ANEXO

6

Procedimiento para Calificar los Servicios en Autopistas Concesionadas

PROCEDIMIENTO PARA CALIFICAR LOS SERVICIOS EN AUTOPISTAS CONCESIONADAS

MARZO / 1994

SERVICIOS PARA OPERACION DE AUTOPISTAS

ANTECEDENTES:

Debido al proceso de saneamiento económico que en la presente administración se ha implementado en todos los sectores del país, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ha elaborado un Programa Nacional de Autopistas Concesionadas, con el cual se pretende incrementar la cobertura de la red de caminos y puentes de cuota, logrando una infraestructura acorde a las tendencias de modernidad de la nación. Para alcanzar el objetivo indicado, el Gobierno Federal ha considerado la conveniencia de que la iniciativa privada participe en el financiamiento, construcción, explotación y conservación de carreteras de altas especificaciones, por medio del mecanismo de concesión.

Por otra parte la Secretaria de Comunicaciones y Transportes está facultada para vigilar que se mantengan en buen estado las vías generales de comunicación, que se proporcione un servicio eficiente, así como realizar una inspección permanente sobre éstas.

Los títulos de concesión que la Secretaría expide para normar su relación con el concesionario de una autopista de cuota, que se refiere entre otros a la operación de la autopista como uno de los aspectos que debe atender toda concesionaria. Así, ésta se obliga a observar las disposiciones relativas a la operación de los servicios y control de bienes y personas en la vía concesionada y a contar con personal necesario para la operación de la carretera.

Además, el concesionario podrá explotar por sí o a través de terceros otros servicios o actividades conexas instaladas sobre el derecho de vía.

Hasta el momento, la definición de las actividades que comprenden los servicios no ha quedado perfectamente establecida; por lo que este documento es el primer paso para desarrollar los esquemas de supervisión y seguimiento que se instrumentarán posteriormente.

OBJETIVOS:

El seguimiento de los servicios que prestan las autopistas concesionadas de cuota, es una actividad sumamente compleja, ya que requiere el conocimiento y análisis de diversa información que en ocasiones es variable de manera instantánea o a través del tiempo, para poder evaluarla y alcanzar un estado adecuado de los servicios.

Como acción inicial es necesario definir un proceso que bajo ciertas premisas que deben ser claramente definidas y aplicadas de manera uniforme a nivel nacional, permitan recopilar una serie de información, para posteriormente analizarse y obtener una evaluación que en primera etapa será cualitativa para cada uno de los servicios con que cuenta la autopista, pero además definir cual

es necesario adicionar y que requerimientos debe satisfacer.

Para poder evaluar los conceptos que se consideran en los servicios, los lineamientos que se describen más adelante, son el primer intento con el cual se pretende realizar una evaluación objetiva tanto en calidad como en cantidad de los servicios que debe proporcionar una autopista; logicamente estos lineamientos deberán ir mejorando conforme se ajusten los criterios al momento de aplicarse a los problemas prácticos en la calificación de los servicios.

Con objeto de establecer una base de comparación, las calificaciones deberán realizarse bajo un esquema cuantitativo y cualitativo. El primero otorgará una calificación numérica a cada concepto; el segundo definirá las cualidades de los conceptos que, de acuerdo a las características del camino, están sujetos a calificarse.

Por facilidad en el manejo de la información, los servicios en autopistas se subdividen en:

1.- Servicios en la caseta de peaje y plataforma
2.- Servicios en el camino.

En cada uno se agrupan diferentes conceptos o servicios que serán observados y calificados en campo para definir una evaluación total de los servicios en la autopista.

Es conveniente mencionar que en ocasiones, algunos conceptos o servicios que están incluidos dentro de los que se proporcionan en la "Caseta de Peaje y Plataforma" pudieran encontrarse también a lo largo del "Camino", o en ambos, tales como "Tienda de Conveniencia" o "Auxilio Médico" por citar algunos.

También los "Servicios en la Caseta de Peaje y Plataforma" se subdividieron en:

A) Conceptos Operacionales
B) Conceptos de Seguridad
C) Servicios Conexos Obligatorios
D) Servicios Conexos Opcionales

Por lo que respecta al "Camino" quedan como sigue:

A) Conceptos de Seguridad
B) Auxilios
C) Infraestructura Complementaría

Los conceptos operacionales, se refieren a aspectos directamente relacionados con el movimiento de los vehículos en la caseta de cobro y su área aledaña y los servicios que en ella recibe.

Los conceptos de seguridad, están relacionados íntimamente con la vigilancia y la seguridad que el usuario percibe dentro de las instalaciones de la caseta de cobro y zona adyacente.

Además se definieron servicios conexos obligatorios y servicios conexos opcionales, los primeros deben de existir independientemente de la ubicación de la autopista en relación a las áreas urbanas cercanas o a la longitud de la misma.

A continuación se desglosan los lineamientos que en cada concepto deberán observarse para la evaluación.

I. SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

A) CONCEPTOS OPERACIONALES:

1.-PLATAFORMA.- Es la zona aledaña a las casetas que facilita el acceso y salida de los vehículos para el cobro de la tarifa correspondiente. Para la evaluación deberá observarse lo siguiente:

a). Superficie de rodamiento.
b). Limpieza en toda la plataforma.
c). Delimitación de la plataforma con marcas en el pavimento u otros dispositivos de tránsito.
d). Banquetas en las zonas peatonales y de estacionamiento.

2.-CASETAS.- Instalaciones donde se efectúa el cobro del peaje correspondiente. Para la evaluación debe observarse lo siguiente:

a). Semáforos especiales para regular el uso de carriles de acceso a las casetas de cobro.
b). Información sobre tarifas por tipo de vehículo.
c). Nombre de la caseta y su kilometraje.
d). Limpieza.
e). Semáforos especiales para dar paso a los vehículos después de haber pagado la cuota.

3.-PERSONAL.- Se refiere al personal que efectúa el cobro al usuario. Deberá calificarse lo siguiente:

a). Tiempo de cobro.
b). Amabilidad.
c). Limpieza.
d). Uniforme.

4.-CASETAS ESPECIALES.- Son casetas específicas con equipo adecuado para el cobro de peaje diferente al efectivo. Se calificará la existencia o inexistencia de estas instalaciones.

5.-ESTACIONAMIENTO.- Zona debidamente señalizada para el estacionamiento momentáneo de vehículos. Para la evaluación debe observarse lo siguiente:

a). Limpieza
b). Señalamiento horizontal y vertical.
c). Banquetas y pasillos para peatones.
d). Superficie de rodamiento.

B). CONCEPTOS DE SEGURIDAD.

1.-VIGILANCIA.- Personal de policía (privada u oficial), con el equipo adecuado para resguardar la seguridad del usuario y de las instalaciones en la caseta. Para la evaluación debe observarse lo siguiente:

a). Caseta de policía.
b). Equipo de comunicación.
c). Número de elementos.
d). Capacitación.
e). Equipo móvil.

2.-ILUMINACION.- Alumbrado público en toda la zona de casetas, (plataforma, estacionamiento y demás instalaciones). Se observará la superficie iluminada en todas las áreas de servicio y el tipo de alumbrado.

3.-EXTINTORES.- Equipo para extinguir incendios. Para la evaluación debe observarse lo siguiente:

a). Ubicación de extintores.
b). Número de extintores. Debe existir un número tal de extintores que su acceso, desde cualquier lugar de las instalaciones, no se encuentre a mayor distancia de 30m.
c). Carga.
d). Señalización.

4.-VENDIMIA.- Se refiere a la existencia de vendedores ambulantes en la zona o comercios instalados provisionalmente y sin permiso. Se calificará la existencia o inexistencia de vendedores ambulantes.

C). SERVICIOS CONEXOS OBLIGATORIOS.

1.-BAÑOS.- Instalaciones con muebles, accesorios y agua suficiente similar al que contaría un baño público. Se calificará lo siguiente:

a). Mínimo la existencia de dos baños, uno para hombres y otro para mujeres.
b). Muebles en buen estado y funcionando (W.C., lavabos, espejos, mingitorios).
c). Accesorios en buen estado y funcionando (llaves, papeleras, toalleros).
d). Productos de consumo sanitario como jabón, papel, toallas, desodorantes.
e). Limpieza.
f). Iluminación y ventilación.
g). Ubicación; entendiéndose con ello la cercanía a las instalaciones que componen a la zona de casetas. De preferencia debe ubicarse lo más cercano al estacionamiento.
h). Disponibilidad de agua.

2.-TIENDA DE CONVENIENCIA.- Local comercial donde se expendan diversos productos básicos. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Expendio de productos comestibles empacados.
b). Expendio de refrescos.
c). Expendio de productos farmacéuticos de primera necesidad (analgésicos, antibióticos, antidiarreicos, etc.).
d). Expendio de tabaquería.
e). Expendio de periódicos y revistas.
f). Limpieza.
g). Ubicación. Misma consideración que el punto anterior.

3.-SERVICIO TELEFONICO.- Caseta o casetas telefónicas con aparato (s) en funcionamiento para llamadas locales y de larga distancia. Se observará lo siguiente:

a). Ubicación.
b). Protección contra las inclemencias del clima.
c). Funcionamiento.
d). Facilidad para utilizar efectivo, tarjetas de crédito ó tarjetas de TELMEX.
e). Directorio telefónico.
f). Número de aparatos.
g). Servicio (local y larga distancia)

4.-INFORMACION DE RUTAS.- Mapa a gran escala en donde se indiquen las principales rutas de la región y las principales poblaciones y sitios turísticos de interés. Se calificará lo siguiente:

a). Ubicación.
b). Tamaño.
c). Claridad en la información.

5.-DEPOSITOS PARA BASURA.- Recipientes para depositar desechos sólidos de los usuarios. Se calificará lo siguiente:

a). Ubicación.
b). Capacidad.
c). Apariencia, implica la presentación y el aspecto exterior del recipiente.
d). Cantidad de recipientes.
e). Mantenimiento.

6.-BUZON DE QUEJAS.- Receptáculos para depositar cartas de los usuarios dirigidos al concesionario para transmitirle alguna queja u opinión de los servicios. Se observará lo siguiente:

a). Ubicación.
b). Tipo de buzón. Se refiere a la forma y apariencia del buzón infundiendo al usuario la confianza de que su queja será atendida.
c). Papelería.
d). Guía o instructivo para el llenado de papelería.
e). Periodicidad en la recopilación de las cartas.
f). Procedimiento para hacer llegar la correspondencia al sitio o personal indicado y atender las quejas u opiniones.

D). <u>SERVICIOS CONEXOS OPCIONALES.</u>

1.-RESTAURANTE.- Local comercial donde se expendan alimentos preparados. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Ubicación: Preferentemente deberá estar localizado lo más alejado a la zona de cobro y lo más cercano al estacionamiento.
b). Limpieza e Higiene.
c). Si se expende comida para consumir en el lúgár, área y mobiliario suficiente para atender a los comensales.
d). Si se expende comida para llevar, área apartada de la anterior para atender a clientes.
e). Seguridad: Se refiere a la ubicación, mantenimiento e instalación de los depósitos de combustible para la cocina, los cuales deberán estar fuera del local y lo más alejado posible de la zona de atención al cliente. Asimismo se observará la ubicación, mantenimiento e instalación del mobiliario de cocina principalmente estufas, parrillas, hornos y quemadores.

2.-GUIA TURISTICA.- Locales donde se proporcione información turística de la región al usuario. Para la evaluación se observará lo siguiente:

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

3.-SERVICIO MEDICO.- Instalaciones donde se ofrezca atención de primeros auxilios. Se observará lo siguiente:

a). Personal capacitado (mínimo un paramédico, una enfermera y un camillero).
b). Material de curación.
c). Instrumental médico.
d). Instalaciones.
e). Medicamentos.
f). Zona de seguridad para despegue y aterrizaje de helicópteros.
g). Higiene.
h). Equipo móvil.

4.-SALA DE DESCANSO.- Instalaciones donde el usuario pueda detenerse momentáneamente para relajarse y descansar. Se observará lo siguiente:

a). Ambientación. Incluye sonido ambiental, plantas de ornato, servicio de T.V. etc.
b). Apariencia. Se refiere a que el lugar sea agradable a la vista y proporcione comodidad al usuario.
c). Mobiliario.
d). Espacio disponible.
e). Limpieza.
f). Iluminación y ventilación.

5.-BANCOS.- Instalaciones con cajeros automáticos para el retiro de dinero en efectivo. Para la evaluación se observará lo siguiente:

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

6.-INFORMACION.- Paneles o monitores donde se informe al usuario de diversas situaciones, tales como: información climatológica, operacional del camino, servicios sobre la autopista, etc. Se observará lo siguiente para la evaluación.

a). Visibilidad.
b). Ubicación.
c). Tipo de información

II. SERVICIOS EN EL CAMINO

A) CONCEPTOS DE SEGURIDAD

1.-VIGILANCIA.- Personal de policía, equipados con unidades móviles y con todo el equipo necesario para la correcta vigilancia del camino. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Equipo motorizado.
b). Equipo de comunicación.
c). Capacitación.
d). Número de elementos.

2.-ILUMINACION.- Instalaciones para el alumbrado público sobre la autopista. Se observará lo siguiente para la evaluación:

a). Tipo de iluminación.
b). Distribución de luminarias.
c). Eficiencia. Se refiere al porcentaje de luminarias fuera de operación ó disminuidas en su funcionamiento.

B) AUXILIOS

1.-SERVICIO MEDICO.- Unidades móviles equipadas para dar servicio de primeros auxilios en cualquier punto del camino, e instalaciones equipadas con todo lo necesario para atender urgencias traumatológicas y de primeros auxilios con personal médico capacitado, medicamentos, material de curación e instrumental, contando además con zona de seguridad para el aterrizaje y despegue de helicópteros. Para la evaluación se observará lo siguiente.

a). Equipo móvil (ambulancias equipadas).
b). Personal (capacitación y número de elementos).
c). Material de curación.
d). Instrumental médico.
e). Instalaciones.
f). Medicamentos.
g). Helipuerto.
h). Higiene.
i). Cobertura.
j). Localización.

2.-SERVICIO MECANICO.- Unidades móviles con equipo para prestar el servicio mecánico básico en situaciones de fácil solución, o de primera instancia para casos más complicados, e instalaciones donde exista el servicio mecánico completo para casos de reparaciones mayores (mecánica, eléctrica, diesel y reparación de neumáticos) y cuenten además con servicio de arrastre. Para la calificación deberá observarse lo siguiente:

a). Equipo móvil (mecánico y grúas).
b). Instalaciones.
c). Cobertura.
d). Atención al público.
e). Tipo de especialización.
f). Capacitación del personal.
g). Horario de servicio.

3.-SERVICIO TELEFONICO DE EMERGENCIA.- Casetas telefónicas para servicios de emergencia sobre la autopista. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Distancia entre casetas. (espaciamiento)
b). Funcionamiento.
c). Cobertura. Se refiere a las situaciones de emergencia que se atienden en este servicio.
d). Instructivo para su uso.

C) INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA.

1.-ESTACIONES DE COMBUSTIBLE.- Instalaciones para el expendio de todo tipo de combustibles y lubricantes, que adicionalmente podrán tener los siguientes servicios: tienda, restaurante, teléfonos, mecánico, refaccionaria, etc. Se deberá observar lo siguiente para la evaluación.

a). Expendio de todo tipo de combustibles (gasolina y diesel).
b). Expendio de lubricantes y aditivos.
c). Servicio de aire y agua.
d). Atención al público.
e). Seguridad. Se refiere a la existencia de equipos para extinguir incendios y al tipo de instalaciones de los depósitos de combustible.
f). Instalaciones. Se refiere al tipo de instalaciones de la propia estación de combustible, así como la distribución de las islas y la amplitud y distribución de calles y pasillos.

g). Baños. Para la calificación de estas instalaciones, obligatorias en las estaciones de combustible, deberá tomarse en cuenta los lineamientos descritos en lo correspondiente a servicios en la caseta de peaje y plataforma.

h). Otros servicios como: Tienda, restaurante, teléfono, mecánico, refaccionaria, etc., se calificarán de acuerdo a los lineamientos descritos en lo correspondiente a servicios en la caseta de peaje y plataforma. Estos servicios no son obligatorios en la estación de combustible.

2.-DEPOSITOS CON AGUA.- Depósitos conteniendo agua para el servicio del usuario en el cámino. Se observará lo siguiente:

a). Distancia entre depósitos (espaciamiento).
b). Tipo de depósitos.
c). Mantenimiento.
d). Disponibilidad de agua.

3.-REFACCIONARIAS.- Locales comerciales para el expendio de refacciones y accesorios automotrices. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Tipo de local.
b). Expendio de refacciones.
c). Expendio de accesorios.
d). Atención al público.
e). Horario de servicio.

4.-PARADORES INTEGRALES.- Instalaciones adyacentes al derecho de vía, donde se prestan servicios de alojamiento, alimentación, sanitarios, servicios a vehículos y comunicaciones. De acuerdo a los lineamientos del Manual para la Ubicación y Proyecto Geométrico de Paradores y a las características, importancia y longitud de la autopista, se calificarán los elementos o servicios que integran a un parador. Los criterios o lineamientos para la evaluación de cada servicio dentro del parador, serán los que se han descrito en lo correspondiente a servicios en la caseta de peaje y plataforma. Los elementos que se observarán para la evaluación serán entre otros los siguientes:

a). Estación de combustible.
b). Taller mecánico para emergencias.
c). Restaurante de comida rápida.
d). Sanitarios.
e). Tienda de conveniencia.
f). Información turística.
g). Teléfono de larga distancia.

h). Motel; observándose para este los siguiente:
- . capacidad
- . limpieza
- . atención

i). Base de la Policía Federal de Caminos y Puertos.
j). Base de los "Angeles Verdes" o similares.
k). Primeros auxilios.
l). Bancos.
m). Cambio de moneda.
n). Juegos infantiles.
o). Area de descanso para conductores.
p). Limpieza.

5.-ZONAS DE DESCANSO Y MIRADORES.- Areas aledañas a la autopista, donde el usuario pueda detenerse y estacionarse para descansar y observar puntos de interés sobre la autopista. Para la evaluación se observará lo siguiente:

a). Ubicación sobre la autopista.
b). Carriles de cambio de velocidad (aceleración, desceleración).
c). Delimitación de la 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 AUTOBUS.- Instalaciones aledañas al camino para el ascenso y descenso de pasajeros. Se observará lo siguiente para la evaluación.

a). Ubicación sobre la autopista.
b). Carriles de cambio de velocidad (aceleración y desceleración).
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.

PROCEDIMIENTO PARA LA CALIFICACION DE LOS SERVICIOS EN LAS AUTOPISTAS CONCESIONADAS

Para calificar los servicios en las autopistas, se han elaborado los formatos mostrados en el anexo de este capítulo, los cuales, tal como se ha explicado al principio, se han dividido en "Servicios en la caseta de peaje y plataforma" y "Servicios en el camino".

La calificación cuantitativa de cualquier concepto se hará en base a una escala de calificaciones de 0 a 10 donde se asignará un valor numèrico a las condiciones prevalentes del servicio, designando para el atributo "MALO" calificaciones que iran de 0 a 5 ; para la condición de operación "REGULAR" se tendrá un rango de calificaciones de 6 a 7 ; la condición de operación "BUENO" corresponde a evaluaciones de 8 a 9 y finalmente al atributo "EXCELENTE" se otorgará a calificaciones de 10.

Las calificaciones dependerán del juicio y criterio del evaluador. Este último observará directamente en campo las condiciones en que se encuentra cada concepto, conforme a ello determinará la calificación que anotará en el espacio destinado enseguida del nombre del concepto que está evaluando.

Las calificaciones deberán realizarse dos veces al año durante los meses de Mayo y Noviembre.

Debido a que en esta etapa inicial en la calificación de los servicios, se pretende implantar un seguimiento adecuado para las calificaciones posteriores conforme a las experiencias y sugerencias de los evaluadores, en los formatos aparecen algunos espacios denominados como "otros (describir y calificar)", en los que el evaluador anotarà aquellos conceptos que no están contemplados para la calificación y que considere necesario incluirlos, anotando asimismo su calificación correspondiente.

Se ha dejado un espacio adicional en cada concepto, en donde el evaluador anotarà las observaciones que juzgue pertinentes respecto a la dificultad que pudiera haber encontrado durante la calificación, a criterios o lineamientos que no tengan una correspondencia adecuada respecto al concepto evaluado, o bien a cualquier situación que amerite un comentario tendiente a mejorar los criterios del procedimiento para la calificación.

En el renglón denominado "Calificación promedio", se realizará un promedio aritmético de todas calificaciones individuales de cada concepto evaluado, con el objeto de establecer las condiciones en que se encuentra el elemento correspondiente.

En ciertas ocasiones, los formatos presentan un espacio delimitado por paréntesis, en ellos se anotará el número de unidades o la longitud, según sea el caso, del concepto que se está evaluando.

Cuando se califiquen los conceptos relativos a la "vendimia", la evaluación será en el sentido inverso al criterio normal para calificar, es decir, si existen vendedores ambulantes la evaluación será "cero", ya que su presencia demerita la operación en las casetas de peaje.

La calificación de los servicios en las casetas de peaje deberá llevarse a cabo pormenorizadamente, observando con detalle el funcionamiento de cada concepto a calificar. De preferencia deberá consultarse al personal de la caseta para preguntar ciertas circunstancias que tengan que ver acerca del funcionamiento y operación de algunos de los conceptos que se estén evaluando.

Para la calificación de los servicios en el camino, deberán realizarse los recorridos necesarios para observar y verificar el funcionamiento de los conceptos a calificar. Se inspeccionará detenidamente la operación de los servicios, tratando en lo posible de conciliar el punto de vista del usuario con el del evaluador, debiendo consultarse al personal encargado de cada servicio en particular, acerca de como se llevan a cabo los procedimientos de atención al público cuando este lo requiere, o bien observando las facilidades que como usuario se perciben en la utilización de cada servicio en particular.

Al realizar la calificación de campo, el evaluador deberá recopilar la información detallada acerca de los procedimientos que la concesionaria tenga implementados, cuando ocurran las siguientes situaciones de emergencia:

1.- Bloqueo del camino, parcial o total, por personas que se manifiesten por cualquier circunstancia o por marchas y peregrinaciones.

2.- Accidentes de tránsito.

3.- Problemas referentes a la obra en si como: deslaves, colapso de terraplenes o puentes y cualquier otra clase de deterioro que implique el bloqueo parcial o total del camino.

Con esta información se elaborará un reporte escrito, en el que deberá detallarse la manera en que el concesionario interviene para dar solución inmediata a los problemas planteados.

En caso de que el concesionario no atienda estos situaciones de emergencia, deberá investigarse que entidad, institución, dependencia, etc., interviene para solucionar dichas emergencias.

Otro aspecto operativo que no debe olvidarse, es el relativo a la existencia de un "Seguro Contra Accidentes", para los usuarios de la autopista, recopilándose datos sobre la información que se proporciona a los conductores como: limitaciones y procedimientos de reclamación del seguro, pago del deducible, tipo de cobertura, longitud asegurada y puntos donde inicia y concluye èsa, etc.

Los reportes correspondientes con la información anterior, deberán remitirse a las oficinas centrales de la Dirección General de -- Proyectos, Servicios Técnicos y Concesiones.

INFORME DE LAS EVALUACIONES

Al concluir las calificaciones en campo, el responsable de la evaluación de los servicios en cada entidad, elaborará dos reportes con los resultados obtenidos. El primer reporte se enviará al concesionario y contendrá solamente los aspectos cualitativos de los servicios, es decir, se le comunicará las deficiencias detectadas y su magnitud, sin incluir la calificación numérica. En este caso se formulará el listado de todos los servicios que se calificaron y hará mención para cada uno las condiciones en que se encontraron cada uno de los conceptos, ya sea en situaciones deficientes o en situaciones satisfactorias.

El segundo reporte consistirá en realizar un resumen numérico de las calificaciones, ordenándolos conforme al listado que se presenta en el cuerpo de este documento, remitiéndose una copia a las oficinas centrales de la Dirección General de Proyectos, Servicios Técnicos y Concesiones. Anexo a este reporte, se enviará asimismo a esta Dirección General lo siguiente:

1.- Copia del reporte enviado a la concesionaria.
2.- Copia de los formatos con que se calificaron los servicios en campo, debidamente llenados.
3.- Informe de las observaciones y de los conceptos agregados a los elementos calificados que el evaluador consideró necesario incluir.
4.- Comentarios y observaciones adicionales que el evaluador o el encargado de la calificación considere convenientes, en relación al procedimiento de calificación en campo, a las dificultades encontradas en la recopilación de la información y en general a cualquier situación de interés para la implementación de esta actividad en la Secretaría.
5.- Cuando no exista alguno o algunos de los servicios que se incluyen en la relación, deberá realizarse una descripción de la situación que impera en la autopista, con el objeto de poder evaluar la necesidad o no de los servicios faltantes, enviando este análisis a esta Dirección General.

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

A) CONCEPTOS OPERACIONALES

1.- PLATAFORMA:

LIMPIEZA EN PLATAFORMA: _____ DELIMITACION CON MARCAS U OTROS DISPOSITIVOS: _____

BANQUETAS EN ZONAS PEATONALES Y ESTACIONAMIENTO: _____ SUPERFICIE DE RODAMIENTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

2.- CASETAS:

SEMAFOROS PARA REGULAR EL USO DE CARRILES: _____ INFORMACION DE TARIFAS POR TIPO DE VEHICULO: _____

NOMBRE DE LA CASETA: _____ KILOMETRAJE: _____ LIMPIEZA: _____

SEMAFOROS ESPECIALES INDICANDO LA SALIDA DE VEHICULOS: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

3.- PERSONAL

TIEMPO DE COBRO: _____ AMABILIDAD: _____ LIMPIEZA: _____ UNIFORME: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

4.- CASETAS ESPECIALES:

EXISTENCIA: _____ INEXISTENCIA: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

A) CONCEPTOS OPERACIONALES

5.- ESTACIONAMIENTO:

LIMPIEZA: _____ SEÑALAMIENTO HORIZONTAL: _____ SEÑALAMIENTO VERTICAL: _____

BANQUETAS Y PASILLOS PARA PEATONES: _____ SUPERFICIE DE RODAMIENTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

B) CONCEPTOS DE SEGURIDAD

1 'IGILANCIA:

.SETA DE POLICIA: _____ EQUIPO DE COMUNICACIÓN: _____

NUMERO DE ELEMENTOS POR TURNO: (____) _____ CAPACITACION: _____ EQUIPO MOVIL: _____

No. DE PATRULLAS: (____) No. DE MOTOCICLETAS: (____)

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

2.- ILUMINACION:

TIPO DE ILUMINACION: _____ SUPERFICIE ILUMINADA: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

3.- EXTINTORES:

UBICACIÓN: _____ No. DE UNIDADES: (____) : _____ CARGA: _____

SEÑALIZACION: _____

'OS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

B) CONCEPTOS DE SEGURIDAD

- VENDIMIA:

EXISTENCIA DE VENDEDORES AMBULANTES: _____ EXISTENCIA DE PUESTOS SEMIFIJOS: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

C) SERVICIO CONEXOS OBLIGATORIOS

.- BAÑOS:

No. DE BAÑOS ( ) : _____ UBICACIÓN: _____

	BAÑOS PARA MUJERES	BAÑOS PARA HOMBRES
MUEBLES:		
No. DE W.C.:	( )	( )
No. DE MINGITORIOS:		( )
No. DE LAVABOS:	( )	( )
No. DE ESPEJOS:	( )	( )
ACCESORIOS:		
PRODUCTOS DE CONSUMO:		
LIMPIEZA:		
ILUMINACION:		
VENTILACION:		
DISPONIBILIDAD DE AGUA:		

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

C) SERVICIO CONEXOS OBLIGATORIOS

?.- TIENDA DE CONVENIENCIA

UBICACIÓN: _____ LIMPIEZA: _____

EXPENDIO DE:

PRODUCTOS COMESTIBLES EMPACADOS: _____ REFRESCOS: _____ PRODUCTOS FARMACEUTICOS: _____

TABAQUERIA: _____ PERIODICOS Y REVISTAS: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SERVICIO TELEFONICO:

UBICACIÓN: _____ PROTECCION: _____ FUNCIONAMIENTO: _____ FACILIDADES: _____

No. DE APARATOS: (____): _____ SERVICIO: _____ DIRECTORIO TELEFONICO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

?.- INFORMACION DE RUTAS:

UBICACIÓN: _____ TAMAÑO: _____ CLARIDAD EN LA INFORMACION: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

?.- DEPOSITOS PARA BASURA:

UBICACIÓN: _____ CAPACIDAD: _____ APARIENCIA: _____ MANTENIMIENTO: _____

NUMERO. DE RECIPIENTES: (____): _____

S (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____

_____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

C) SERVICIO CONEXOS OBLIGATORIOS

6.- BUZON DE QUEJAS:

UBICACIÓN: _____ TIPO DE BUZON: _____ PAPELERIA: _____ INSTRUCTIVO PARA LLENADO: _____

PERIODICIDAD EN LA RECOPILACION: _____ PROCEDIMIENTO DE ATENCION: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

D) SERVICIOS CONEXOS OPCIONALES

ESTAURANTE:

UBICACIÓN: _____ LIMPIEZA: _____ HIGIENE: _____ AMPLITUD DEL LOCAL: _____

MOBILIARIO: _____ (SOLO SI SE EXPENDE COMIDA PARA CONSUMO LOCAL).

SEGURIDAD EN LOS DEPOSITOS DE COMBUSTIBLE:

UBICACIÓN: _____

INSTALACION: _____

MANTENIMIENTO: _____

SEGURIDAD EN EL MOBILIARIO DE LA COCINA:

UBICACIÓN: _____

INSTALACION: _____

MANTENIMIENTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

.- GUIA TURISTICA:

PERSONAL CAPACITADO: _____ EXISTENCIA DE FOLLETOS Y MAPAS: _____ ATENCION AL USUARIO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____

_____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN LA CASETA DE PEAJE Y PLATAFORMA

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ CASETA: _____ KM: _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

D) SERVICIOS CONEXOS OPCIONALES

3.- SERVICIO MEDICO:

PERSONAL CAPACITADO: _____ MATERIAL DE CURACION: _____ INSTRUMENTAL MEDICO: _____

MEDICAMENTOS: _____ HIGIENE: _____ EQUIPO MOVIL: _____ No. DE UNIDADES: (____)

HELIPUERTO: _____ INSTALACIONES: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

4.- SALA DE DESCANSO:

ORIENTACION: _____ APARIENCIA: _____ MOBILIARIO: _____ ESPACIO DISPONIBLE: _____

LIMPIEZA: _____ ILUMINACION: _____ VENTILACION: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

5.- BANCOS:

No. DE EQUIPOS: (____): ____ VERSATILIDAD EN EL USO: _____ DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO: _____

UBICACIÓN: _____ MANTENIMIENTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

6.- INFORMACION

VISIBILIDAD: _____ UBICACIÓN: _____ TIPO DE INFORMACION: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____

_____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN EL CAMINO

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ DEL KM. : _____ AL KM. : _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

A) CONCEPTOS DE SEGURIDAD

1.- VIGILANCIA:

EQUIPO DE COMUNICACIÓN: _____ CAPACITACION: _____ No. DE ELEMENTOS POR TURNO (____): _____

EQUIPO MOVIL: _____ No. DE PATRULLAS (____) No. DE MOTOCICLETAS (____)

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

ILUMINACION:

TIPO DE ILUMINACION: _____ DISTRIBUCION DE LUMINARIAS: _____ EFICIENCIA: _____

DISTANCIA ENTRE POSTES: (____)

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

B) AUXILIOS

- SERVICIO MEDICO:

PERSONAL CAPACITADO: ____ No. DE ELEMENTOS POR TURNO (____): _____ INSTRUMENTAL MEDICO: _____

EQUIPO MOVIL: _____ No. DE AMBULANCIAS (____) MATERIAL DE CURACION: ____ INSTALACIONES: _____

MEDICAMENTOS: _____ HIGIENE: ____ COBERTURA: _____ LOCALIZACION: PUERTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____

_____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN EL CAMINO

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ DEL KM. : _____ AL KM. : _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

B) AUXILIOS

2.- SERVICIO MECANICO:

EQUIPO MOVIL: _____ No. DE UNIDADES EQUIPADAS (____) No. DE GRUAS (____) INSTALACIONES: _____

COBERTURA: _____ HORARIO DE SERVICIO: _____ CAPACITACION DEL PERSONAL: _____

TIPO DE ESPECIALIZACION: _____ ATENCION AL PUBLICO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

3.- SERVICIO TELEFONICO DE EMERGENCIA:

ESPACIAMIENTO ENTRE CASETAS (____) KM: _____ FUNCIONAMIENTO: _____ INSTRUCTIVO DE USO: _____

COBERTURA: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

C) INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA

1.- ESTACIONES DE COMBUSTIBLE:

EXPENDIO DE GASOLINAS: ___ EXPENDIO DE DIESSEL: _____ EXPENDIO DE LUBRICANTES Y ADITIVOS: _____

SERVICIO DE AIRE: _____ SERVICIO DE AGUA: _____ ATENCION AL PUBLICO: _____ BAÑOS: _____

SEGURIDAD: _____ INSTALACIONES: _____

OTROS SERVICIOS:

TIENDA: ____ RESTAURANTE: ____ TELEFONO: _____ MECANICO: _____ REFACCIONARIA: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____

_____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN EL CAMINO

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ DEL KM. : _____ AL KM. : _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

C) INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA

2.- DEPOSITOS CON AGUA:

ESPACIAMIENTO ENTRE DEPOSITOS (_____) KM : _____ DISPONIBILIDAD DE AGUA: _____

TIPO DE DEPOSITOS: _____ MANTENIMIENTO: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

3.- REFACCIONARIAS:

NDIO DE REFACCIONES: _____ EXPENDIO DE ACCESORIOS: _____ ATENCION AL PUBLICO: _____

HORARIO DE SERVICIO: _____ TIPO DE LOCAL: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

4.- PARADORES INTEGRALES:

ESTACION DE COMBUSTIBLE: _____ TALLER MECANICO: _____ RESTAURANTE: _____

SANITARIOS: _____ TIENDA DE CONVENIENCIA: _____ INFORMACION TURISTICA: _____

TELEFONO DE LARGA DISTANCIA: _____ BASE DE LA P.F.C. : _____ BASE DE ANGELES VERDES O SIMILARES: ___

PRIMEROS AUXILIOS: _____ BANCO: _____ CAMBIO DE MONEDA: _____

JUEGOS INFANTILES: _____ AREA DE DESCANSO: _____ LIMPIEZA: _____

HOTEL: CAPACIDAD: _____ LIMPIEZA: _____ ATENCION: _____

OTROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS TECNICOS

CALIFICACION DE AUTOPISTAS CONCESIONADAS

SERVICIOS EN EL CAMINO

AUTOPISTA: _____

TRAMO: _____ DEL KM. _____ AL KM. : _____

ENTIDAD FEDERATIVA: _____ EVALUADOR: _____ FECHA: _____

C) INFRAESTRUCTURA COMPLEMENTARIA

- ZONAS DE DESCANSO Y MIRADORES:

UBICACIÓN: _____ CARRIL DE DESCELERACION: _____ CARRIL DE ACELERACION: _____

ELIMITACION DE LA ZONA: _____ PROTECCION (CERCADO Y COBERTIZO): _____

SUPERFICIE DE RODAMIENTO: _____ LIMPIEZA: _____ DEPOSITOS CON AGUA: _____

DEPOSITOS PARA BASURA: _____

TROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

PARADEROS DE AUTOBUSES:

UBICACIÓN: _____ CARRIL DE DESCELERACION: _____ CARRIL DE ACELERACION: _____

ELIMITACION DEL PARADERO: _____ ESTRUCTURA DEL COBERTIZO: _____ SUPERFICIE DE RODAMIENTO: _____

PROTECCION DEL PARADERO (CERCADO): _____ LIMPIEZA: _____

TIPO DE ESTRUCTURA DE CRUCE (PUENTE PEATONAL): _____ FUNCIONAMIENTO DEL PUENTE PEATONAL: _____

TROS (DESCRIBIR Y CALIFICAR): _____ : _____

_____ : _____

OBSERVACIONES: _____

_____

CALIFICACION PROMEDIO: _____

BSWF1224