

ÁREAS
RESPONSABLES:
PROCEDIMIENTO:

Subdirección de Supervisión de la Normatividad

Atención de Quejas

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS:

Combatir la corrupción y transparentar la acción pública en materia de justicia para recuperar la confianza ciudadana.¹
Supervisar el desempeño de todos los modos de transporte para garantizar altos estándares de seguridad y calidad para los usuarios.²
Fortalecer el marco regulatorio mediante su accesibilidad, actualización y simplificación.³

OBJETIVO

Recibir, atender y dar seguimiento hasta su conclusión o en su caso canalizar a la instancia que corresponda, las quejas formuladas por personas usuarias o afectadas con motivo de la prestación de servicios de autotransporte federal y servicios auxiliares, o por actos de servidores públicos encargados de la operación y la supervisión de los servicios del autotransporte federal y sus servicios auxiliares.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. A continuación, se señalan las disposiciones jurídicas de las cuales se desprenden los preceptos y lineamientos de aplicación al presente procedimiento:

A.- Para quejas con motivo de la prestación de servicios de autotransporte federal y servicios auxiliares:

- Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares.
- Reglamento de Paquetería y Mensajería
- Ley General de Responsabilidades Administrativas

B.- Para quejas por actos de servidores públicos encargados de la operación y la supervisión de los servicios del autotransporte federal y sus servicios auxiliares, adicionalmente:

- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Gobierno Federal
- Código de Conducta de los/as Servidores/as Públicos de la SCT
- Reglas de Integridad para el Ejercicio de la Función Pública

En caso de que alguno de los cuerpos normativos indicados sufra alguna modificación y esta sea publicada en el Diario Oficial de la Federación, o en la Normateca Interna de la SCT en los casos que correspondan al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés de la SCT, se entenderá que el presente procedimiento deberá realizarse de conformidad con la modificación publicada.

¹ Meta Nacional 1, numeral VI.1. México en Paz, del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

² Objetivo 2.1.2 Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes SCT 2013-2018

³ Objetivo 5.1.1 Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes, SCT, 2013-2018

ÁREAS RESPONSABLES: PROCEDIMIENTO:	Subdirección de Supervisión de la Normatividad
	Atención de Quejas
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:	Combatir la corrupción y transparentar la acción pública en materia de justicia para recuperar la confianza ciudadana. ¹ Supervisar el desempeño de todos los modos de transporte para garantizar altos estándares de seguridad y calidad para los usuarios. ²
	Fortalecer el marco regulatorio mediante su accesibilidad, actualización y simplificación. ³

2. Todo servidor público de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en ejercicio de su cargo, empleo o comisión, así como en la atención de las quejas que se reciban y se substancien en términos del presente Procedimiento deberá ajustar su actuación en apego a los principios constitucionales de los servidores públicos que a continuación se citan:
 - 2.1 Legalidad
 - 2.2 Honradez
 - 2.3 Lealtad
 - 2.4 Imparcialidad
 - 2.5 Eficiencia

Asimismo, toda actuación deberá apearse a los valores específicos cuya observancia resulta indispensable en el actuar cotidiano dentro de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, que se señalan a continuación:

- Integridad
 - Compromiso
 - Responsabilidad
 - No discriminación
3. Las quejas se recibirán a través de:
 - Dirección General de Autotransporte Federal o Centro SCT que corresponda, mediante volante con instrucciones.
 - Turno de Correo Electrónico (TCE);
 - Portal de la SCT.
 - Dirección de Supervisión del Autotransporte Federal.
 - Subdirección de Supervisión de la Normatividad.
 - Vía telefónica.
 - Personalmente.
 - Los canales electrónicos que implemente el Gobierno Federal a través de la Secretaría de la Función Pública
 4. Las quejas derivadas de TCE, deberán ser informadas al interesado en un plazo máximo de cinco días a partir de la recepción del mismo sobre la atención que se le dará; el resultado de las diligencias realizadas será dirigidas a la persona designada como Enlace, quien integrará la respuesta final al interesado.
 5. Las quejas que se presenten por actos u omisiones de servidores públicos deberán ser canalizadas sin dilación alguna ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de la SCT (CEPCI), en la Dirección General Adjunta de Desarrollo de

ÁREAS
RESPONSABLES:
PROCEDIMIENTO:

Subdirección de Supervisión de la Normatividad

Atención de Quejas

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS:

Combatir la corrupción y transparentar la acción pública en materia de justicia para recuperar la confianza ciudadana.¹
Supervisar el desempeño de todos los modos de transporte para garantizar altos estándares de seguridad y calidad para los usuarios.²
Fortalecer el marco regulatorio mediante su accesibilidad, actualización y simplificación.³

Personal de la Dirección General de Recursos Humanos, ubicada en el Centro de Iniciación Artística y Deportiva Infantil (CIADI) situado en Calzada de las Bombas 421, Coyoacán, Parque Alameda el Sur, 04929, Ciudad de México, a fin de que dicha instancia, en el ámbito de sus atribuciones proceda conforme a derecho y resuelva de conformidad con lo establecido en el Acuerdo aprobado por el Comité de ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de la SCT, en la 3ª Sesión Ordinaria de 2017, celebrada el 10 de noviembre de 2017 o el que lo sustituya.

6. Cuando el domicilio o actividad del quejoso se ubique en la Ciudad de México o zona conurbada, procederá la atención de la queja.
7. Cuando el domicilio o actividad del quejoso se ubique en cualquiera de las otras Entidades Federativas, la queja deberá ser enviada al Centro SCT correspondientes para su atención, debiéndose informar al interesado y dar seguimiento hasta su resolución definitiva.
8. Deberá hacerse del conocimiento de las partes involucradas el inicio del acto administrativo derivado de la queja, a través de la notificación de oficio citatorio.
9. En caso, que la queja no amerite reparación de daño y le sea suficiente al quejoso conocer la normatividad aplicable al autotransporte federal, bastará con brindarle orientación de la misma, a través de la misma vía en que se recibió la queja y la queja se canalizará al permisionario denunciado, el cual será apercibido, para que en un plazo no mayor a diez días hábiles contados a partir de la recepción de la misma, rinda un informe sobre la situación que ocasionó la inconformidad del quejoso, la que se hará del conocimiento del quejoso.
10. La queja deberá cumplir con los siguientes requisitos previstos por la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, y en su caso, de manera supletoria el Código Federal de Procedimientos Civiles:
 - Presentarse por escrito.
 - Nombre del quejoso y de la persona contra la que promueve.
 - Domicilio para recibir toda clase de notificación.
 - Si se trata de apoderado o representante legal, señalar el carácter con el que se promueve y acompañar el documento o documentos con los que acredite tal carácter, (Original y copia).
 - Señalar los hechos en que funda su petición, debiendo narrarlos sucintamente, con claridad y precisión.
 - Señalar lo que se pida, designándolo en términos claros y precisos.
 - Acompañar los documentos en que se funde la acción.

ÁREAS
RESPONSABLES:
PROCEDIMIENTO:

Subdirección de Supervisión de la Normatividad

Atención de Quejas

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS:

Combatir la corrupción y transparentar la acción pública en materia de justicia para recuperar la confianza ciudadana.¹
Supervisar el desempeño de todos los modos de transporte para garantizar altos estándares de seguridad y calidad para los usuarios.²
Fortalecer el marco regulatorio mediante su accesibilidad, actualización y simplificación.³

- Adjuntar los documentos que hayan de servir como prueba. (Exhibirlos en original y copia).
 - El número de copias simples necesario para correr traslado a las demás partes, tanto del escrito de queja como de los documentos que se acompañen.
11. Cuando en una primera instancia el quejoso no cumpla con los requisitos antes señalados, se le apercibirá con fundamento en el artículo 17 A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que cuenta con un término de 5 días hábiles contados a partir de la notificación, para presentarlos en la Subdirección de Supervisión de la Normatividad dependiente de la Dirección General de Autotransporte Federal (DGAF); de no cumplir en el término señalado se dejará sin efecto la queja promovida.
 12. Cuando el permisionario contra quien se promueva la queja, tenga su domicilio social en el interior de la república, se elaborará oficio dirigido al Subdirector de Transporte del Centro SCT que corresponda, acompañándolo del oficio citatorio, a fin de ser notificado en el domicilio señalado; los cuales se enviarán a través de valija y se informará vía correo electrónico.
 13. Si al presentarse el servidor público para notificar en el domicilio de la persona física o moral que tiene registrado en esta Secretaría y no se localizara al permisionario por tener un domicilio distinto y que éste no haya informado el cambio del mismo; se solicitará por escrito a la Dirección de Innovación Tecnológica y Operación de Sistemas (DITOS), suspender a través del Sistema Institucional de Autotransporte Federal (SIAF), todo trámite ante la Dirección de Trámites de Servicios de Autotransporte Federal o Departamentos de Autotransporte Federal, hasta en tanto no se aclare su situación.
 14. Cuando por reincidencia en el motivo que originó la queja o por identificar al momento de revisar las pruebas presentadas por el permisionario, incumplimientos a las obligaciones establecidas en la normatividad, la Subdirección de Supervisión de la Normatividad en coordinación con el Director de Supervisión del Autotransporte Federal, determinarán si procede realizar una visita de inspección al permisionario.

En caso de quejas derivadas de la aplicación de tarifas por los servicios de grúas de arrastre o de arrastre y salvamento

15. Las quejas, deberán ser enviadas a la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos, para su atención.
16. La conciliación de quejas se llevará a cabo mediante el convenio entre las partes en beneficio directo del interés público, que brinda el autotransporte federal en sus distintas

ÁREAS
RESPONSABLES:
PROCEDIMIENTO:

Subdirección de Supervisión de la Normatividad

Atención de Quejas

OBJETIVOS
ESTRATÉGICOS:

Combatir la corrupción y transparentar la acción pública en materia de justicia para recuperar la confianza ciudadana.¹
Supervisar el desempeño de todos los modos de transporte para garantizar altos estándares de seguridad y calidad para los usuarios.²
Fortalecer el marco regulatorio mediante su accesibilidad, actualización y simplificación.³

modalidades, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regula.

17. En caso de no comparecer alguna de las partes:
18. QUEJOSO.- se elaborará acta de no comparecencia y se le girará oficio para que dentro del término de cinco días comparezca a ratificar su queja; de lo contrario se tendrá por desechada.
19. PERMISIONARIO.- se elaborará acta de no comparecencia y se le informará a la Dirección Jurídica de la Dirección General de Autotransporte Federal, para que dictamine sobre la sanción a que se ha hecho acreedor; procediendo a elaborar nuevo oficio citatorio reprogramando día y hora de la nueva comparecencia, en el supuesto de hacer caso omiso se volverá a informar a la Dirección Jurídica para que dictamine sobre la sanción a que se haga acreedor y se procederá a solicitar por escrito a la Dirección de Sistemas y Operación, suspender todo trámite ante la Dirección del Centro Metropolitano de Autotransporte Federal para que éste no realice ningún trámite posterior hasta en tanto no aclare su situación.
20. AMBAS PARTES no comparezcan se elabora acta de no comparecencia, se procederá a lo establecido en los puntos a) y b).
21. En caso de ser requerido el informe de conclusión de las quejas en contra de servidores públicos será de conocimiento de la Dirección General Adjunta de Asuntos Jurídicos o del Titular del Área de Quejas del OIC para los fines procedentes.

ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Autotransporte Federal
Subdirección de Supervisión de la Normatividad

PROCEDIMIENTO:

Atención de Quejas

TIEMPO:

16 días

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Subdirección de Supervisión de la Normatividad	Recibe queja, analiza su contenido y la turna. En caso de que la queja sea en contra de actos u omisiones de servidores públicos, envía para su atención al Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses de la SCT.	4 horas
02	Departamento de Supervisión de la Aplicación de la Normatividad	Recibe queja, registra, apertura expediente, analiza y procede, según sea el caso.	2 horas
03		Selecciona al o los servidores públicos, que llevarán a cabo la conciliación	4 horas
04	Servidor Público	Elabora oficios citatorios, recaba rúbricas de la Subdirección de Supervisión de la Normatividad y de la Dirección de Supervisión del Autotransporte Federal y la firma del Director General de Autotransporte Federal.	3 días
05		Entrega al servidor público, los oficios citatorios, para que lleven a cabo la notificación.	1 hora
06		Acude al domicilio del quejoso, acreditándose como Servidor Público, con credencial administrativa y notifica el oficio citatorio. Cuando se conozca el correo electrónico y/o teléfono, porque así lo exprese el quejoso, la notificación puede realizarse vía correo electrónico o informar por vía telefónica, debiéndose entregar el original del oficio citatorio cuando el quejoso se presente para atender el citatorio.	1 día
07		Acude al domicilio de la persona física o moral, acreditándose como Servidor Público, con su credencial administrativa; y solicita la presencia del representante legal, o de cualquiera persona que reciba y notifica, haciendo entrega del original del oficio citatorio, recabando acuse de	1 día

ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Autotransporte Federal
Subdirección de Supervisión de la Normatividad

PROCEDIMIENTO:

Atención de Quejas

TIEMPO:

16 días

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
08	Servidor Público	recibido en una copia. En caso de no ubicarse el domicilio registrado, procede a informar al Jefe de Departamento. Entrega al Jefe de Departamento los acuses de recibo.	10 min.
09	Departamento de Supervisión de la Aplicación de la Normatividad	Recibe acuses de recibo y archiva en el expediente correspondiente. En caso de no ubicarse el domicilio registrado, procede de conformidad al numeral 12 de los Lineamientos de Operación.	15 min.
10		Recibe a las partes interesadas, inicia diligencia. En caso de no comparecer alguna de las partes procede de conformidad al numeral 14 de los Lineamientos de Operación.	15 min.
11		Inicia elaboración de Acta Administrativa acreditando e identificando a las partes que comparecen, revisa pruebas y documentos requeridos en el oficio citatorio y los exhorta a establecer acuerdos que permitan solucionar el origen de la queja.	30 min.
12		Informa a los comparecientes del derecho que les asiste de nombrar a dos testigos de asistencia. En caso que no lo hiciera, se designarán a dos servidores públicos que actuarán para tal fin.	15 min.
13		Asienta todas las pruebas presentadas y admitidas por las partes involucradas, las que se recabarán selectivamente en copia simple, previo análisis al momento de la comparecencia, y asienta en el Acta todas las pruebas, hechos y manifestaciones realizadas por los comparecientes.	45 min.

ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Autotransporte Federal
Subdirección de Supervisión de la Normatividad

PROCEDIMIENTO:

Atención de Quejas

TIEMPO:

16 días

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
14		¿Hay acuerdos?	
15		Si hay acuerdos que permitan solucionar el origen de la queja.	45 min.
16	Departamento de Supervisión de la Aplicación de la Normatividad	Elabora cierre, o suspensión de Acta, recaba firmas de los comparecientes y distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Copia, expediente • Copia, quejoso • Copia, representante legal 	10 días
17		Hace del conocimiento del o los comparecientes, que cuentan con un plazo de diez días hábiles a fin de que presenten las pruebas y defensas que estimen pertinentes. Procediéndose a la suspensión de Acta, haciendo el cierre hasta el finiquito de la misma.	5 días
18		Si los comparecientes requieren de una nueva fecha para dar solución al origen de la queja, se reprogramará la fecha, tantas veces sea necesario, procediéndose el cierre de Acta hasta el finiquito de la misma.	15 min.
19		Elabora suspensión o cierre de acta. y recaba firmas de los comparecientes y distribuye de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • Original, expediente para archivo • Copia, quejoso • Copia, Representante Legal 	10 min.
		Da seguimiento hasta verificar el cumplimiento de los acuerdos, y en su caso, informa a la Subdirección de Supervisión de la Normatividad de las irregularidades detectadas a la empresa.	
		Continúa con la actividad 22	

ÁREAS RESPONSABLES:

Dirección General de Autotransporte Federal
Subdirección de Supervisión de la Normatividad

PROCEDIMIENTO:

Atención de Quejas

TIEMPO:

16 días

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
20		<p>No hay acuerdos, se asienta en el Acta Administrativa, la falta de acuerdos de entendimiento entre las partes, si es el caso, las irregularidades detectadas con base a las pruebas presentadas, estableciendo la ausencia o la caducidad de la documentación presentada. y se remitirá el expediente correspondiente a la Dirección Jurídica para que resuelva conforme a derecho.</p> <p>Elabora cierre de Acta. y recaba firmas de los comparecientes y distribuye de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original, Dirección Jurídica • Copia, Expediente • Copia, Quejoso • Copia, Representante Legal 	45 min.
21	Departamento de Supervisión de la Aplicación de la Normatividad	Elabora informe, si es el caso, sobre las irregularidades detectadas durante la diligencia y turna a la Subdirección de Supervisión.	30 min.
22	Subdirección de Supervisión de la Normatividad	Recibe en su caso, informe de irregularidades y acuerda con el Director de Supervisión del Autotransporte Federal, si procede solicitar Visita de Inspección a la empresa.	30 min.
23	Departamento de Supervisión de la Aplicación de la Normatividad	Elabora tarjeta informativa, si es el caso de TCE, con un extracto del resultado de las diligencias realizadas, recaba rúbricas de la Subdirección de Supervisión de la Normatividad y la firma de la Dirección de Supervisión del Autotransporte Federal, y turna a la Dirección General de Autotransporte Federal. <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	60 min.