

|                       |  |
|-----------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE:     | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:        | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS   |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO: | IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA RED DE AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS, MEDIANTE LA ADECUADA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR UN INCREMENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS AUTOPISTAS Y PUENTES DE PEAJE. |

## OBJETIVO

Realizar una revisión periódica y el seguimiento de las condiciones en las que se desarrolla la operación de las autopistas concesionadas, mediante el trabajo de gabinete y de visitas de inspección a las autopistas para verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el título de concesión, en los documentos normativos aplicables o en documentos derivados de la supervisión que hace la Secretaría por propia cuenta o a través de terceros, con la finalidad de que la prestación del servicio por la utilización de las vías de cuota se realice de manera segura, confiable y cómoda para los usuarios.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Las actividades de supervisión consistirán en todas aquellas acciones encaminadas a realizar el seguimiento de carácter normativo, técnico, administrativo y de control de calidad de las condiciones en que se desarrolla la operación de las autopistas y puentes de cuota, para verificar el cumplimiento de los requisitos, especificaciones y obligaciones estipulados en el título de concesión y en la normatividad aplicable como son: los artículo 20 del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Art. 20 y demás relativos de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; normatividad de la SCT como los manuales técnicos: Manual de Proyecto Geométrico de Carreteras, Manual de Dispositivos para el Control del Tránsito en Calles y Carreteras, Manual de Señalamiento Turístico y de Servicios, Manual de Ubicación y Proyecto Geométrico de Paradores y Manual de Accesibilidad a Inmuebles Federales para Personas con Discapacidad; normas y especificaciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes como: las Normas de Servicios Técnicos en cuanto a Proyecto Geométrico y los distintos documentos técnicos que integran la Normativa SCT para la Infraestructura de Transporte; normas oficiales mexicanas como: la NOM-034-SCT2-2003 de Señalamiento horizontal y vertical de carreteras y vialidades urbanas y la NOM-036-SCT2-2009 de Rampas de Emergencia para frenado en carreteras, y demás documentos técnicos.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN

PROCEDIMIENTO:

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA RED DE AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS, MEDIANTE LA ADECUADA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR UN INCREMENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS AUTOPISTAS Y PUENTES DE PEAJE.

2. Las necesidades de supervisión y seguimiento de las condiciones operativas, tecnológicas y tarifarias de las autopistas se derivarán de los análisis de la información con que se cuenta y de la revisión de informes de supervisión realizados por otras áreas de la Secretaría, así como de peticiones o planteamientos formulados por el concesionario o por los usuarios.
3. La verificación y el seguimiento de las condiciones operativas, tecnológicas y tarifarias y el cumplimiento de la normatividad aplicable se realizará en atención a las siguientes fuentes:
  - a. Condiciones de los títulos de concesión.
  - b. Bases de Regulación Tarifaria;
  - c. Recomendaciones de solución a problemas operativos;
  - d. Planes maestros;
  - e. Requerimientos para los equipos de peaje y sistemas inteligentes de transporte (ITS);
  - f. Requerimientos para los Centros de Control Operativo (CCO);
  - g. Peticiones o quejas de usuarios, del concesionario, otras dependencias gubernamentales, etcétera;
  - h. Reportes de seguridad vial;
  - i. Reportes de calificación de los servicios conexos;
  - j. Informes de las auditorías a los sistemas de gestión;
  - k. Puesta en operación de tramos de nuevas concesiones;
  - l. Resultados de dictámenes de seguimiento y supervisión anteriores;
  - m. Solicitudes de cambio o reposición del equipamiento de peaje o ITS.
4. Las visitas de inspección y verificación en campo tendrán el propósito de comprobar el cumplimiento de las obligaciones de la concesión y de la normatividad aplicable a los aspectos operativos.
5. En todas las visitas de inspección y verificación organizadas por la Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación (CPGCO) se dará aviso por escrito a la empresa concesionaria con al menos tres días hábiles de anticipación, indicándole además la fecha, horario de la visita, asunto a revisar, documentación requerida, nombre del (o los) funcionario (s) designado (s) para realizarla, etc.

ÁREA RESPONSABLE:

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN

PROCEDIMIENTO:

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA RED DE AUTOPISTAS Y PUENTES CONCESIONADOS, MEDIANTE LA ADECUADA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS, CON LA FINALIDAD DE GARANTIZAR UN INCREMENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS AUTOPISTAS Y PUENTES DE PEAJE.

6. En las visitas de inspección se atenderá lo establecido en los Artículos 70, 71, 72 y 73 de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable   | Descripción  | Tiempo   |
|----------|---|--|----------|
| 01       | Dirección General Adjunta de Supervisión Física de Autopistas   | Recibe informe, planteamiento o solicitud (documento fuente) relacionado con las condiciones de operación de la autopista (punto 3, incisos e al m, de los lineamientos de operación) toma nota y turna a la Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación (CPGCO) para su atención e informe de requerimientos de supervisión del asunto. | 1 día    |
| 02       | Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación   | Recibe y analiza el documento fuente, determina necesidades de supervisión, y turna el documento a la Dirección involucrada, para que integre los antecedentes del asunto, organice la visita de campo o bien la atención de los aspectos que se puedan llevar a cabo desde gabinete.  | 3 días   |
| 03       |   | Coordina e integra a los equipos de trabajo a participar en las visitas de inspección en campo y, en su caso, coordina la participación de otras áreas y dependencias involucradas.  | 1-2 días |
| 04       | Dirección de Planeación Operativa (DPO)/Dirección de Optimización de la Red de Autopistas (DORA)/ Dirección de Desarrollo Tecnológico (DDT)   | Recibe el documento fuente, toma nota e instruye a las Subdirecciones de su adscripción en el seguimiento, análisis y verificación de las condiciones de la operación de las autopistas y puentes concesionados.   | Variable |
| 05       | Subdirección de Análisis Operativo/ Subdirección Análisis, Registro y Supervisión de Tarifas/Subdirección de Evaluación y Optimización de Esquemas Tarifarios/Subdirección de Tecnología/Subdirección de Administración de la Operación | Recibe de la Dirección de su adscripción expediente y efectúa el análisis documental; en caso de requerirlo solicita información adicional al interesado y/o a las áreas generadoras de la misma.<br>Con base en el análisis de la información documental determina:   | 4 días   |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable  | Descripción   | Tiempo   |
|----------|--|---|----------|
| 07       | Dirección de Planeación Operativa (DPO)/Dirección de Optimización de la Red de Autopistas (DORA)/Dirección de Desarrollo Tecnológico (DDT) | <p>¿El asunto o problemática se puede atender o solucionar desde el centro de trabajo?</p> <p><b>Sí:</b> Formula proyecto (s) de oficio (s) para el (los) interesado (s) comunicándole (s) resolución y las medidas correctivas a aplicarse, en su caso.</p> <p><b>No:</b> Propone la realización de visita de campo</p> <p>Turna a la Dirección de su adscripción para su revisión y validación o autorización de la visita de campo.</p> <p>Revisa y valida propuesta de solución para la problemática planteada y, en su caso, autoriza y coordina visita de campo a la Subdirección de su adscripción.</p>  | 3 días   |
| 08       | Subdirección de Análisis Operativo   | <p>Recibe la instrucción de la DPO de realizar las visitas o reuniones necesarias con los interesados a fin de verificar las condiciones en campo y/o el cumplimiento de las obligaciones en materia de:</p> <p>Seguridad vial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de accesos,</li> <li>• Atención a puntos negros (+5 accidentes/año)</li> <li>• Dispositivos de canalización y de seguridad (vibradores, amortiguadores de impacto, etc.)</li> </ul> <p>Fluidez de tránsito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad vial de plazas de cobro y tramos,</li> <li>• Dispositivos de control de tránsito</li> </ul> <p>Comodidad:</p> | 2-4 días |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable   | Descripción   | Tiempo     |
|----------|---|---|------------|
| 09       | Subdirección de Análisis, Registro y Supervisión de Tarifas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación y dimensión de áreas de servicios conexos,</li> <li>• Medios de pago y definición de sistemas de peaje</li> </ul> <p>Convenios operativos entre concesionarios</p> <p>Prepara un informe de la problemática detectada y de los puntos acordados para su solución, y turna a la DPO para su revisión y validación.</p> <p>Conecta con actividad 13</p> <p>Recibe de la DORA expediente relativo a quejas o planteamientos relacionados con los cobros de peaje en la red de autopistas y puentes federales de cuota provenientes de usuarios u otros interesados.</p> <p>Verifica y obtiene evidencia respecto de cobros de peaje no registrados o autorizados por la Dirección General de Desarrollo Carretero (DGDC).</p> <p>¿Existe evidencia de cobros no autorizados?</p> <p><b>Sí:</b> a) Formula propuesta de oficio de requerimiento para el concesionario por el que se le solicita la aplicación inmediata de las tarifas registradas por la DGDC.</p> <p>b) Elabora propuesta de oficio para el interesado informándole sobre las medidas correctivas respecto a cobros indebidos por parte del concesionario.</p> | 2 - 4 días |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable  | Descripción  | Tiempo   |
|----------|--|--|----------|
| 10       | Subdirección de Evaluación y Optimización de Esquemas Tarifarios | <p><b>No:</b> Formula proyecto de oficio para el interesado para informarle que los cobros en caseta corresponden con lo autorizado por la DGDC.</p> <p>Turna proyectos de oficio a la DORA para su revisión y validación.</p> <p>Conecta con la actividad 13</p> <p>Prepara y organiza, por instrucciones de la DORA, visita de inspección a la autopista que presente problemática de identificación de movimientos de cobro, a efecto de verificar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En las plazas de cobro existan las condiciones operativas para identificar y contabilizar los movimientos vehiculares generados en los distintos segmentos de la autopista.</li> <li>• Todos los posibles movimientos de cobro tengan asignada una cuota de peaje de conformidad con las bases de regulación del título de concesión correspondiente.</li> </ul> <p>Prepara informe sobre la problemática detectada en la visita de inspección y de las acciones acordados para su solución. Turna la DORA para su revisión y validación.</p> <p>Conecta con la actividad 13</p> | 3-4 días |
| 11       | Subdirección de Tecnología                                       | <p>Por instrucción de la DDT verifica, por sí o a través de asesores especializados, el cumplimiento del equipamiento instalado por el concesionario con respecto a los requerimientos establecidos en el título de concesión:</p>   | Variable |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable  | Descripción   | Tiempo   |
|----------|--|---|----------|
| 12       | Subdirección de Administración de la Operación   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y clasificación vehicular</li> <li>• Cobro de peaje</li> <li>• ITS (Sistemas Inteligentes de Transporte)</li> <li>• Centro de Control Operativo</li> </ul> <p>Elabora el informe correspondiente y lo turna a DDT para su revisión.</p> <p>Conecta con la actividad 13</p> <p>Por instrucción de la DDT, verifica, por sí o a través de asesores especializados, la eficacia de los sistemas de gestión implantados por el concesionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De la calidad</li> <li>• Ambiental</li> <li>• Otros (de la información)</li> </ul> <p>Elabora el informe correspondiente y lo turna a DDT para su revisión.</p> <p>Conecta con la actividad 13</p> | Variable |
| 13       | Dirección de Planeación Operativa (DPO)/Dirección de Optimización de la Red de Autopistas (DORA)/Dirección de Desarrollo Tecnológico (DDT) | <p>Coordina y, en su caso, participa en la visita de inspección y revisa y valida los informes y proyectos de oficio elaborados por las subdirecciones de su adscripción.</p> <p>Si está conforme turna a la CPGCO o regresa a la subdirección correspondiente para su corrección.</p>  | 2 días   |
| 14       | Coordinación de Planeación y Gestión de Carreteras en Operación  | <p>Integra dictamen u opinión del proceso de supervisión y seguimiento y lo hace llegar al concesionario.</p>   | 10 días  |

|                   |  |
|-------------------|--|
| ÁREA RESPONSABLE: | COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE CARRETERAS EN OPERACIÓN  |
| PROCEDIMIENTO:    | SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS, TECNOLÓGICAS Y TARIFARIAS DE LA RED FEDERAL DE AUTOPISTAS |
| DURACIÓN TOTAL:   | VARIABLE   |

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Actv. N° | Responsable   | Descripción   | Tiempo   |
|----------|---|---|----------|
| 15       |   | <p>En caso de existir observaciones u acciones que el concesionario omitió atender, solicita justificación o atención inmediata.</p> <p>Presenta informe del proceso a la DGASFA para su conocimiento.</p> <p>Recibe y analiza las justificaciones o pruebas que en su caso presente el concesionario y/o verifica el cumplimiento de acciones correctivas, por parte del mismo, derivadas de la supervisión.</p>   | Variable |
| 16       | Dirección General Adjunta de Supervisión Física de Autopistas | <p>Revisa informe de actividades de supervisión, si tiene alguna observación o instrucción sobre las medidas correctivas turna a la CPGCO para su aplicación.</p> <p>En caso de un incumplimiento que amerite la aplicación de sanciones o penas convencionales, sin una justificación satisfactoria por parte del concesionario y fuera de los tiempos que se hayan marcado para su corrección, se coordina con las áreas correspondientes para inicio de procedimiento de notificación y demás acciones que se deriven.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p> | Variable |