección de Servicios al Usuario de CAPUFE.

Artículo 118.- La encuesta estará conformada por 6 preguntas referentes al servicio de auxilio vial, a través de las cuales se pretende identificar irregularidades en la prestación del mismo, así como, identificar que calificación le otorgan las personas usuarias al servicio brindado por CAPUFE. (Anexo 4)

Artículo 119.- En caso de que se detecten irregularidades en la prestación del servicio de auxilio vial, como lo pueden ser, el cobro del servicio o solicitud de propina, la sugerencia de talleres mecánicos o servicios de grúas particulares, así como, algún servicio brindado que no se apegue al presente lineamiento, se informará a la Unidad Regional correspondiente para que se dé seguimiento puntual y en su caso se deslinden responsabilidades al personal involucrado.



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
Tijuana	Tijuana - Ensenada	Rosarito	BEAV	009+500	069+000	122 (61 de cada cuerpo)	009+000 011+000 014+000 016+000 019+000 022+000 026+000 029+000 031+000 035+000 036+640 049+000 053+000 059+000 065+000 070+000
		Ensenada	BEAV	069+000	098+600	67.2 (33.6 de cada cuerpo)	065+000 070+000 073+000 077+000 081+000 084+000 087+000
	La Rumorosa - Tecate	El Hongo	BEAV	061+800	117+300	102.4 (56.2 de cada cuerpo)	061+300 067+420 092+105 103+340 117+500
Hermosillo	Los Mochis - Navojoa	Estación Don	BEAV	069+000	155+000	172 (86 de cada cuerpo)	155+000 154+000 153+000 152+000 150+000 148+000 147+000 143+500



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							140+000 139+000 136+000 131+000 129+700 128+500 124+000 118+000 114+000 106+000 101+000 100+000 095+000 094+000 092+000 084+000 082+000 078+500 074+000 073+000 072+000 069+000
	Navojoa - Ciudad Obregón	Fundición	BEAV	159+000	222+200	127 (63.5 de cada cuerpo)	159+500 160+000 174+000 175+000 179+000 187+000 195+000 198+000 203+000 205+000 207+500 210+000 211+000 213+000 219+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							220+000 221+000 222+000
	Ciudad Obregón - Guaymas	Esperanza	BEAV	001+000	090+000	178 (89 de cada cuerpo)	002+000 004+000 05+5000 06+5000 07+5000 08+0000 08+5000 09+000 010+500 013+500 015+000 016+000 026+000 038+000 045+800 048+000 058+000 068+000
	Guaymas - Hermosillo	Guaymas	BEAV	090+000	250+000	320 (160 de cada cuerpo)	068+000 083+000 088+000 090+000 100+000 105+000 139+000 141+000 148+500 154+000 159+000 165+000 171+000 175+000 180+000 185+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							190+000 195+000 199+000 205+000 214+000 216+000 220+000 225+000 229+000 232+000 235+000 240+000 244+000 250+000 001+000 003+500 006+000 010+000 016+000 020+100
	Hermosillo - Santa Ana	Hermosillo	BEAV	009+000	112+000	206 (103 de cada cuerpo)	012+500 015+300 032+000 068+000 071+000 078+000 077+000 080+000
	Magdalena - Nogales	Magdalena	BEAV	112+000	264+000	305 (152 de cada cuerpo)	120+000 125+000 147+000 164+000 167+000 181+000 187+500 194+000 207+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							213+000 218+000 228+000 240+000 249+000 250+000 254+000 256+000
Saltillo	La Carbonera - Ojo Caliente	La Carbonera	BEAV	0+000	0+021	42 (21 de cada cuerpo)	003+500 009+000 016+500 019+000
	Gómez Palacio - Corralitos	Bermejillo	BEAV	038+200	094+000	111.6 (55.8 de cada cuerpo)	062+000 077+000 094+000
		Ceballos	BEAV	094+000	188+800	189.6 (94.8 de cada cuerpo)	094+000 106+000 127+000 141+000 147+000 156+000 171+000 188+800
	Plan de Ayala - El Porvenir	Plan de Ayala	BEAV	000+000	076+800	153.6 (76.8 de cada cuerpo)	015+000 053+700 065+300
	La Cuchilla - Matamoros	La Cuchilla	BEAV	000+000	038+000	76 (38 de cada cuerpo)	005+000 009+000 016+000 023+000
	Libramiento Oriente de Chihuahua	Jiménez	BEAV	000+000	042+304	42.3	109+000 Entronque 'Aeropuerto'
							021+500 Entronque 'Aldama'
Mazatlán	Durango - Mazatlán	Durango	BEAV	000+000	044+500	89 (44.5 de cada cuerpo)	022+300
		Llano Grande	BEAV	044+500	104+000	119 (59.5 de cada cuerpo)	073+800
		Coscomate	BEAV	104+000	172+000	136 (68 de cada cuerpo)	122+200



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
		Mesillas	BEAV	172+000	230+000	196 (98 de cada cuerpo)	213+000
	Circuito Los Cabos	Aeropuerto	BEAV	100+000	118+000	36 (18 de cada cuerpo)	105+100
				000+000	025+000	50 (25 de cada cuerpo)	
				000+000	011+000	22 (11 de cada cuerpo)	
	Chapalilla - Compostela	Compostela	BEAV	000+000	035+500	71 (35.5 de cada cuerpo)	031+700
Querétaro	México - Querétaro	Palmillas	BEAV	133+000	188+000	110 (55 de cada cuerpo)	133+000 148+000 151+000 152+000 153+000 159+000 160+000 165+000 169+000 172+000 176+000 182+000 183+000 186+000 188+000
		El Colorado	BEAV	172+000	207+000	70 (35 de cada cuerpo)	172+000 176+000 182+000 183+000 186+000 188+000 207+000
	Libramiento Noroeste Querétaro	Chichimequillas	BEAV	000+000	037+000	74 (37 de cada cuerpo)	000+000 020+000 037+000
	Querétaro - Irapuato	Querétaro	BEAV	000+000	045+000	90 (45 de cada cuerpo)	012+000 016+000 019+000 022+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							029+000 045+000
		Salamanca	BEAV	045+000	104+000	118 (59 de cada cuerpo)	045+000 063+000 083+000 097+000 104+000
	Lagos de Moreno - San Luis Potosí	Lagos de Moreno	BEAV	012+000	078+000	132 (66 de cada cuerpo)	En todo el tramo
	Cuauhtémoc - Osiris	Zacatecas	BAV	062+190	103+500	82.62 (41.31 de cada cuerpo)	En todo el tramo
Cuernavaca	México - Cuernavaca	Viaducto Elevado Tlalpan	BEAV	000+000	000+005	5.1 (de cada cuerpo)	000+005
		Tlalpan	BAV	018+000	053+000	70 (35 de cada cuerpo)	053+000 042+000 035+500
		Tres Marías	BAV	053+800	080+000	54 (27 de cada cuerpo)	058+300 064+800 070+000 076+000 080+000 081+500 085+000
	La Pera - Cuautla	Tepoztlán	BAV	000+000	034+000	34 (17 de cada cuerpo)	021+500 027+000 034+000
	Cuernavaca - Acapulco	Alpuyeca	BAV	101+000	118+000	34 (17 de cada cuerpo)	118+000 112+600 104+800 109+800
		Paso Morelos	BEAV	153+000	238+000	170 (85 de cada cuerpo)	153+000 168+000 192+000 205+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
Cuernavaca							220+000 238+000
		Palo Blanco	BEAV	238+000 279+000	266+000 309+000	56 (28 de cada cuerpo) 60 (30 de cada cuerpo)	238+000 300+100 276+000
		La Venta	BAV	309+000	365+000	112 (56 de cada cuerpo)	344+900 321+000 309+500
		Emiliano Zapata	BAV	080+000	100+000	40 (20 de cada cuerpo)	094+800 098+200 099+800
		Ing. Francisco Velasco Durán	BEAV	118+00	153+000	70 (35 de cada cuerpo)	132+000 153+000 123+500 149+000
	Puente de Ixtla - Iguala	Zacapalco	BEAV	000+000 000+000 000+000	061+000 017+000 008+000	122 (61 de cada cuerpo) 34 (17 de cada cuerpo) 16 (8 de cada cuerpo)	Los retornos se realizan en los kilómetros que lo permiten las condiciones del tramo, toda vez que son caminos directos
Puebla	México - Puebla	Chalco	BEAV	016+930	033+300	32.8 (16.4 de cada cuerpo)	014+000
							017+000
							021+000
							023+000
							029+000
							031+000
		San Marcos	BEAV	033+300	063+000	29.7 (17.85 de cada cuerpo)	033+300
							041+000
							047+000
							056+000
							063+000
							090+800
		San Martín	BAV	063+000	114+000	51 (25.5 de cada cuerpo)	079+000
							063+000
							099+000
							108+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
Puebla	Puebla - Acatzingo	Amozoc	BEAV	129+300	155+000	25.7 (12.85 de cada cuerpo)	114+000
							127+500
							134+000
							141+800
		Acatzingo	BEAV	155+000	204+000	98 (49 de cada cuerpo)	155+000
							155+000
							166+500
							181+000
	Acatzingo - Ciudad Mendoza	Esperanza	BEAV	204+000	252+000 cuerpo A 262+000 cuerpo B	48 cuerpo "A" 58 cuerpo "B"	191+000
							198+000
							204+000
							217+500
							237+000
							242+000
							247+000
							251+000
	Cuacnopalan - Tehuacán	Tehuacán	BAEV	000+000	060+000	60 ambos cuerpos	262+000
							001+700
							007+000
							041+000
Veracruz	Ciudad Mendoza - Córdoba	Fortín	BEAV	276+000	301+300	25.3 (12.65 de cada cuerpo)	048+000
			BEAV	262+000	276+000	14 (7 de cada cuerpo)	060+000
	Córdoba - Veracruz	Cuitláhuac	BEAV	000+000	045+000	45 (22.5 de cada cuerpo)	071+400
		Paso del Toro	BEAV	045+000	098+000	53 (26.5 de cada cuerpo)	028+000
	Tihuatlán - Gutiérrez Zamora	Totomoxtle	BEAV	181+361	218+558	37.2 (18.6 de cada cuerpo)	No cuenta con retorno oficial
							061+500
							205+100
Reynosa	Libramiento Poniente Tampico	Tampico	BEAV	000+000	014+200	14.2 (7.1 de cada cuerpo)	205+100
	Libramiento Ciudad Valles - Tamuín	La Calera	BEAV	69+500	118+640	49 km	No cuenta con retorno



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
Coatzacoalcos	Acayucan - Cosoleacaque	Acayucan	BEAV	000+000	040+000	80 (40 por cada cuerpo)	017+000 038+000
				118+000	188+000	140 (70 por cada cuerpo)	167+500 118+000
	La Tinaja - Acayucan	Cosamaloapan	BEAV	000+000	118+000	236 (118 por cada cuerpo)	003+000 083+360 118+000
	Nuevo Teapa - Cosoleacaque	Cosoleacaque	BEAV	000+000	032+000	64 (32 por cada cuerpo)	04.5+000 010.5+000 011+300 013+800 018+000 025+000 027+000 028+000 032+000
Estado de México	Chamapa - Lechería	Lomas Verdes	BAV	000+000	027+000	54 (27 de cada cuerpo)	001+000 005+000 009+000 013+800 017+000 021+100 023+500 027+100
	México - Querétaro	Tepotzotlán	BEAV	033+000	070+000	74 (37 de cada cuerpo)	036+000 038+000 040+000 042+000 043+300 050+000 056+200 061+000 069+000 076+000 083+000



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
							089+000 093+300
				070+000	093+000	46 (23 de cada cuerpo)	036+000 038+000 040+000 042+000 043+300 050+000 056+200 061+000 069+000 076+000 083+000 089+000 093+300
		San Francisco	BEAV	093+000	133+000	80 (40 de cada cuerpo)	102+000 107+000 115+000 128+000 133+000
				033+000	188+000	310 (155 de cada cuerpo)	033+000 056+000 070+000 084+000 090+000 093+000 107+000 061+000 115+000 133+000 148+000 160+000 176+000 188+000
Villahermosa	Las Choapas - Ocozocoautla	Ocozocoautla	BEAV	132+000	196+000	128 (64 de cada cuerpo)	En todo el tramo



ANEXO 1

LISTADO DE ZONAS DE COBERTURA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL							
Unidad Regional	Tramo carretero	Base	Tipo de Base	Kilómetro Inicial	Kilómetro final	Total, de kilómetros de cobertura	Km. De retornos
		Malpasito	BEAV	066+000	132+000	132 (66 de cada cuerpo)	En todo el tramo
		Las Choapas	BEAV	000+000	066+000	132 (66 de cada cuerpo)	En todo el tramo
	Agua Dulce - Cárdenas	Sánchez Magallanes	BEAV	045+000	099+000	108 (54 de cada cuerpo)	045+000 100+000
	Champotón - Campeche	Seybaplaya	BEAV	160+000	199+000	78 (39 de cada cuerpo)	En todo el tramo
	Libramiento Villahermosa	Nacajuca	BEAV	001+000	30.6+000	30.6	021+000 C/A
							007+600 C/B
							004+500 C/B
							014+000 C/A Carretera Estatal
Oaxaca	Salina Cruz - La Ventosa	Ixtepec	BEAV	000+000	075+000	150 (75 por cada cuerpo)	En todo el tramo
	Cuacnopalan - Oaxaca	Coixtlahuaca / Suchixtlahuaca	BEAV	120+000	180+000	60 ambos cuerpos	123+000 141+200 178+000
		Huitzo	BEAV	180+000	243+000	60 ambos cuerpos	219+100 232+000 243+000
	Barranca Larga - Ventanilla	Barranca Larga	BEAV	100+000	152+000	52	No cuenta con retorno
		Ventanilla	BEAV	152+000	204+300	52	



ANEXO 2

LISTADO DE TIEMPO RESPUESTA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL, PARA LOS TRAMOS Y SUB TRAMOS CARRETEROS OPERADOS POR CAPUFE.

Grúa		
Núm.	Tramo carretero	Minutos
1	Acatzingo - Ciudad Mendoza	0-60
2	Amecameca - Cuautla	0-50
3	Agua Dulce - Cárdenas	0-40
4	**Cd. Obregón - Libramiento Guaymas	0-60
5	Barranca Larga Ventanilla	0-60
6	Chamapa - Lechería	0-50
7	Champotón - Campeche	0-50
8	Chapalilla - Compostela	0-90
9	Ciudad Mendoza - Córdoba	0-30
10	Córdoba - Veracruz	0-50
11	Cuacnopalan - Tehuacán	0-60
12	Cauhtémoc - Osiris	0-90
13	Cuernavaca - Acapulco	0-60
14	Culiacán - Guamuchil	0-40
15	Durango - Mazatlán	0-60
16	*Entronque Aeropuerto Los Cabos - San José Del Cabo	0-50
17	*Entronque Corral De Piedra - Distribuidor Vial San Lucas	0-70
18	*Entronque Corral De Piedra - Entronque El Mangle	0-90
19	*Entronque San José - Entronque Corral De Piedra	0-60
20	**Estación Don - Navojoa	0-40
21	Gómez Palacio - Corralitos	0-50
22	**Guaymas - Hermosillo	0-90
23	**Hermosillo - Magdalena	0-80
24	***Isla - Cosoleacaque	0-70
25	La Carbonera - Puerto México	0-60
26	****La Cuchilla - Matamoros	0-40
27	La Pera - Cuautla	0-40
28	La Rumorosa - Tecate	0-40
29	***La Tinaja - Isla	0-70
30	Lagos De Moreno - San Luis Potosí	0-60
31	Las Choapas - Ocozocoautla	0-60
32	Libramiento Cuernavaca	0-40
33	Libramiento Ciudad Valles - Tamuín	0-60
34	**Libramiento Guaymas	0-40
35	**Libramiento Magdalena	0-50
36	Libramiento Noreste Querétaro	0-50
37	Libramiento Oriente Chihuahua	0-60
38	Libramiento Oriente Saltillo	0-60
39	Libramiento Poniente Acapulco	0-40
40	Libramiento Poniente Tampico	0-30
41	Libramiento Villahermosa	0-60
42	**Magdalena-Nogales	0-70
43	México - Cuernavaca	0-60
44	México - Puebla	0-50
45	México - Querétaro	0-60
46	** Navojoa - Cd Obregón	0-30



ANEXO 2

LISTADO DE TIEMPO RESPUESTA DE LAS UNIDADES DE AUXILIO VIAL, PARA LOS TRAMOS Y SUB TRAMOS CARRETEROS OPERADOS POR CAPUFE.

Grúa		
Núm.	Tramo carretero	Minutos
47	Nuevo Teapa - Cosoleacaque	0-90
48	Palmillas - Querétaro	0-50
49	****Plan De Ayala - El Porvenir	0-60
50	Puebla - Acatzingo	0-50
51	Puente De Ixtla - Iguala	0-60
52	Querétaro - Irapuato	0-50
53	Rancho Viejo - Taxco	0-50
54	Salina Cruz - Tehuantepec - La Ventosa	0-50
55	Tehuacán - Oaxaca	0-60
56	Tepotzotlán - Polotitlán	0-50
57	Viaducto Elevado Tlalpan	0-20
58	Tihuatlán - Gutiérrez Zamora	0-40
59	Tijuana - Ensenada	0-40
60	Zacapalco - Rancho Viejo	0-40



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Tijuana	Tijuana - Ensenada	Rosarito	BEAV	035+500	009+500 035+500 053+000	Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 34 Playas de Tijuana Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 35 Rosarito Gasolinera en Poblado Primo Tapia	Si Si No	Ambos A
		Ensenada	BEAV	098+600	098+600	Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 36 Ensenada	Si	Ambos
	La Rumorosa - Tecate	El Hongo	BEAV	092+105	061+300 092+105 117+500	Sanitarios Plaza de Cobro FIARUM Área de descanso en la Plaza de Cobro No. 83 El Hongo Gasolinera Tecate	No Si No	B Ambos B
Hermosillo	Los Mochis - Navojoa	Estación Don	BEAV	130+000	070+000 092+000 128+500 130+000 153+000 155+000	Gasolinera, Oxxo y Llantera Gasolinera en el ejido Los Toltecas Gasolinera y Llantera San Ramón Plaza de Cobro No. 148 Estación Don Gasolinera el Oro Negro Gasolinera, Centro Comercial Soriana entrada a Navojoa	No No No Si No No	B Ambos B Ambos B A
	Navojoa - Ciudad Obregón	Fundición	BEAV	195+100	161+000 195+100 197+000 210+000 219+000 222+000	Gasolinera MAS Plaza de Cobro No. 149 Fundición Poblado de Fundición Poblado Centauro del Norte, Gasolinera Aeropuerto y Oxxo Gasolinera Walmart, tienda Ley y Entrada a Ciudad Obregón	No Si No No No No	B Ambos B B B Ambos
	Ciudad Obregón - Guaymas	Esperanza	BEAV	010+500	001+000 006+000 008+000 010+500 046+000	Walmart Gasolinera Gasolinera y entrada al poblado de Esperanza y Cocorit Plaza de Cobro No. 150 Esperanza Gasolinera y poblado de Vicam	No No No Si No No	B B B Ambos Ambos
	Guaymas - Hermosillo	Guaymas	BEAV	020+100	001+000 020+100 139+000 171+000 199+000 249+000	Gasolinera Cobertizos Plaza de Cobro No. 151 Guaymas Gasolinera el Valiente Gasolinera los Arrieros Gasolinera los Pizitos Gasolineras	No Si No No No No	B Ambos A B A B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Hermosillo	Hermosillo - Santa Ana	Hermosillo	BEAV	015+300	015+300 032+000 068+000	Plaza de Cobro No. 152 Hermosillo Gasolinera y entrada a la Población de Pesqueira Gasolinera, Llantera y entrada a la Población de Carbo	Si No No	A A B
	Magdalena - Nogales	Magdalena	BEAV	187+500	126+000 146+000 167+000 187+500 189+000 208+000 240+000 256+000	Poblado Benjamín hill Poblado Estación Llano Población Santa Ana Plaza de Cobro No. 153 Magdalena Gasolinera Poblado Imuris Poblado de Cibuta Gasolinera el 21	No No No Si No No No No	B B Ambos B A Ambos Ambos Ambos
Saltillo	La Carbonera - Ojo Caliente	La Carbonera	BEAV	012+360	000+000 012+360 021+000	Gasolinera Petro 7 a 100 m. fuera de Sector Módulos Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 140 La Carbonera Gasolinera 12 de diciembre a 500 m. fuera de Sector	SI SI No	B A/B A
	Gómez Palacio - Corralitos	Bermejillo	BEAV	044+200	044+200 045+500	Módulos Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 160 Bermejillo Gasolinera OXXO Gas, en medio de ambos cuerpos	SI SI	A/B A/B
		Ceballos	BEAV	128+700	127+500 128+800 188+800	Gasolinera Cargo Gas, en medio de ambos cuerpos Módulos Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 161 Ceballos Final del tramo	Si Si Si	A/B A/B A/B
	Plan de Ayala - El Porvenir	Plan de Ayala	BEAV	000+500	000+ 500 076+800	Módulos Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 162 Plan de Ayala Poblado El Porvenir a 500 m. fuera de Sector	Si No	A/B A
	La Cuchilla - Matamoros	La Cuchilla	BEAV	000+970	000+970 038+800	Módulos Sanitarios de la Plaza de Cobro No. 163 La Cuchilla Gasolinera Cargo Gas a 500 m. fuera de Sector	Si No	A/B B
	Libramiento Oriente de Chihuahua	Jiménez	BEAV	003 + 760	000+000 003+760 021+500 038+360	OXXO gas servicio camionero Plaza de Cobro No. 228 Jiménez Gasolinera Carvel Plaza de Cobro No. 229 Sacramento	No Si No Si	B A A A



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Mazatlán	Durango - Mazatlán	Durango	BEAV	022+200	022+200 023+000	Plaza de cobro No. 95 Durango Gasolinera Eustoil	Si No	B A
		Llano Grande	BEAV	073+800	073+200 074+200	Servicio Conexo B Servicio Conexo A	SI SI	B A
		Coscomate	BEAV	122+400	122+00 124+200 172+100	Plaza de cobro No. 97 Coscomate Servicio Conexo A y B Entronque Santa Lucía	SI SI SI	Ambos Ambos Ambos
		Mesillas	BEAV	214+100	213+200	Servicio Conexo A y B Servicio Conexo B	No SI	Ambos B
	Circuito Los Cabos	Aeropuerto	BEAV	105+000	118+700 024+500	Plaza de Cobro No. 86 San Jose del Cabo Plaza de cobro No. 196 San Lucas	SI	A
	Chapalilla - Compostela	Compostela	BEAV	031+700	000+000 031+500 031+700	Poblado de Chapalilla Servicio Conexo B Servicio Conexo A	SI SI SI	Ambos B A
Querétaro	México - Querétaro	Palmillas	BEAV	148+000	148+000 150+000 168+000 179+000 181+000 183+000 180+000 177+000 175+000 168+000 152+000	Plaza de Cobro No. 5 Palmillas Parador San Pedro Gasolinera Mobil Restaurante Yecapixtla Restaurante Morenita Gasolinera Restaurante El trailer Gasolinera Gasolinera Gasolinera Gasolinera	Si No No No No No No No No No No	A/B B A/B A A A A A A/B B B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Querétaro	México - Querétaro	El Colorado	BEAV	192+300	175+000	Gasolinera	No	A/B
					177+000	Gasolinera	No	A
					179+000	Restaurante Yecapixtla	No	A
					180+000	Restaurante El trailer	No	A
					181+000	Restaurante Morenita	No	A
					183+000	Gasolinera	No	A
	Libramiento Noroeste Querétaro	Chichimequillas	BEAV	7+200	000+000	Inicio del tramo	No	A/B
					020+000	Plaza de Cobro No. 127 Chichimequillas		
					037+000	Fin del tramo		
	Querétaro - Irapuato	Querétaro	BEAV	007+100	033+000	Gasolinera	No	B
					026+000	Gasolinera	No	B
					007+100	Caseta Querétaro	Si	B
					004+000	Gasolinera	No	B
		Salamanca	BEAV	083+100	010+000	Gasolinera	No	B
					026+000	Gasolinera	No	A/B
					045+000	Entrada a Ciudad de Celaya, en Gasolinera	No	A
					067+000	Gasolinera Shell	No	A



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Querétaro	Lagos de Moreno - San Luis Potosí	Lagos de Moreno	BEAV	020+600	020+000	Plaza de Cobro No. 190 Lagos de Moreno	Si	A
					078+000	Término de tramo, entronque con Villa de Arriaga	No	B
					058+000	Salida a Ojuelos y Ocampo Guanajuato	No	A/B
					012+000	Inicio de tramo crucero a tramo libre	No	A/B
					016+000	Paralelo a una gasolinera Pemex	No	A/B
	Cuahtémoc - Osiris	Zacatecas	BAV	098+100	098+000	Plaza de Cobro No. 87 Zacatecas	Si	A/B
					097+000	Tienda OXXO	No	A/B
					065+000	Zona urbana de Ciudad Cuahtémoc	No	A
Cuernavaca	México - Cuernavaca	Viaducto Elevado Tlalpan	BEAV	023+300	023+300	Plaza de Cobro No. 1 Tlalpan Parador Parres Av. Panamericana, CDMX	Si Si No	A B A
		Tlalpan	BAV	023+300	023+300 037+800 048+000	Plaza de Cobro No. 1 Tlalpan Parador Parres Gasolinera Covadonga	Si Si No	A/B
		Tres Marías	BAV	053+000	053+000 080+000	Plaza de Cobro No 1 Bis Tres Marías Glorieta Paloma de la Paz	Si No	A/B
	La Pera - Cuautla	Tepoztlán	BAV	007+958	007+958 021+206 026+000	Plaza de Cobro No. 24 Tepoztlán Plaza de Cobro No. 25 Oacalco Plaza de Cobro No. 59 Oaxtepec	Si	B
				7+958	034+000	Cuautla	No	A
	Cuernavaca - Acapulco	Alpuyeca	BAV	114+800	114+800 105+000 109+000 114+800	Plaza de Cobro No. 101 Alpuyeca Gasolinera Gasolinera Campamento Alpuyeca	No SI	A B
		Paso Morelos	BEAV	178+000	178+000	Plaza de Cobro No. 102 Paso Morelos	SI	A



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Cuernavaca	Cuernavaca - Acapulco						SI	B
		Palo Blanco	BEAV	288+900	288+900	Plaza de Cobro No. 103 Palo Blanco Área de sanitarios de la Plaza de Cobro No. 103 Palo Blanco	SI SI	A A
		La Venta	BEAV	364+900	364+900	Plaza de Cobro No. 104 La Venta	SI SI	A B
		Emiliano Zapata	BAV	100+000	100+750083+000086+000089+000095+000 080+000	Plaza de Cobro No. 107 Emiliano ZapataGasolinera PEMEXGasolinera G500Gasolinera PEMEXGasolinera El Polvorín Glorieta Paloma de la Paz	No	AB
		Ing. Francisco Velasco Durán	BEAV	118+170	118+170 132+000 119+000	Plaza de Cobro No. 184 Francisco Velasco Durán Gasolinera Gasolinera	Si No No	A B
	Puente de Ixtla - Iguala	Zacapalco	BEAV	000+500	038+600 053+000 028+000 030+000	Plaza de Cobro No. 192 Ozumba Poblado Alborada Gasolinera Repsol Gasolinera Los Volcanes	Si No	A
							No	B
	Puebla	México - Puebla	Chalco	BEAV	033+100	020+000	Paradero La Virgen	Si
017+000						Puente La Concordia	Si	B
030+000						Gasolinera Que Chula es Puebla	No	A
032+000						Plaza de Cobro No. 71 Chalco	Si	A
032+500						Plaza de Cobro No. 71 Bis	Si	A
San Marcos			BEAV	047+000	056+000	Llano grande	Si	A/B
					063+000	Gasolinera Río Frío	No	B
					033+300	Plaza de Cobro No. 7 San Marcos	Si	A/B
San Martín	BAV	096+600	090+000	Paradero San Martín	Si	A/B		
			088+000	Gasolinera Santa Catarina	No	B		



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Puebla	México - Puebla				080+000	Gasolinera Palmillas	No	A/B
					063+000	Gasolinera Río Frío	No	B
					096+000	Gasolinera BP	No	A
					099+000	Gasolinera Total	No	A/B
					108+000	Paradero Xoxtla	No	A/B
					113+000	Restaurante Los Cochinitos	No	A
	Puebla - Acatzingo	Amozoc	BEAV	141+800	127+500	Gasolinera PEMEX	No	A
					133+000	Salida a Xonacatepec	No	B
					134+000	Gasolinera Chachapa	No	A/B
					141+800	Plaza de Cobro No. 26 Amozoc	Si	A/B
					143+000	Gasolinera PEMEX	No	A
					144+000	Gasolinera PEMEX	No	B
					156+000	Gasolinera PEMEX Salida a Tepeaca	No	A/B
					158+000	Gasolinera Total	No	A/B
					166+000	Paradero Acatzingo	Si	A/B
		Acatzingo	BEAV	166+000	181+000	Gasolinera Quecholac	No	A
					190+000	Talachería San Miguel Xaltepec	No	A
					192+000	Gasolinera Enríquez	No	A/B
					200+000	Arco de Seguridad Palmar del Bravo	Si	A
					181+000	Gasolinera Tecamachalco	No	B
					166+000	Paradero Acatzingo	Si	B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Puebla	Acatzingo - Ciudad Mendoza	Esperanza	BEAV	217+500	251+000	Gasolinera Mendoza	No	A
					237+000	Paradero La Estancia	No	A
					218+000	Gasolinera GAS 1	No	A
					217+500	Plaza de Cobro No. 27 Esperanza	Si	A/B
					258+000	Gasolinera Colorines	No	B
					246+000	Paradero La Estancia	No	B
					218+700	Gasolinera GAS 1	No	B
					202+700	Gasolinera Combustibles Max	No	B
	Cuacnopalan - Tehuacán	Tehuacán	BEAV	039+620	039+620	Plaza de Cobro No. 76 Tehuacán	Si	A/B
					038+500	Gasolinera ALFA	No	B
					007+500	Parador del Km. 07+000	No	A/B
		Miahuatlán	BEAV	071+400	071+400	Estacionamiento de Plaza de Cobro No. 77 Miahuatlán	Si	A/B
					113+000	Parador Rodeo	Si	A/B
					117+000	Parador Puerto Mixteco	Si	A/B
	Amecameca - Nepantla	Ozumba	BEAV	038+650	051+000	Comunidad de Alborada (aledaña a la autopista, fuera de sector)	No	A
					028+000	Gasolinera Repsol Amecameca	No	B
Veracruz	Ciudad Mendoza - Córdoba	Orizaba	BEAV	266+150	250+800	Entrada a Nogales	No	A
					268+800	Paradero San Cristóbal	No	A/B
					275+000	Gasolinera Las Gemelas	No	A/B
					276+200	Entronque a Orizaba	No	B
					276+100	Entronque a Orizaba	No	A



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Veracruz	Ciudad Mendoza - Córdoba	Fortín	BEAV	286+150	276+000	Incorporación a Orizaba	No	A/B
					280+000	La joyita	No	A/B
					284+000	Entronque USBI	No	A/B
					286+150	Inmediaciones de la Base de Emergencias y Auxilio Vial	Si	A/B
					287+300	Conexos (a reserva de que haya espacio)	Si	A/B
					290+900	Gasolinera Los Cafetos (a reserva de que la gasolinera de autorización)	No	A/B
					291+000	Gasolinera servicios Esmeralda (a reserva de que la gasolinera de autorización)	No	B
					292+000	Paradero de camiones (Keenworth)	No	B
					300+800	Gasolinera	No	B
					296+000	Salida a San Miguelito - Amantlán	No	B
	Córdoba - Veracruz	Cuitláhuac	BEAV	014+200	000+200	Gasolinera de Rancho Trejo	No	A
					013+900	Gasolinera La Isla Hidrocarburos del Sur	Si	A
					014+200	Plaza de Cobro No. 116 Cuitláhuac		B
					014+200	Plaza de Cobro No. 116 Cuitláhuac	Si	B
					014+500	Gasolinera Energy	No	B
					045+000	Gasolinera Energy (se recorren 3 km fuera de la jurisdicción)	No	A
		Paso del Toro	BEAV	089+900	045+000	Restaurante Yolis y Restaurante Paraíso (se recorren 2 km fuera de la jurisdicción)	No	A
					061+500	Restaurante "El Retorno" únicamente durante el día, de las 07:00 a 19:00 hrs.	No	B
					089+800	Conexos de la Plaza de Cobro No. 117 Paso del Toro	Si	A/B
					098+000	La Ferre (Bajando la Cabeza Olmeca) únicamente durante el día, de las 07:00 a 19:00 hrs.	No	A
					098+000	El Martillo Paso de los Juncos esq. Ciruelo Fracc. Floresta (se recorre 1 km fuera de la jurisdicción)	No	A

Calzada de los Reyes No. 24, Col. Tetela del Monte, CP. 62130, Cuernavaca, Morelos. Tel: (777) 329 2100 www.gob.mx/capufe



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Veracruz	Tihuatlán - Gutiérrez Zamora	Totomoxtle	BEAV	181+361	208+000	Gasolinera Toro Negro	No	B
					182+000	Conexos de la Plaza de Cobro No. 177 Totomoxtle	Si	A/B
Reynosa	Libramiento Poniente Tampico	Tampico	BEAV	005+970	005+900 006+000 008+000	Conexos de la Plaza de Cobro No. 112 Libramiento Poniente Tampico Conexos de la Plaza de Cobro No. 112 Libramiento Poniente Tampico Gasolinera	Si Si No	B A A
	Libramiento Ciudad Valles - Tamuín	La Calera	BEAV	089+620	089+620	Área de estacionamiento de Plaza de cobro 112 LPT	Si	A
Coatzacoalcos	Acayucan - Cosoleacaque	Acayucan	BEAV	000+200	000+200	Plaza de Cobro No. 119 Acayucan	Si	A
					000+600	Plaza de Cobro No. 119 Acayucan	Si	B
					004+000	Tienda OXXO	No	A
					004+000	Gasolinera		A
					032+000	Restaurante		B
					032+000	Gasolinera		B
					188+000	Plaza de cobro No. 119 Acayucan	No	A
					187+000	Gasolinera		B
	La Tinaja - Acayucan	Cosamaloapan	BEAV	083+360	152+000	Gasolinera en cada cuerpo		A/B
					118+000	Gasolinera		A
					083+360	Plaza de Cobro No. 118 Cosamaloapan		A
					118+000	Gasolinera		A
					024+000	Restaurante		A
					024+000	Gasolinera	No	A/B
					003+000	Restaurante		A/B
					003+000	Entronque a la Tinaja		A/B
					048+000	Restaurante		A
					048+000	Restaurante		A
		Cosoleacaque	BEAV	011+300	000+000	Gasolineras a la salida y entrada de la autopista	Si	A/B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Coatzacoalcos	Nuevo Teapa - Cosoleacaque				011+000	Plaza de Cobro No. 67		B
					011+400	Plaza de Cobro No. 67		A
					024+000	Gasolinera		B
					027+000	Restaurante		A
					032+000	Campamento CAPUFE, con Acotamiento		A
					032+000	Gasolinera		A
Estado de México	Chamapa - Lechería	Lomas Verdes	BAV	017+000	032+000	Entrada a Minatitlán		B
					001 +300	Plaza de Cobro No. 139 Lechería		A/B
					005+000	Plaza de Cobro No. 138 Lago de Guadalupe		A/B
					009+800	Plaza de Cobro No. 137 Atizapán		B
					013+800	Plaza de Cobro No. 136 Madin		A/B
					017+000	Plaza de Cobro No. 185 Lomas Verdes		A
					021-300	Plaza de Cobro No. 135 Nopala		A/B
					023+500	Plaza de Cobro No. 134 Cipreses		A
	México – Querétaro	Tepotzotlán	BEAV	043+300	027+100	Plaza de Cobro No. 133 Chamapa	Si	A/B
					043+300	Plaza de Cobro No. 04 Tepotzotlán	Si	A/B
					046+000	Gasolinera	No	A/B
					056+200	Plaza de Cobro No. 69 Jorobas	Si	A/B
					069+000	Gasolinera	No	A/B
					093+000	BEAV San Francisco	Si	A
					098+000	Gasolinera	No	A
					107+000	Parador del Bosque	No	A
					107+500	Gasolinera	No	A
					108+000	Hotel HOH	No	B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Estado de México	México – Querétaro	Tepotzotlán	BEAV	043+300	115+000	Gasolinera y parador Sequoia	No	A/B
					119+000	Gasolinera	No	B
					133+000	Plaza de Cobro No. 70 Polotitlán	Si	A/B
					098+000	Gasolinera	No	A
					107+000	Gasolinera	No	A
					121+000	Gasolinera	No	A
					128+500	Gasolinera	No	A
					119+000	Gasolinera	No	B
					115+000	Gasolinera	No	B
					093+000	Gasolinera	No	B
					091+000	Gasolinera	No	B
					083+800	Gasolinera	No	A
					086+000	Gasolinera	No	A
					088+000	Gasolinera	No	A
					133+000	Plaza de Cobro No. 70 Polotitlán	Si	A/B
					043+300	Plaza de Cobro No. 04 Tepotzotlán	Si	A/B
					148+000	Plaza de Cobro No. 05 Palmillas	Si	A/B
Villahermosa	Las Choapas - Ocozocoautla	Ocozocoautla	BEAV	182+200	182+200	Conexos de la Plaza de Cobro N. 182 Ocozocoautla	Si	Ambos
					188+000	Gasolinera la Peregrina	No	B
					185+000	Gasolinera Madre Tierra	No	A
					134+000	Gasolinera de Raudales Malpaso	No	A
		Malpasito	BEAV	112+800	134+000	Gasolinera de Raudales Malpaso	No	A



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Villahermosa	Las Choapas - Ocozocoautla				112+800	Conexos de la Plaza de Cobro No. 181 Malpasito	No	Ambos
		Las Choapas	BEAV	016+683	016+683 006+000	Conexos de la Plaza de Cobro No. 179 Las Choapas Gasolinera	Si No	Ambos A
	Agua Dulce - Cárdenas	Sánchez Magallanes	BEAV	070+200	070+000 070+200	Conexos de la Plaza de Cobro No. 176 Sanchez Magallanes Gasolinera Pejelagartero primera sección Huimanguillo, Tabasco	SI No	B A
	Champotón - Campeche	Seybaplaya	BEAV	175+200	159+500 175+100 199+800	Gasolineria Haltunchén Conexos de la Plaza de Cobro No. 132 Seybaplaya Estacionamiento 18 de marzo, entrada de la ciudad de Campeche	No Si No	A Ambos B
	Libramiento Villahermosa	Nacajuca	BEAV	016+120	015+700	Conexo (Área de sanitarios)	Si	A
					016+600	Conexo (Área de sanitarios)	Si	B
					001+000	Gasolinera SERVIFACIL Carretera VHSA-Cárdenas	No	B
					021+000	Gasolinera MASGAS Carretera Frontera-VHSA	No	A
					30.6+000	Gasolinera SERVIFACIL Carretera VHSA-Macuspana	No	A
Oaxaca	Salina Cruz- La Ventosa	Ixttepec	BEAV	053+500	002+100 052+500	Plaza de cobro No. 89 Tehuantepec Estacionamiento de la Plaza de Cobro No. 90 Ixttepec	No	A/B
			BEAV	141+223	178+000	Gasolinera Nochixtlan	No	B



ANEXO 3

RELACIÓN DE LUGARES SEGUROS PARA TRASLADO DE VEHÍCULOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE SOLICITEN EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL								
Unidad Regional	Tramo Carretero	Base	Tipo de base	Km. De Ubicación de la base de la grúa.	Km. del lugar seguro más cercano dentro de la zona de cobertura	Nombre del lugar seguro más cercano donde se deja a la persona usuaria con su vehículo	Pertenece a CAPUFE (SI, NO)	Cuerpo
Oaxaca	Cuacnopalan - Oaxaca	Coixtlahuaca / Suchixtlahuaca			142+000	Sanitarios Plaza de Cobro No. 78 Coixtlahuaca	Si	A
					141+500	Sanitarios Plaza de Cobro No. 78 Coixtlahuaca	Si	B
	Huitzo	BEAV	BEAV	219+920	124+500	Gasolinera Tepelmeme	No	B
					140+500	Gasolinera Suchixtlahuaca	No	A
					178+000	Gasolinera Nochixtlan	No	B
	Barranca Larga - Ventanilla	Barranca Larga	BEAV	101+900	219+000	Estacionamiento de sanitarios públicos de Plaza de Cobro No. 79 Huitzo	Si	A/B
					242+800	Entronque de autopista	Si	A
	Barranca Larga - Ventanilla	Barranca Larga	BEAV	101+900	101+900	Plaza de Cobro No. 225 Barranca Larga	Si	A/B
					190+350	Plaza de Cobro No. 226 Ventanilla	Si	A/B

Nota: Los kilómetros y lugares mencionados son enunciativos más no limitativos, si se requiere considerar algún otro lugar seguro de traslado deberá integrarse sin necesidad de actualizar el Lineamiento.



ANEXO 4

ENCUESTA DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL

1. **¿El personal operador de grúa le informó que el servicio de grúa es gratuito?**
Sí () No ()
2. **¿El personal operador de grúa le cobró el servicio o le solicitó propina por el servicio?**
Sí () No ()
3. **¿El personal operador de grúa le sugirió servicios particulares o talleres mecánicos?**
Sí () No ()
4. **¿El personal operador de grúa le solicitó la firma en el reporte del servicio?**
Sí () No ()
5. **¿El personal operador de grúa le proporcionó el comprobante del servicio que le proporcionó?**
Sí () No ()
6. **Del 1 al 5, ¿Cómo califica el servicio otorgado? Considerando que el 5 es la calificación más alta y el 1 la calificación más baja.**
5 Excelente ()
4 Bien ()
3 Regular ()
2 Mal ()
1 Pésimo ()
7. **Si la respuesta en las preguntas 2 y 3 es "Sí", se solicita a la persona usuaria los siguientes datos:**
Nombre de la persona usuaria:
Marca del vehículo:
Submarca del vehículo:
Color del vehículo:
Placas:
Tramo Carretero:
Kilómetro del servicio:
Fecha del servicio:



ANEXO 5

FORMATOS DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL REPORTE DE SERVICIO DE AUXILIO VIAL (GRÚAS)

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos REPORTE DE SERVICIO DE AUXILIO VIAL (GRÚAS)		<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; font-weight: bold; color: red;">SAV-</div>
Unidad Regional:	<input type="text"/>	Base Operativa:
Folio Sistema:	Operador:	Fecha: dd mm aaaa
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>1 DATOS DEL SERVICIO</p> <p>Sector de correspondencia: <input type="text"/></p> <p>Kilómetro del servicio: <input type="text"/> Número económico: 750-</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>5 ORIGEN DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO</p> <p> <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"/> </p> </div> </div>		
<div style="display: flex;"> <div style="width: 45%;"> <p>2 INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LA GRÚA</p> <p>Hora aviso al operador: 24 horas Hora salida de base: 24 horas</p> <p>Hora contacto usuario: 24 horas Hora de conclusión del servicio: 24 horas</p> <p>Hora regreso a base: 24 horas Odómetro inicio servicio: <input type="text"/></p> <p>Odómetro al contacto con usuario: <input type="text"/> Odómetro al concluir servicio: <input type="text"/></p> <p>Odómetro al regresar a base: <input type="text"/> Ubicación del op. al recibir el aviso (km y lugar): <input type="text"/></p> <p>Observaciones (obligatorio): <input style="height: 40px;" type="text"/></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>6 DATOS DEL USUARIO</p> <p>Nombre: <input type="text"/></p> <p>Teléfono: <input type="text"/> Correo Electrónico: <input type="text"/></p> </div> </div>		
<div style="display: flex;"> <div style="width: 45%;"> <p>3 SERVICIO AL USUARIO</p> <p> <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"/> Abandono <input type="checkbox"/> Servicio no otorgado </p> <p>Destino del traslado (km y lugar): <input type="text"/></p> <p>Causas por las que el servicio no fue otorgado:</p> <p> <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"/> </p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>7 DATOS DEL VEHÍCULO</p> <p>Marca: <input type="text"/> Submarca: <input type="text"/></p> <p>Modelo: <input type="text"/> Color: <input type="text"/></p> <p>Placas: <input type="text"/> Origen de las placas: <input type="text"/></p> <p>Tipo de vehículo: <input type="text"/> Razón social: <input type="text"/></p> </div> </div>		
<div style="display: flex;"> <div style="width: 45%;"> <p>4 RESPONSIVA PARA EL USUARIO</p> <p>Recibí comprobante del servicio: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p>Acepto y autorizo el servicio: CAPUFE no se hace responsable de los daños que puede sufrir el vehículo durante el servicio otorgado.</p> <p style="text-align: right;">Nombre completa y firma del usuario</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>8 SERVICIO AL CAMINO</p> <p> <input type="checkbox"/> Abandono <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"/> </p> <p>Causas por las que el servicio no fue otorgado:</p> <p> <input type="checkbox"/> No se encontró semoviente <input type="checkbox"/> No se encontró objeto <input type="checkbox"/> Otros: <input type="text"/> </p> <p style="text-align: right;">Valida</p> <p style="text-align: center;"> <small>Nombre completa y firma del Operador de Grúa</small> <small>Nombre y firma del jefe inmediato</small> </p> </div> </div>		
<div style="display: flex;"> <div style="width: 45%;"> <p>9 RESPONSIVA PARA TRASLADO DE MOTOCICLETAS</p> <p>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.</p> <p>Acepto y autorizo el traslado:</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p> <p style="text-align: right;">Nombre completa y firma del usuario</p> </div> </div>		


Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos COMPROBANTE DEL SERVICIO DE AUXILIO VIAL		<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; font-weight: bold; color: red;">SAV-</div>
<p>1 PROTOCOLO DEL SERVICIO DE GRÚA</p> <p>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, peso de contenedor, agua para radiador o abandono, 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.</p>		
Unidad Regional:	<input type="text"/>	Base Operativa:
Sector:	<input type="text"/>	Km: <input type="text"/>
Folio Sistema:	Operador:	Fecha: dd mm aaaa
		Unidad: 750-
<p style="color: red; font-weight: bold;">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.</p>		
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <p style="color: red; font-weight: bold;">SERVICIO GRATUITO</p> <div style="border: 2px solid green; padding: 10px; background-color: #e8f5e9;"> <p style="color: red; font-weight: bold;">PARA PRESENTAR UNA QUEJA O SUGERENCIA SOBRE EL SERVICIO DE AUXILIO VIAL, LLAME AL: 074</p> </div> </div>		

Consultar Aviso de Privacidad Integral en la página www.gob.mx/capufe



ANEXO 5

REPORTE DE CARGA DE COMBUSTIBLE / INGRESO AL TALLER (GRÚAS)

 REPORTE DE CARGA DE COMBUSTIBLE/ INGRESO A TALLER (GRÚAS)		700000
Base operativa:	<input type="text"/>	Unidad: 750-
Folio Sistema:	<input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/> dd <input type="text"/> mm <input type="text"/> aaaa
1 INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE LA GRÚA		
Hora aviso:	Hora salida de base:	Hora de llegada:
Odómetro salida de base:	Odómetro de llegada:	Odómetro regreso a base:
Ubicación de taller o gasolinera (Nombre, km y/o lugar):		
2 CARGA DE COMBUSTIBLE		
Nombre del operador:		Número de tarjeta de combustible:
No. ticket de la bomba:		No. ticket de la tarjeta:
Litros:	Costo por litro: \$	Monto: \$
3 SERVICIO PREVENTIVO/CORRECTIVO DE LA UNIDAD		
Operador que entrega la unidad:		Operador que recibe la unidad:
Fecha de entrega:		Fecha de recepción:
Firma:		Firma:
Firma del operador		Nombre y firma de jefe inmediato



ANEXO 5

FORMATO DE ENTREGA - RECEPCIÓN GRÚA DE PLATAFORMA TIPO B (FRENTE)

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos		Folio: 1001
Formato de Entrega-Recepción Grúa de Plataforma Tipo B		
1 No. Económico: 750-	2 Unidad Regional:	3 Odómetro:
4 Base Operativa:	5 Tramo:	6 Fecha:
7 Folio SAV inicial:	8 Folio SAV final:	

REVISIÓN DE NIVELES

	Bien / Bajo
Aceite del motor	
Aceite de la dirección	
Refrigerante (antifongético)	
Líquido para frenos	
Agua para limpiadores	

FUNCIONAMIENTO

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

ESTADO FÍSICO 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 transceptor	●	●	
Teléfono Celular	●	●	
Depósito de UREA	●	●	

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)	●	●	
Grasera portátil	●	●	
Espátulas de 3"	●	●	
1 Bote de grasa de 19lts.	●	●	
1 Cubeta de plástico de 19lts.	●	●	
1 Gato botella	●	●	
Cable porta llantas	●	●	
Sujetadores de gancho	●	●	

SISTEMA DE LUCES

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

NIVEL DE COMBUSTIBLE

NIVEL DE UREA



ANEXO 5

FORMATO DE ENTREGA - RECEPCIÓN GRÚA DE PLATAFORMA TIPO B (REVERSO)

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos				
① Operador que entrega:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	② Operador que recibe:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	
③ Vigencia de licencia:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	④ Vigencia de licencia:	<input style="width: 90%;" type="text"/>	
HERRAMIENTAS		HERRAMIENTAS		
	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		Observaciones	Observaciones	
1 Cadena de seguridad tipo "V"	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Kit de triángulos reflejantes	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Bandas sujetadoras de carga	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		40 Traficonos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Matracas con banda de amarre	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Juego de 3 horquillas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Cádenas "J" de amarre	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		6 Pares de guantes	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4 Eslingas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		6 pares de lentes de policarbonato	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Cajas de herramientas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Gato patín de 3 toneladas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Pinzas de mecánico	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		2 Extintores de 5kg	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Pinzas de corte	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Extintor de 2kg.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Pinza de punta	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		4 Taquetes de madera	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Pinza de presión	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Compresor de aire y manguera	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Medidor de presión de aire	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Maneral para tuercas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 Desarmadores de cruz	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Llave de cruz	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3 Desarmadores planos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Juego de 2 bases para horquillas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Martillo de bola	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Juego de 2 bases con ganchos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Mazo de 5lb.	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Llave de impacto	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Lámparas con imán	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Juego de dados de impacto	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Cables para corriente	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Hidrolavadora	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Kit de sujeción para motocicletas	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Llave inglesa	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Manguera o válvula para neumáticos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		1 Par de Tow Ramps	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1 Juego de 2 en "L" para wheel lift	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		3 Cascos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2 Lámparas de mano tipo minero	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		3 Chalecos de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
OBSERVACIONES GENERALES				
<p>En caso de recibir la unidad con algún faltante, se deberá elaborar el acta de hechos correspondiente y adjuntarla a este formato.</p> <p>En caso de recibir la unidad con alguna falla o golpe, se deberá hacer de conocimiento al jefe inmediato por un escrito, mismo que deberá contener nombre completo y firma del operador de grúa y adjuntarlo a este formato.</p>				
<i>Revisó y validó</i>				
<i>Nombre y firma del operador que entrega unidad</i>		<i>Nombre y firma del operador que recibe unidad</i>		
<i>Nombre y firma del jefe inmediato</i>				



ANEXO 5

FORMATO DE ENTREGA - RECEPCIÓN GRÚA DE PLATAFORMA TIPO D (FRENTE)

Subdirección de Servicios al Usuario
Formato Entrega-Recepción Grúa de Pluma Tipo D

Folio: 1001

① No. Económico:

④ Tramo carretero:

⑥ Base Operativa:

② Unidad Regional:

⑦ Nombre operador:

③ Odómetro:

⑤ Fecha:

REVISIÓN DE NIVELES

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

FUNCIONAMIENTO

	✓	✗	Observaciones
Batería de la grúa	●	●	
Claxon	●	●	
Cometas	●	●	
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	●	●	

ESTADO FÍSICO 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	●	●	

SISTEMA DE LUCES

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

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	●	●	
Pluma	●	●	
Limpieza del underlift	●	●	
Engrasado del underlift	●	●	
Enrollado del winch	●	●	
Engrasado 28 puntos	●	●	

OBSERVACIONES GENERALES

NIVEL DE COMBUSTIBLE

NIVEL DE UREA

Azul
Amarillo



ANEXO 5

FORMATO DE ENTREGA - RECEPCIÓN GRÚA DE PLATAFORMA TIPO D (REVERSO)

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos			
① Operador que entrega:	<input type="text"/>	② Operador que recibe:	<input type="text"/>
③ Vigencia de licencia:	<input type="text"/>	④ Vigencia de licencia:	<input type="text"/>
⑤ Folio SAV inicial:	<input type="text"/>	⑥ Folio SAV final:	<input type="text"/>

HERRAMIENTAS				Observaciones
	✓	✗		
1 Kit de triángulos reflejantes	●	●		
1 Gato hidráulico de patín 4T	●	●		
1 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	●	●		
4 Palescas de 8"	●	●		
4 Juegos de horquillas	●	●		
1 Inversor de corriente de 12 a 127v	●	●		
6 Pares de guantes de piel	●	●		
6 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	●	●		
2 Juegos de cables pasacorriente	●	●		

HERRAMIENTAS				Observaciones
	✓	✗		
20 Tralicóns	●	●		
Pinzas de mecánico 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 de 1/2"	●	●		
Maneral de 1/2"	●	●		
Marfillo de bola	●	●		
Mazo grande	●	●		
Lámpara de mano	●	●		
Grasera portátil	●	●		
Hacha tipo bombero	●	●		
Palos areneras	●	●		
Pico grande	●	●		
Barreta de punta	●	●		
Barreta cabeza de espátula	●	●		
6 Taquetes de madera	●	●		

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 por un escrito, 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



ANEXO 5

PERSONIFICADOR



IDENTIFICADOR

