

**ANEXO 11
REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS.**

C O N T E N I D O

- 1.** Condiciones de Seguridad.
- 2.** Condiciones de Comodidad.
- 3.** Condiciones de Fluidez.
- 4.** Condiciones de Confiabilidad.
- 5.** Gestión Ambiental.
 - 5.1.** Requisitos para el Inicio de Operación.
- 6.** Capacitación de Personal.
- 7.** Integración y Control de Información.
- 8.** Servicios al Usuario.
 - 8.1.** Servicios de mayor interés para la autoridad.
 - 8.1.1.** Servicios.
 - 8.1.2.** Especificaciones.
- 9.** Normatividad.
- 10.** Verificación de la Autoridad.
- 11.** Información Operativa.

REQUERIMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA AUTOPISTA.

La adecuada Operación de la Autopista requiere acciones coordinadas y el establecimiento de estándares de desempeño que deriven, al paso del tiempo, en beneficios en el resultado del servicio ofrecido al usuario/cliente, tales como seguridad, comodidad, confiabilidad y fluidez en su recorrido.

La Operación de la Autopista incluirá las actividades de seguimiento de las condiciones de tránsito, de Operación de los servicios básicos de comunicación, Peaje y cobranza de Peaje, de atención al usuario, de atención a las áreas de Servicios al usuario y a las situaciones de emergencia asociadas a la Operación de la Autopista, incluyendo también el apoyo a las actividades relacionadas con la Policía Federal.

El Desarrollador deberá presentar para su revisión los procedimientos operativos de:

- Operación de vía en obra con tránsito activo.
- Emisión de comprobantes de pago que cumpla con los requisitos fiscales vigentes; este procedimiento deberá contar con la aprobación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para poder entregar el certificado de inicio de Operación.
- Atención e información al usuario. Este procedimiento debe describir claramente la forma en que se atienden las quejas y sugerencias de los usuarios.
- Atención de emergencias.

La Operación de la Autopista comprenderá la instrumentación progresiva de las instalaciones y equipos necesarios para el adecuado desempeño de la Operación, así como las actividades de preparación de los manuales y procedimientos, capacitación del personal que desempeñará las actividades y servicios previstos para la Operación a lo largo del tiempo de Concesión, según se indica en la tabla descriptiva de cada proyecto de Operación por Autopista.

Para efectos del presente documento se define el Estado Vigente de la Autopista (EVA) como el reporte fidedigno y periódico (cada cinco minutos) del estado de operación actual de la Autopista que contiene datos sobre:

- Volumen vehicular que está haciendo uso de la vía, por tramo y por sub tramo.

- Ubicación de incidentes, accidentes o zonas de baja disponibilidad (en Conservación).
- Ubicación de las velocidades de circulación reales por tipo de vehículo y en diferentes formas de conjunción.
- Situación meteorológica de la Autopista.
- Nivel o niveles de servicio.

Todos los procedimientos técnicos, operacionales y administrativos referentes a las diversas actividades de Operación de la Autopista, deberán estar descritos en manuales que serán elaborados por El Desarrollador específicamente para cada Autopista. El EVA deberá ser generado, junto con todos los indicadores, de manera automática por el sistema ITS, con los datos mínimos descritos.

El EVA deberá ser exportable a tablas de Excel mediante un acceso del sistema a la autoridad mediante un proceso de auditoría.

Deberá haber un reporte al usuario del EVA en forma simplificada y gráfica para los usuarios mediante los medios de comunicación dirigida a usuarios.

El Desarrollador, a través de la empresa que desempeñe las funciones de Operación de la Autopista, debe contemplar las siguientes consideraciones:

1. Condiciones de Seguridad.

Durante el periodo de Concesión el Desarrollador debe buscar la disminución constante del número de accidentes. Como elementos clave de esta obligación, debe mantener la Autopista en el mejor estado físico y funcional posible, mejorando su diseño geométrico, pavimentos, estructuras e instalaciones, señalización horizontal y vertical y cualquier otro elemento que contribuya a la seguridad del usuario. Debe mantener registros de las acciones que tome para la disminución de accidentes. Estas acciones deben dar cumplimiento a los objetivos que para tal efecto establezca el Desarrollador dentro del sistema de gestión de la Calidad, bajo el entendido de que toda acción debe ser documentada y cumplir con lo establecido en los procedimientos operativos de condiciones de seguridad.

En el caso de que se presenten accidentes, el Desarrollador, a través de su Operador, debe documentar de manera sistemática y completa todo el evento, de tal forma que se pueda determinar la posible causa y los defectos de la Autopista que

podieron haber influido en el accidente (baches, objetos en el camino, objetos en el derecho de vía, desniveles, o cualquier otro elemento indeseable dentro del derecho de vía), desde mil metros antes y hasta quinientos metros después del punto del accidente, para apoyar la toma de decisiones para la mejora de estos desempeños. Dichos documentos forman parte de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad. Ante la ocurrencia de un accidente o incidente, el Desarrollador debe generar un reporte del EVA en el momento del accidente y conjuntarlo al menos con los doce reportes EVA previos, los generados durante todo el evento y los doce siguientes al momento de cerrar totalmente el evento y quede restablecida totalmente la circulación, tomados rutinariamente cada 5 minutos.

La atención a los usuarios en caso de accidente debe ser ejercida de manera organizada y documentado el seguimiento con detalle, además de que se deben mantener todos los registros de cada evento. La ubicación de las ambulancias y vehículos de servicio deben ser bien planeadas y considerar si se requieren servicios adicionales para atender según se solicita en este documento. Tendrá que mantener procedimientos detallados para los efectos que se señalan en este apartado, los cuales deberán tener un estudio logístico de soporte para poder brindar el mejor servicio posible.

El Operador debe atender a los usuarios que presenten averías en sus autos a través de servicios de grúa. El operador debe ubicar las grúas en puntos estratégicos para tener acceso a cualquier punto de la Autopista en un tiempo no mayor a media hora, activado por llamados de los usuarios en los teléfonos SOS y demás medios disponibles.

En el caso de Accidentes, el Concesionario deberá garantizar la detección del mismo la llegada de sus servicios de emergencia en un tiempo no mayor a los treinta (30) minutos de ocurrido el evento.

Estos procesos deben registrarse detalladamente y conservar los registros para ser medidos y comparados, y finalmente mejorados en su desempeño. Tendrá que mantener procedimientos detallados para los efectos que se señalan en este apartado, los cuales deberán tener un estudio logístico de soporte para poder brindar el mejor servicio posible.

2. Condiciones de Comodidad.

Se debe informar adecuadamente al usuario sobre los derechos con que cuenta al pagar su cuota de Peaje. Esta información debe ser suficiente y adecuada, de fácil acceso y atender a campañas en los periodos en que la Autopista sea utilizada(s) por usuarios no frecuentes, tal como fines de semana y periodos vacacionales, de tal

forma que los viajeros cuenten con datos sobre las instalaciones disponibles, los servicios ofrecidos y las características o necesidades sobre cómo actuar en caso de una eventualidad y sobre cómo establecer una queja o sugerencia y/o reportar deficiencias en el servicio recibido, incluyendo los servicios conexos. Para todas las acciones señaladas en este inciso, el Desarrollador debe contar con procedimientos operativos detallados y registros.

La señalización informativa debe ser completa y adecuada para guiar a los usuarios de manera clara hasta los diferentes destinos principales de cada punto de intersección en la Autopista y hacia todos los destinos principales e intersecciones probables que pudieran ser el destino del usuario. La consideración principal a quien se debe indicar el camino es al usuario que no conoce la zona, por ser su primera vez en transitarlo.

Adicionalmente, se debe informar en tiempo real a los usuarios sobre los datos del EVA que les puedan ser de utilidad para la toma de decisiones sobre las condiciones que puedan afectar su viaje; podrán también aplicar mayor precaución en situaciones de alerta. Estas alertas podrán ser por muy diversas causas, mismas que se deben informar claramente al usuario a través de medios electrónicos.

La SCT, a través de su representante, el Supervisor Externo de Operación u otro en caso de necesidad, podrá solicitar reportes sobre diferentes momentos a lo largo del periodo de Concesión para analizar eventos o comportamientos específicos.

Asimismo, el Desarrollador debe mostrar un reporte del EVA de forma gráfica, por lo menos en las áreas de servicio y en la página WEB. Esta información debe actualizarse en los medios electrónicos de información al usuario por lo menos cada 5 minutos.

El Desarrollador debe proveer variedad de medios para hacerse allegar quejas y sugerencias. Debe contar con al menos un número 01800 para emergencias, quejas y sugerencias de los usuarios, los teléfonos SOS, teléfonos con comunicación directa en los quioscos de las áreas de servicio, página WEB y buzones de quejas escritas, bajo el entendido de que contará con la capacidad suficiente para atender eficientemente a los usuarios a través de estos medios, por lo cual, debe mantener registros sobre tiempo de espera en casetas, disponibilidad y acciones derivadas de las quejas y sugerencias de los usuarios.

Las quejas y sugerencias serán recibidas y almacenadas en dos bases de datos idénticas, una para acceso exclusivo del Supervisor Externo de Operación y otra para el uso de él Desarrollador. En el caso de las quejas y sugerencias telefónicas, deben ser grabadas y una copia íntegra de la grabación ser puesta a disposición del

Supervisor Externo de Operación, quien realizará un reporte que agrupe los motivos de las llamadas e informará a la SCT y al Fideicomiso de Administración.

El Desarrollador debe mantener toda el área dentro del Derecho de Vía en buen estado de limpieza y orden, de tal forma que el entorno sea adecuado con el ambiente de la región. Debe mantener jardinería con vegetación preferentemente local, en buen estado y dentro de las prácticas adecuadas para una vía de altas especificaciones.

El Desarrollador debe mantener las áreas de servicio en buen estado y con la capacidad suficiente para atender las necesidades de los usuarios. **Al inicio de la operación las aéreas de servicios deben contar, al menos con baños para ambos sexos, una tienda de conveniencia y estacionamiento para vehículos y camiones.** El Desarrollador deberá presentar un proyecto que contemple el crecimiento de las mencionadas áreas en base a la capacidad futura requerida. Estas áreas deben estar limpias y en buen estado y ello será verificado periódicamente.

3. Condiciones de Fluidez.

El Desarrollador debe procurar mantener la Autopista en estado de flujo continuo, sin interrupciones, durante el mayor tiempo posible. En los periodos en que se aplican procesos de Conservación de la vía, o bien ante incidentes o accidentes, el Desarrollador buscará dirigir el tráfico de manera segura y aplicando las técnicas de ingeniería vial para aliviar la situación de la mejor forma posible, procurando que se mantengan las velocidades promedio o con muy poca pérdida. El Operador debe utilizar medios electrónicos y señales fijas para dirigir el tráfico. Asimismo, debe informar a los usuarios en caso que éstos se vean afectados por algún evento que perturbe el flujo, a través de las estimaciones de tiempo entre diferentes puntos; esta información se debe mostrar antes de entronques y en las áreas de servicio, para apoyar las decisiones de los usuarios y evitar, en lo posible, molestias en caso de eventualidades, o como remedio a la confluencia de aforos extraordinarios. Esta información debe transmitirse por medio de los dispositivos de información del ITS y se debe generar evidencia objetiva de que los usuarios fueron informados adecuada y oportunamente.

En los periodos vacacionales o cualquier otro periodo en que se espere un flujo vehicular mayor, se deben emitir recomendaciones a los usuarios sobre los horarios convenientes de tránsito por la Autopista; esta información debe darse previa, eficaz y oportunamente a los usuarios a través de:

- Medios masivos de comunicación, tales como estaciones radio.

- Trípticos.
- Los teléfonos de atención a usuarios.
- Página WEB y redes sociales de la Autopista.
- Páginas WEB de uso masivo nacional, mayores a un millón de usuarios, como por ejemplo, Yahoo México, Google México, Terra México o similares que pudieran surgir en el tiempo.

Además se debe informar sobre el comportamiento de la Autopista en periodos similares en años anteriores, de tal forma que se indique al usuario sobre la hora más adecuada para viajar y tratar así de erradicar problemas de flujo vehicular. Igualmente, el Desarrollador debe mantener el parámetro de tiempo solicitado en este documento para el pago de sus cuotas de Peaje.

4. Condiciones de Confiabilidad.

Se entiende por Confiabilidad la capacidad del Usuario para predecir el tiempo de trayecto sin eventualidades en el camino para fines logísticos. El Operador debe tomar acciones para mantener la confiabilidad y la Calidad del servicio; estas acciones deben documentarse.

La información que se le da al usuario debe ser veraz, oportuna, constante, actualizada y útil para que el usuario pueda tomar decisiones.

5. Gestión Ambiental.

El Desarrollador debe implantar según la normatividad vigente, en todos sus procesos y actividades que interactúan con el medio ambiente, un Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y mantenerlo actualizado según la normatividad vigente.

5.1. Requisitos para el inicio de la operación.

- El Desarrollador debe hacer una declaración pública documentada de su política ambiental en su página web y deberá comunicarla permanente y eficazmente a los usuarios de la Autopista; bajo el entendido que en caso de que las condiciones cambien debe modificarse públicamente la política ambiental.

- El Desarrollador debe entregar a la SCT una carta compromiso del cumplimiento de todos los requisitos reglamentarios con respecto al medio ambiente que apliquen a nivel nacional y debe declarar su compromiso de dotación de medios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- El Desarrollador debe entregar a la SCT su plan y programa de implantación del Sistema de Gestión Ambiental, en el cual se deben definir las responsabilidades con respecto al sistema. El tiempo máximo otorgado al Desarrollador para implantar eficazmente el Sistema de Gestión Ambiental, en todas las actividades y procesos que interactúan con el medio ambiente, es de un año a partir del Inicio de Operación de la Concesión.
- El Desarrollador debe entregar a la SCT una carta compromiso de mantener vigentes y actualizados los Sistemas de Gestión Ambiental y de Gestión de la Calidad.

6. Capacitación del personal.

- El personal de Operación deberá ser contratado y capacitado previo al inicio de la Operación.
- En el caso de procesos de transferencia de dominio de Autopistas en Operación, se definirá el tiempo de trabajo inicial durante el cual se deberán realizar las actividades de capacitación inicial y otras en la tabla descriptiva correspondiente.
- El Desarrollador, además de la selección del personal calificado para cada función específica, y con el fin de mantener actualizado a todo el personal, deberá realizar actividades periódicas de capacitación y entrenamiento completo de todo el personal involucrado en las actividades de Operación y de soporte durante todo el periodo de Concesión y deberá mantener registros de todas las actividades de capacitación y entrenamiento, como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la capacitación y entrenamiento han de cumplir las exigencias del Sistema de Gestión de Calidad.
- El Desarrollador debe identificar y documentar todas las necesidades de capacitación del personal con respecto al Sistema de Gestión Ambiental, al Sistema de Gestión de la Calidad y darles una respuesta adecuada.

- Los manuales de procedimientos operativos o de instrucciones de trabajo, que son necesarios para poder llevar a cabo la capacitación, deben describir los cursos, el entrenamiento de campo, las simulaciones de situaciones, además de contener presentaciones y conferencias sobre la atención esperada a los siguientes rubros:
- ❖ Emergencias.
 - ❖ Procedimientos y capacitación relativa a protección civil.
 - ❖ Actividades de reporte de accidentes e incidentes.
 - ❖ Procedimientos y rutinas de registro de información.
 - ❖ Uso de dispositivos o sistemas electrónicos utilizados en la Operación.
 - ❖ Uso adecuado del sistema de control de Peaje.
 - ❖ Cualquier proceso que esté incluido en las actividades de la Operación de la Autopista.
 - ❖ Registro y seguimiento a datos relacionados con emergencias e indicadores de desempeño de la Operación de la Autopista, de acuerdo con lo solicitado en el presente Contrato APP.

Los procesos de capacitación deberán llevarse a cabo antes de la puesta en marcha de la Autopista, al inicio de las actividades, además de repetirlos al menos una vez al año a lo largo del tiempo de Concesión, como instrumento permanente de perfeccionamiento de los recursos humanos y de Calidad de los servicios prestados a los usuarios. Se debe asegurar y tener evidencia objetiva de que toda persona capacitada ha adquirido los conocimientos o desarrollado las habilidades que los objetivos de la capacitación señalen y que son capaces de aplicarlos.

Los procesos de capacitación sobre emergencias y protección civil deben llevarse a cabo para todo el personal propio y además para toda persona que labore en los servicios conexos, aun cuando este personal no esté contratado por el Desarrollador.

Todo el personal que labora en la Autopista, aun cuando este personal no esté contratado por el Desarrollador, incluyendo a los que trabajan en las áreas de servicios conexos debe ser capacitado eficazmente para atender con calidad y calidez a los usuarios.

7. Integración y Control de la Información.

Toda la información variable sobre el estado vigente de la Autopista debe estar en resguardo y almacenaje del Concesionario en el lugar que se designe para el Centro de Control Operativo.

El Centro de Control Operativo es el punto de organización de la información operativa, que tiene que ser analizada por el personal a través de procesos que pueden ser manuales, semiautomáticos o automáticos, según sea el caso y en el periodo de tiempo señalado en sus procedimientos operativos. El Desarrollador debe mantener registros que prueben que la información fue analizada y debe documentar las acciones resultantes del análisis realizado; debe mantener registros del resultado de las acciones, bajo el entendido de que debe tomar acciones para el mejoramiento del resultado de todas las acciones mencionadas en este apartado y documentarlas.

El Desarrollador deberá ser capaz de integrar un sistema que le permita recabar, administrar, conjuntar y analizar esta información en función de mantener los requerimientos de operación de la Autopista.

De la información procesada se deberán crearse políticas y acciones para mitigar los efectos negativos al flujo de los usuarios. De esta misma información se deberá reportar a los usuarios sobre las condiciones del tráfico con actualizaciones cada 5 minutos como mínimo.

Estos reportes deberán contar con una presentación gráfica para fácil interpretación y otra de datos en medios manejables para su análisis y servirán para identificar el estado general de Operación, que será la secuencia de datos para la mejor observación de los movimientos y las modificaciones del comportamiento. Para tales efectos, el Desarrollador debe tener procedimientos operativos.

8. Servicios al usuario.

El área de servicio está enfocada para atender al usuario, haciendo más cómodo su tránsito por la Autopista, proveyéndolo de lo necesario para circular y apoyándolo en caso de alguna emergencia. Dadas las colindancias con las poblaciones y otros tramos carreteros, así como la longitud de esta autopista, este proyecto considera solamente como obligatorio la inclusión de un Área de Servicio que provee el mínimo de servicios. Los servicios aquí mencionados son los mínimos posibles, sin embargo no es limitativo de un paradero de otro tipo que considere más servicios o que se consideren las áreas necesarias para la construcción posterior de un parador de tipo integral

Con el objeto de brindar la mejor atención al usuario/cliente de la Autopista, proporcionando buenas condiciones de seguridad, comodidad y fluidez a lo largo de ellas, el Desarrollador deberá prestar los siguientes servicios obligatorios:

AREA DE SERVICIO	CARACTERÍSTICAS GENERALES PARA EL SERVICIO
Áreas de Servicios Conexos	Ubicación del Área de Servicio La ubicación de las áreas de servicio para la Autopista, será preferentemente en un área cercana a la zona de caseta, pero estarán ubicadas a una distancia no menor a 1000 m (mil metros) de ella y fuera del derecho de vía, con objeto de no entorpecer su Operación y evitar que los usuarios accedan a la zona de casetas.
Acceso	Los accesos a estas áreas estarán bien definidos y señalizados. Serán lo suficientemente amplios para brindar seguridad al conductor que lo usa y al que pase por este punto de la Autopista sin detenerse. En la zona entre el carril de desaceleración y de aceleración, existirá un medio para separar el área de servicios de la Autopista. Esta zona deberá contar con elementos que, sin obstruir la visibilidad ni representar un obstáculo peligroso, impidan que los vehículos, especialmente los de carga, se estacionen en los acotamientos y vuelvan inseguro el tránsito por esa zona.
Apariencia	El diseño arquitectónico del área corresponderá a la imagen del Desarrollador. La apariencia general será armónica tanto con el concepto de modernidad de la Autopista como con el paisaje. Los materiales deberán ser de origen preferentemente local, resistentes al clima y medio en que se encuentran para facilitar su mantenimiento.
SERVICIO EN ÁREA DE CASETAS	
Casetas	Servicio de arrastre (grúa). Servicio médico. Servicio de ambulancia. Zona de estacionamiento (vehículos de operación). Seguridad.
SERVICIO EN LA AUTOPISTA	
Autopista	Torres de auxilio vial (SOS). Zona de depósito de Basura. Zona de depósito de Agua. Miradores. Zona de descanso. Paradero de autobuses. Seguridad.
ÁREA DE SERVICIOS AUXILIARES	
Servicios Auxiliares	Sanitarios. Tienda de Conveniencia. Gasolinera. (no necesaria al inicio de operaciones, sino cuando se requiera dependiendo de la afluencia vehicular) Áreas de descanso. Áreas de jardines (según disponibilidad de riego). Vigilancia. Módulos de información electrónica (quioscos). Cajeros automáticos (bancarios). Servicio de comunicación pública (teléfonos, internet, línea al CCO, etc.). Otros servicios: (vulcanizadora, refaccionaria, etc.).

Información: El Desarrollador deberá proporcionar información al usuario sobre la Concesión y el servicio prestado, de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Información fija – Señalización horizontal y vertical.
- Información impresa – Folletería informativa proporcionada por el concesionario al usuario.
- Información personal – A través de los centros 01-800, SOS y quioscos de información general.
- Información electrónica – Información en línea por internet, radio, SMS, celular, etc.
- Información variable en autopista – Letreros de mensaje variable que informen sobre las condiciones EVA a lo largo de la autopista.

Equipo de Asistencia: Equipamiento para asistencia al usuario en autopista, con un mínimo de equipo que consta de **2** grúas, **2** vehículos de rescate y **2** ambulancias.

Seguro: Los usuarios tendrán cobertura de seguro contra accidentes conforme a las condiciones de aseguramiento que debe cubrir el Concesionario.

Cuando el Desarrollador estime necesaria la prestación de alguno de estos servicios, deberá proponer el establecimiento de servicios, fuera del Derecho de Vía, a la consideración de la SCT. Los ingresos que el Desarrollador obtenga por estos servicios serán enterados al Fideicomiso, en los términos que éste disponga.

8.1. Servicios de mayor interés para la autoridad.

8.1.1. Servicios: La función de estos servicios es de coadyuvar a la autoridad en la atención del usuario y para garantizar el cumplimiento de las normas vigentes.

El área de servicio deberá incluir servicios al usuario y al área como los siguientes:

1. Servicios médicos y protección civil.
2. Sistema de seguimiento a quejas.
3. Programa de manejo de basura.
4. Vigilancia y seguridad.

8.1.2. Especificaciones:

NOMBRE	CARACTERÍSTICAS	UBICACIÓN
Servicios Médicos y de Protección Civil.	➤ Cuando los centros de atención hospitalaria se localicen a una distancia cuyo tiempo de recorrido sea mayor a una hora, la Autopista contará con un área de al menos 40 m2 para alojar el área, que cumpla con todos los reglamentos vigentes de la Secretaría de Salud, de la Dirección General de Medicina Preventiva del Transporte (DGMPT) evaluará el proyecto. ➤ En caso contrario, contará con servicio de ambulancia en el área de servicios. Para este caso, el área contará con lugar techado para estacionar la ambulancia y una oficina con bodega que pueda servir como centro de operaciones y lugar para almacenar insumos propios de la labor de rescate y primeros auxilios o servicio paramédico. ➤ En caso de tener las condiciones adecuadas, se podrá solicitar la prestación del servicio a alguna institución ubicada en poblados aledaños, siempre y cuando cumplan con la premisa de poder llegar a cualquier punto de la Autopista en un período menor a una hora, y que exista un medio de comunicación directo para solicitar el servicio desde la Autopista.	Aledaño a la zona de tienda de conveniencia, baños, o talleres. Deberá contar con fácil acceso y buena señalización. Su operación no podrá ser obstaculizada por la Operación normal del área de servicio.
Sistema de seguimiento a quejas.	El sistema deberá contar al menos con múltiples accesos, a través de buzones, teléfono 01800, página WEB, teléfonos SOS, etc. para la realización de quejas o sugerencias, en los cuales se registren éstas, ya sea por escrito, o algún método alternativo de probada eficiencia. El sistema deberá estar ligado a la administración de la Autopista para atención a las queja y se conservará una base de datos para uso del personal de la Operación y otra para el Supervisor Externo de Operación, quien tendrá acceso a éste para fines de verificación	En lugares de fácil acceso, visibles desde el área de gasolinera especialmente, y desde cualquier otro punto en que haya flujo de gente dentro del área de servicios, así como desde la Autopista.

NOMBRE	CARACTERÍSTICAS	UBICACIÓN
Manejo de Basura	El área de servicios deberá contar con los espacios e instalaciones adecuadas para el manejo ecológico de la basura, además con la infraestructura de recolección suficiente en lugares adecuados. El área de acopio deberá ser poco visible y contar con acceso a camiones para su remoción. Deberá estar protegida para evitar que la basura sea arrastrada por agentes naturales fuera del depósito. Se favorecerán proyectos que presenten un programa de manejo adecuado de basura, por tipo y eliminación ecológica de acuerdo con las normas establecidas por la Autoridad, puede crearse un relleno sanitario para materia orgánica, de acuerdo a lo señalado por los reglamentos vigentes, federales o locales.	➤ Puntos de recolección: en todas las áreas por las que circule gente. Fáciles de alcanzar y señalizados. ➤ Área de acopio: lejos de las áreas en que se encuentra personal o usuarios, poco visible. ➤ Si hay vientos dominantes, procurar que el depósito se encuentre adelante del flujo, para evitar que acarree olores al área de servicio.
Vigilancia y Seguridad	El área de servicios deberá ofrecer toda la seguridad necesaria a los usuarios y empleados. Para ello, se deberá contar con un servicio de vigilancia que apoye en este sentido y un módulo de al menos 10 m2 para resguardo del personal además del área para el resguardo de sus autos.	En un punto que domine las entradas y salidas al área de servicios.

9. Normatividad.

Consultar normas que aplican, empresas autorizadas y canceladas, etc. en:

Vigilancia y Seguridad	http://www.ssp.df.gob.mx/htmls/segur_segPriv.html
Protección Civil:	http://www.proteccioncivil.df.gob.mx/noryreglam/senalespc/index.html
Normas Mexicanas:	
NMX – 026: 1983	Seguridad, colores y su aplicación.
NOM – 027 – STPS – 2005	Señales y avisos de seguridad e higiene.
NOM – 028 – STPS –	Seguridad – Código de colores para identificación de

2004	fluidos conducidos en tubería.
Servicios Médicos de Urgencia	www.salud.gob.mx en la sección de normas y reglamentos.
NOM – 020 – SSA2 – 1994	Prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia.
NOM – 087 – ECOL – 1995	Requisitos para la clasificación, separación, envasado, almacenamiento, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos, biológicos, infecciosos que se generen en establecimientos que presten atención médica.
NOM – 178 – SSA1 – 1998	Requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
NOM-034-SCT2-2003	Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas.

10. Verificación de la Autoridad.

- La SCT verificará la adecuada instalación y servicio prestado previo a la puesta en Operación del proyecto el cumplimiento del total de estas especificaciones a través del Supervisor Externo de Operación.
- Durante el periodo de Concesión, el Supervisor Externo de Operación realizará revisiones para verificar el cumplimiento de lo requerido. En estas revisiones se evaluará la vigencia de los servicios y el estado de la infraestructura para determinar la necesidad de su modernización.
- Durante el periodo de Concesión, el Desarrollador estará sujeto a Dictámenes de Accidente Grave en términos del presente Contrato APP.

11. Información Operativa.

El Desarrollador deberá enviar información operativa a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, adicional a la del programa de seguimiento, de acuerdo a lo establecido en el Contrato APP.

Los diseños ITS relacionados con autopista (CCO y elementos en carretera), así como Peaje deberán contar con un vo.bo. de la SCT.