

ANEXO 22
SERVICIOS AUXILIARES

“CONCESIÓN PARA LLEVAR A CABO EL DISEÑO, CONSTRUCCIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AUTOPISTA SILAO – SAN MIGUEL DE ALLENDE Y EL APROVECHAMIENTO DEL ACTIVO PARA LA REHABILITACIÓN, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN, CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA AUTOPISTA GUANAJUATO – SILAO.”

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'C' shape at the top and a smaller, more complex mark below it.

SERVICIOS AUXILIARES

El presente Anexo tiene por objeto enumerar y describir los conceptos de Servicio Auxiliares que están incluidos y que se proporcionan en las Autopistas.

La disponibilidad de estos Servicios Auxiliares deberá ser revisada y registrada de manera semestral por los supervisores asignados por la Secretaría para su oportuno análisis.

Los Servicios Auxiliares son los consistentes en la vigilancia de la vialidad, auxilio vial, mecánico, servicio de grúa y ambulancia para primeros auxilios. Asimismo, se contará con los seguros necesarios conforme a lo establecido en el **Anexo 27 (Seguros)** del Título de Concesión, a cargo de la Concesionaria.

1. Servicios Auxiliares Obligatorios.

Áreas	Servicios
Plazas de cobro	<ol style="list-style-type: none">1. Zonas de estacionamiento para vehículos ligeros.2. Caseta para seguridad.3. Módulo para la policía.4. Señalamiento vial e iluminación exterior.5. Módulo para servicio médico del personal.6. Vigilancia en casetas.
A lo largo de las Autopistas	<ol style="list-style-type: none">1. Servicio de arrastre (grúas).2. Servicio de auxilio vial. <p>Adicionalmente se deberá contar con el servicio de ambulancia 24 horas para la atención de incidentes y emergencias en ambas Autopistas. 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 25 minutos y que exista un medio de comunicación directo para solicitar el servicio desde las Autopistas.</p>
Área de servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Zonas de estacionamiento para vehículos ligeros, autobuses, vehículos pesados (separados).2. Sanitarios.3. Señalamiento vial e iluminación exterior.4. Módulo de información al usuario.5. Vigilancia.

Áreas	Servicios
	La ubicación de las áreas de servicio para la Autopista Silao – San Miguel de Allende será, en un área cercana a las plazas de cobro, no menor a 1,000 m (mil metros) de ésta. En el caso de la Autopista Guanajuato – Silao, la Concesionaria podrá emplear cualquier espacio dentro del Derecho de Vía correspondiente.

2. Servicios Auxiliares Opcionales

Áreas	Servicios
Servicios Auxiliares	<p>Dentro de los Servicios Auxiliares opcionales, a cargo de terceros o de la Concesionaria, se encuentran, entre otros, los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Módulo con tiendas de conveniencia. 2. Módulo turístico. 3. Áreas de descanso. 4. Regaderas. 5. Centro comercial. 6. Parador turístico. 7. Restaurante. 8. Hotel. 9. Cajeros. 10. Venta de artesanías. <p>Para la instalación de estos servicios se deberá de contar con la autorización previa de la Secretaría.</p>
Estación de servicio	<p>Se ubicará dentro de la Autopista Silao – San Miguel de Allende y estará a cargo del Gobierno del Estado de Guanajuato, construyéndola cuando lo considere necesario.</p> <p>La Concesionaria podrá solicitar la construcción y operación de alguna estación de servicio adicional, para lo cual la Secretaría evaluará su petición y, en su caso, determinará su autorización.</p>

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.

3. Características generales

Área	Características generales para el servicio
Ubicación	<p>Para la ubicación de las áreas de Servicios Auxiliares de la Autopista Silao – San Miguel de Allende, la Concesionaria podrá emplear cualquier espacio dentro del Derecho de Vía, siendo recomendable a 1,000 m de distancia a la plaza de cobro.</p> <p>En el caso de la Autopista Guanajuato – Silao, la Concesionaria podrá emplear cualquier espacio dentro del Derecho de Vía, siendo recomendable a 1,000 m de distancia a la plaza de cobro.</p>
Acceso	<p>Los accesos a estas áreas estarán bien definidos y señalizados. Serán lo suficientemente amplios para brindar seguridad al usuario que pase por estos puntos de las Autopistas sin detenerse. En la zona entre el carril de desaceleración y de aceleración existirá un medio para separar el área de servicios de las Autopistas. 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.</p>
Apariencia	<p>El diseño arquitectónico del área corresponderá a la imagen de la Concesionaria. La apariencia general será armónica tanto con el concepto de “Pueblo minero” y/o colonial de las ciudades que conectan las Autopistas, así como en armonía con el paisaje. Los materiales deberán ser de origen preferentemente local, resistentes al clima y medio en que se encuentran para facilitar su mantenimiento.</p>

4. Especificaciones

Servicio	Características	Ubicación
Equipo de asistencia (servicios de arrastre y auxilio vial)	<p>Contarán con una grúa propia o se podrán establecer los acuerdos necesarios con empresas locales que cuenten con estos equipos.</p> <p>Se cumplirá siempre con los tiempos de respuesta estipulados de máximo 25 minutos, aunque se presenten varios eventos a la vez.</p>	<p>Los vehículos estarán disponibles las 24 horas del día.</p>

Servicio	Características	Ubicación
Sistema de seguimiento a quejas	<p>El sistema deberá contar con múltiples accesos, a través de buzones, teléfono (número gratuito 800), página web, redes sociales, entre otros, 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 al CCO para atención a las quejas y se conservará una base de datos para uso del personal a cargo de la Operación y para el Supervisor, quien tendrá acceso a éste para fines de verificación; así como de la Secretaría, en caso de requerirlo.</p>	Dentro del módulo de información al usuario, el cual deberá estar en un lugar de fácil acceso.
Servicio de comunicación pública	<p>Dentro de las zonas donde exista cobertura telefónica, la asistencia vial al usuario se podrá solicitar a través del número 800 habilitado por la Concesionaria, o bien por sus medios digitales.</p> <p>Para las zonas de baja o nula cobertura telefónica, la Concesionaria deberá realizar recorridos para las seis horas con mayor demanda vehicular los recorridos serán cada 120 minutos y cada 180 minutos para el resto del día, esto con el fin de garantizar la asistencia al usuario. La Concesionaria podrá ofrecer algún otro método a fin de garantizar la comunicación con el usuario.</p>	A lo largo de la autopista Silao – San Miguel de Allende.
Manejo de basura	<p>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. Deberá estar protegida para evitar que la basura sea arrastrada por agentes naturales fuera del depósito. Podrá crearse un relleno sanitario para materia orgánica, de</p>	<p>Puntos de recolección: en todas las áreas por las que circule gente. Fáciles de alcanzar y señalizados.</p> <p>Área de acopio: lejos de las áreas en que se</p>

Servicio	Características	Ubicación
	<p>acuerdo con lo señalado por los reglamentos vigentes, federales o locales.</p>	<p>encuentra personal o usuarios, poco visible.</p> <p>Si hay vientos dominantes, procurar que el depósito se encuentre adelante del flujo, para evitar que acarree olores al área de servicio.</p>
Áreas verdes	<p>Se deberán mantener podadas, limpias y libres de maleza; así como brindar los servicios de riego, control de plagas y de la prevención de contaminación, maltrato e incendios. En caso de pérdida de alguna especie, la Concesionaria se encargará de su reposición y cuidado.</p> <p>En caso de que el área se encuentre deforestada o libre de especies vegetales, la Concesionaria arborizará o reforestará la misma conforme a la paleta vegetal establecida por la Autoridad Gubernamental.</p> <p>En todo momento, se privilegiará la apariencia e imagen de estas áreas.</p>	<p>Las áreas verdes correspondientes a las plazas de cobro, áreas de servicios auxiliares, zonas de amortiguamiento, camellones y demás dentro del Derecho de Vía.</p>
Vigilancia y seguridad	<p>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.</p>	<p>En un punto que domine las entradas y salidas al área de servicios.</p>