

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

Anexo 6

Servicios Conexos y Auxiliares

El presente Anexo tiene por objeto enumerar y describir aquellos conceptos de servicio conexos que están incluidos dentro de aquellos que se proporcionan tanto en la Caseta de Peaje y Plataforma y a lo largo del camino.

La disponibilidad de estos servicios conexos deberá ser revisada y registrada de manera semestral por los supervisores asignados por el SAASCAEM para su oportuno análisis.

A continuación, se describen los servicios conexos a registrar, mismos que se encuentran agrupados en 3 conceptos generales:

- I. Servicios en Caseta de Peaje y Plataforma.
- II. Servicios en el Camino.
- III. Seguro contra Accidentes.

I. SERVICIO EN CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA.

A) CONCEPTOS DE SEGURIDAD.

1. VIGILANCIA.

Se refiere a la disponibilidad de personal de seguridad privada con el equipo adecuado para resguardar la seguridad del usuario y de las instalaciones en la caseta. En el caso de convenio para implementación de seguridad pública la CONCESIONARIA deberá prestar el apoyo necesario. Para el registro del servicio conexo en cuestión, debe considerarse lo siguiente, diferenciando la pública y la privada.

- a) Número de casetas de vigilancia.
- b) Existencia de equipo de comunicación y descripción de este.
- c) Número de elementos.
- d) Capacitación.
- e) Equipo móvil.

2. ILUMINACIÓN

Se refiere a la disponibilidad de alumbrado público en toda la zona de casetas (plataforma, estacionamiento y demás instalaciones). Para efectos del registro del servicio conexo en cuestión se observará el funcionamiento de luminarias existentes.

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

3. EXTINTORES

Se refiere a la disponibilidad de equipo para extinguir incendios. Para el registro de servicio conexo en cuestión, deberá considerarse lo siguiente por plaza de peaje o área de atendimento.

- a) Disponibilidad en los puntos asignados (a ser ubicados conforme a las recomendaciones que emita un tercero especializado y/o el cuerpo de bomberos).
- b) Estado de carga de los extintores.
- c) Señalización de los extintores.

B) SERVICIOS CONEXOS OBLIGATORIOS.

La ubicación de las áreas de servicio para la Autopista será, preferentemente, en un área cercana a la zona de caseta, pero en todo caso estarán ubicadas a una distancia no menor a 1,000 m (mil metros) de ésta y fuera del derecho de vía con el objeto de no entorpecer su operación y evitar que los usuarios accedan a la zona de casetas.

1. BAÑOS.

Se refiere a las instalaciones con muebles, accesorios y agua suficiente similar a aquellos con los que contaría un baño público. Para el registro del presente servicio conexo se considerará lo siguiente por cada plaza troncal:

- a) Existencia mínimo de dos baños, uno para hombres y otro para mujeres.
- b) Funcionalidad de las instalaciones.
- c) Productos de consumo sanitario como jabón, papel, toallas o desodorantes.
- d) Limpieza.
- e) Iluminación y ventilación.
- f) Disponibilidad de Agua.

2. TIENDA DE CONVENIENCIA.

Se refiere a la disponibilidad de locales comerciales en donde se expenden diversos productos básicos. Para el registro del servicio conexo en cuestión se considerará lo siguiente:

- a) Expendio de productos comerciales empacados.
- b) Expendio de refrescos.
- c) Expendio de productos farmacéuticos de primera necesidad.

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

- d) Expendio de tabaquería.
- e) Expendio de periódicos y revistas.
- f) Limpieza.
- g) Ubicación.

3. SERVICIOS WIFI

Se refiere a la disponibilidad de servicios WiFi gratuito en las plazas troncales. Para el registro del servicio conexo en cuestión se considerará lo siguiente:

- a) Ubicación.
- b) Protección contras las inclemencias del tiempo.
- c) Funcionamiento.

4. INFORMACIÓN DE RUTAS.

Se refiere al mapa a gran escala en las diferentes plazas troncales, donde se indiquen las principales rutas de la región y de las principales poblaciones y sitios turísticos de interés. Para el registro del servicio conexo en cuestión se considerará lo siguiente:

- a) Ubicación.
- b) Tamaño.

5. DEPÓSITOS PARA BASURA.

Se refiere a la disponibilidad de recipientes para depositar desechos sólidos de los usuarios. Para el registro del servicio conexo en cuestión se considerará lo siguiente.

- a) Disponibilidad en los puntos asignados.
- b) Capacidad.
- c) Apariencia (presentación y el aspecto exterior del recipiente).
- d) Mantenimiento.

6. MONITOR CIUDADANO

Se refiere a la disponibilidad de puntos de contacto a disposición de los usuarios dirigidos al Concesionario para transmitirle alguna opinión, comentario o sugerencia de los servicios. Para el registro del presente servicio conexo se considerará lo siguiente:

- a) Ubicación (si fuera físico) o dirección en caso de RRSS o APPs.

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

- b) Tipo de buzón (forma y apariencia del buzón generando confianza al usuario respecto a que su comentario o sugerencia será atendida).
- c) Periodicidad en la recolección de las cartas.
- d) Procedimiento para hacer llegar la correspondencia al sitio personal indicado y atender las quejas u opiniones.

C) SERVICIOS CONEXOS OPCIONALES.

La ubicación de las áreas de servicio para la Autopista será, preferentemente, en un área cercana a la zona de caseta, pero en todo caso estarán ubicadas a una distancia no menor a 1,000 m (mil

metros) de ésta y fuera del derecho de vía con el objeto de no entorpecer su operación y evitar que los usuarios accedan a la zona de casetas.

1. RESTAURANTE.

Se refiere a la disponibilidad de locales comerciales en donde se expenden alimentos preparados. Para el registro de este servicio conexo se observará lo siguiente:

- a) Ubicación: deberán estar localizados preferentemente en un lugar alejado de la zona de cobro y cercana al estacionamiento.
- b) Limpieza e higiene.
- c) Si se expende comida para consumir en el lugar, área y mobiliario suficiente para atender a los comensales.
- d) Seguridad: Se refiere a la ubicación, mantenimiento e instalación de los depósitos de combustible para la cocina, los cuales deberán estar fuera de local y lo más alejado posible de la zona de atención al cliente. Asimismo, se observará la ubicación, mantenimiento e instalación para el mobiliario de cocina, principalmente estufas, parrillas, hornos y quemadores.

2. GUÍA TURÍSTICA.

Se refiere a la disponibilidad de locales en donde se proporcione información turística de la región al usuario. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente.

- a) Existencia de personal capacitado.
- b) Existencia de folletos y mapas de la región con información turística.
- c) Atención al usuario.

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

3. SERVICIO MÉDICO.

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones en horario laboral en donde se ofrezca atención de primeros auxilios cuando los centros de atención hospitalaria se localicen a una distancia de recorrido no sea mayor a 10 km. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente.

- a) Existencia de personal capacitado.
- b) Condiciones de las instalaciones.

- c) Inventario de medicamentos.
- d) Existencia de zona de seguridad para despegue y aterrizaje de helicópteros.
- e) Higiene.
- f) Inventario de equipo médico.

4. SALA DE DESCANSO.

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones en donde el usuario pueda detenerse momentáneamente para relajarse y descansar. Para el registro se observará lo siguiente.

- a) Mobiliario (registro detallado de servicios).
- b) Espacio disponible.
- c) Limpieza.
- d) Iluminación y ventilación.

5. CAJEROS AUTOMÁTICOS

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones con cajeros automáticos para el retiro de dinero en efectivo. Para el registro se observará lo siguiente.

- a) Número de equipos.
- b) Versatilidad en el uso (número de bancos).
- c) Disponibilidad en efectivo.
- d) Ubicación. De preferencia deben estar localizados lo más cerca posible de las casetas de vigilancia.
- e) Mantenimiento de los cajeros automáticos.

II. SERVICIOS EN EL CAMINO.

A) CONCEPTOS DE SEGURIDAD.

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

1. VIGILANCIA.

Se refiere a la disponibilidad de módulos de vigilancia y personal de policía, conforme a lo que se acuerde con las autoridades competentes para la correcta vigilancia del camino. Para el registro de este servicio conexo se observará lo siguiente:

- a) Módulos de vigilancia.
- b) Personal y recursos conforme al convenio con las autoridades competentes.

B) INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA.

La ubicación de las áreas de servicio complementarias para la Autopista será, preferentemente, en un área cercana a la zona de caseta, pero en todo caso estarán ubicadas a una distancia no menor a 1,000 m (mil metros) de ésta y fuera del derecho de vía con el objeto de no entorpecer su operación y evitar que los usuarios accedan a la zona de casetas.

1. ESTACIONES DE COMBUSTIBLE.

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones para el expendio de todo tipo de combustibles y lubricantes, que adicionalmente podrán tener los siguientes servicios: tienda, restaurante, teléfonos, mecánico, refaccionaria, etc. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente:

- a) Expendio de todo tipo de combustible (gasolina y diésel).
- b) Presencia de cargadores para vehículos eléctricos.
- c) Expendio de lubricantes y aditivos.
- d) Servicio de aire y agua.
- e) Atención al público.
- f) Seguridad (se tomará en cuenta la existencia de equipos para extinguir incendios y al tipo de instalaciones de los depósitos de combustible).
- g) Instalaciones (se tomará en cuenta el tipo de instalaciones de la propia estación de combustible, así como la distribución de las islas y distribución de calles y pasillos).
- h) Baños (se tomarán en cuenta los lineamientos descritos en lo correspondiente a los servicios en la caseta de peaje y plataforma).
- i) Otros servicios como tienda, restaurante, teléfono, mecánico, refaccionaria, etc. (Se registrarán conforme a los lineamientos descritos en lo correspondiente a servicios en la caseta de peaje y plataforma, en el entendido que estos servicios no son obligatorios en la estación de combustible).

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

2. DEPÓSITOS CON AGUA.

Se refiere a la disponibilidad de depósitos de agua para el servicio del usuario en el camino. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente.

- a) Ubicación.
- b) Distancia entre depósitos.
- c) Tipo de depósito.
- d) Mantenimiento.
- e) Disponibilidad de agua.

3. REFACCIONARIAS.

Se refiere a la disponibilidad de locales comerciales para el expendio de refacciones y accesorios automotrices. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente.

- a) Expendio de refacciones.
- b) Expendio de accesorios.
- c) Atención al público.
- d) Horario de servicio.

4. PARADORES INTEGRALES.

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones adyacentes al derecho de vía, en donde se prestan servicios de alojamiento, alimentación, sanitarios, servicios a vehículos y comunicaciones. De acuerdo con los lineamientos del Manual para la Ubicación y Proyecto Geométrico de Paradores y a las características, importancia y longitud de la autopista, para efectos del presente servicio conexo se registrarán los elementos o servicios que integran un parador.

Los criterios o lineamientos para el registro de cada servicio serán los que se han descrito, en lo que corresponda, a los servicios en la caseta y plataforma. Los elementos que se observarán para el registro del presente servicio conexo serán:

- a) Estación de combustible.
- b) Taller mecánico de emergencias.
- c) Restaurante de comida rápida.
- d) Sanitarios.
- e) Tienda de conveniencia.
- f) Motel (considerando capacidad, limpieza y atención).
- g) Base de la Policía.

“2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la Mujer Mexiquense”.

- h) Primeros auxilios.
- i) Cajero automático.
- j) Juegos infantiles.
- k) Área de descanso para conductores.
- l) Limpieza.

5. ZONAS DE DESCANSO Y MIRADORES.

Se refiere a la disponibilidad de áreas aledañas a la autopista, en donde el usuario puede detenerse y estacionarse para descansar y observar puntos de interés sobre la autopista. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente:

- a) Ubicación en la autopista.
- b) Carriles de cambio de velocidad (aceleración, deceleración).
- c) Delimitación de zona.
- d) Protección de la zona (cercado y cobertizos).
- e) Superficie de rodamiento.
- f) Limpieza.
- g) Depósitos con agua.
- h) Depósitos para basura.

6. PARADEROS DE AUTOBÚS.

Se refiere a la disponibilidad de instalaciones aledañas al camino para el ascenso y descenso de pasajeros. Para el registro del presente servicio conexo se observará lo siguiente:

- a) Ubicación sobre la autopista.
- b) Carriles de cambio de velocidad.
- c) Delimitación del paradero.
- d) Estructura del cobertizo o área de protección para la espera del pasajero.
- e) Superficie de rodamiento dentro del paradero y en los carriles de cambio de velocidad.
- f) Limpieza.
- g) Protección del paradero (cercado).
- h) Si se requiere, tipo de estructura para cruzar la autopista (puente peatonal) y funcionamiento.