



SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte



Manual de Procedimiento de Quejas de usuarios del Transporte

AUTORIZACIONES

Elaboró:



Lic. Rosenberg Tojar Martínez
Director Jurídico Administrativo del Instituto Municipal del Transporte

Revisó:



Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas
Coordinador de Calidad

Autorizó:



Ing. Héctor Edmundo Gutiérrez
Director del Instituto Municipal del Transporte

MUNICIPIO DE SALTILLO COAHUILA



CONTRALORIA MUNICIPAL





Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Definiciones	4
5. Políticas y Lineamientos	5
6. Desarrollo/Procedimiento	5
7. Diagrama de Flujo	9
8. Riesgos Inherentes	11
9. Registros	11
10. Formatos e Instructivos	11
11. Marco Jurídico / Referencias	12
12. Control de Cambios	12





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

1. OBJETIVO.

Mantener una estrategia que permita la atención oportuna e inmediata de las quejas presentadas por los usuarios del transporte público con itinerario fijo (autobús) y sin itinerario fijo (taxi); así como el aseguramiento de que todas ellas sean debidamente atendidas, registradas y resueltas.

2. ALCANCE.

Este procedimiento compete al Director General, así como al Director Operativo, al Coordinador de Transparencia Quejas y Vinculación, al Encargado de la Subdirección Operativa, a los Inspectores, Concesionarios, Operadores del Servicio Público, además de los Usuarios que interpongan alguna queja ante el Instituto Municipal del Transporte.

3. RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director General	3.1.1 Dirigir, administrar y representar legalmente al Instituto. 3.1.2 Elaborar, Instrumentar y difundir el cumplimiento de los Manuales de Procedimiento. 3.1.3 Establecer las actividades necesarias para dar tratamiento oportuno y eficaz a las quejas a través de la Dirección Operativa del Instituto Municipal del Transporte. 3.1.4 Presentar al Consejo Directivo del Instituto Municipal del Transporte de Saltillo, Coahuila, los Manuales de Procedimiento.
3.2	Coordinadora de Transparencia, Quejas y Vinculación	3.2.1 Atender las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
3.3	Director Operativo	3.3.1 Inspeccionar y vigilar el servicio público del transporte municipal en cualquiera de sus modalidades. 3.3.2 Fiscalizar, regular y sancionar a los concesionarios y operadores del servicio de transporte público en cualquiera de sus modalidades, en cuanto no cumplan con las obligaciones que en la prestación del servicio se originen, o incurran en alguna irregularidad o delito en contra de los usuarios.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.



SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

3.4	Subdirector de Transporte con Itinerario Fijo	3.4.1 Aplicar las infracciones que correspondan a las unidades del servicio público de transporte y sus operadores. 3.4.2 Atender y analizar la queja presentada; dar trámite e identificar la acción que amerite; y en su caso, aplicar la sanción que corresponda conforme a la Ley.
3.5	Inspectores	3.5.1 Ejecutar la investigación con relación a la queja presentada por el usuario para informar el resultado de la misma.
3.6	Jefe de Estadísticas	3.6.1 Recibir por parte de la Coordinación de Transparencia, Quejas y Vinculación las quejas presentadas por los usuarios, y a su vez, registrarlas en su base de datos para posteriormente turnarlas para su resolución. 3.6.2 Entregar a la Coordinación de Transparencia, Quejas y Vinculación la resolución de las quejas para su posterior respuesta al usuario.
3.7	Operador	3.7.1 Operar de manera responsable y segura la unidad de transporte a su cargo. 3.7.2 Mantener un estricto respeto hacia el usuario del transporte. 3.7.3 Observar las disposiciones contenidas en los demás ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables que tengan injerencia en el servicio público de transporte.

4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Diagrama de Flujo	Representación gráfica mediante símbolos convencionales de la secuencia que siguen las operaciones de un procedimiento.
4.2	IMT	Instituto Municipal del Transporte
4.3	Lineamientos	Cada uno de los pasos, reglas, objetivos, etc. que se establecen con el fin de organizar, regular o lograr el desarrollo de algo o alguien.
4.4	Queja	Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad del servicio público del transporte.

[Handwritten signature]





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- A. Toda queja debe ser analizada y atendida con la finalidad de brindar certeza al usuario sobre la procedencia o no de su queja; así mismo el tiempo de respuesta tendrá una vigencia de 5 días hábiles a partir de que fue interpuesta la queja.
- B. Con la finalidad de estandarizar el análisis y atención para las quejas, y con ello fomentar la integridad en el servicio público, se solicita que las quejas detallen los siguientes requisitos:
1. Nombre del quejoso o bien, el usuario puede registrar su queja como anónimo.
 2. Teléfono, domicilio o dirección electrónica para recibir informes o notificaciones.
 3. Breve relato de los hechos, en los que se deberá incluir, la fecha, hora y lugar en que sucedieron los hechos, el nombre de la ruta en su caso, número de la unidad, número de placas y/o número de concesión.
 4. En caso que la queja no sea competencia del IMT, se emitirán las observaciones y/o recomendaciones al usuario.

6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
6.1 Recibe la Queja	Coordinador de Transparencia, Quejas y Vinculación	Recibe las quejas provenientes de distintas vías, ya sea de Gestión Social, MAC, radio operador, telefónica o las que personalmente entregan o realizan en el Instituto Municipal del Transporte.	Formato de llenado físico y/o electrónico
6.2 Captura en la base de Datos, imprime la queja y entrega	Coordinador de Transparencia, Quejas y Vinculación	Captura en la base de Datos, imprime la queja y hace entrega de la misma para su resolución	Formatos de llenado físico y electrónico





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

6.3 Registra y entrega la queja	Jefe de Estadísticas	Registra y entrega las quejas a la Subdirección de Transporte sin Itinerario Fijo para su resolución	Formato de llenado Físico y/o electrónico
6.4 Coordina con los inspectores la solicitud de la Queja	Subdirección de Transporte Sin Itinerario Fijo	Delega a los inspectores la solicitud de la queja para que inicien la investigación correspondiente.	Formato de llenado
6.5 Notifica al operador y/o al concesionario	Inspector	Notifica al operador del transporte público y/o al concesionario, para que acudan a las oficinas del Instituto Municipal del Transporte, el día y hora que se determine, a efecto de que se dé inicio a la investigación por la queja interpuesta en su contra. En caso de ser necesario, se cita también al usuario buscando la mediación sobre el conflicto. El usuario del transporte podrá retirar la queja en el momento que él decida y en ese momento se suspende el procedimiento.	Formato de llenado
6.6 Escucha argumento del infractor	Inspector	Da inicio al diálogo con el operador y/o el concesionario, escucha sus argumentos con respecto a la queja interpuesta en su contra por parte del usuario del transporte público.	Formato de llenado

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

6.7 Escucha la contra parte	Inspector	Escucha los argumentos y/o revisa las pruebas correspondientes a la queja que realiza el usuario del transporte.	Formatos
6.8 La queja carece de fundamentos?	Inspector	Si el inspector comprueba que la queja carece de fundamentos, no se afectarán los intereses del operador del transporte, por lo que no se aplica sanción alguna y se da fin al procedimiento.	S/D
6.9 Informa de la infracción aplicable y solicita documento en garantía	Inspector	En caso de ser procedente la queja, el inspector, basado en el resultado de los elementos obtenidos, le informa al operador y/o concesionario de la infracción aplicable y le solicita un documento en garantía, de acuerdo a lo establecido por la Ley de Ingresos para el Municipio de Saltillo, Coahuila.	Formatos de infracción
6.10 No está de acuerdo, Se prosigue con las instancias	Operadores	No está de acuerdo con la falta que se le imputa. Se dejan a salvo los derechos del quejoso, para que los haga valer en la vía y ante la instancia correspondiente.	Documentos de resolución de la queja





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

6.11 Se comprueba el ilícito y se aplica la infracción	Inspector	Reúne las pruebas necesarias que confirman que el operador del transporte público cometió el ilícito, posteriormente se le aplica la infracción que corresponda, de acuerdo a la Ley de Ingresos del Municipio de Saltillo, Coahuila.	Documento interno de infracción
6.12 Paga la multa	Operador	Paga el monto de la multa correspondiente en la caja 5, ubicada en las instalaciones de la Dirección de Policía y Tránsito y a su vez, se le hace entrega del documento que dejó en garantía.	Recibo del pago de la multa
6.13 Entrega resolución de la queja para su respuesta	Inspector	Entrega al Jefe de Estadísticas de la Dirección Operativa la resolución de la queja.	Formato de llenado físico y/o electrónico
6.14 Recibe la resolución, la registra y entrega	Jefe de Estadísticas	Recibe la resolución y entrega a la Coordinación de Transparencia, Quejas y Vinculación la resolución de la Queja para su registro y respuesta al usuario.	Formato de llenado físico y/o electrónico
6.15 Recibe la resolución y da respuesta	Coordinador de Transparencia, Quejas y Vinculación	Se encarga de dar respuesta de la resolución, ya sea al usuario, al sistema de Gestión Social o al Mac.	Formato de llenado físico y/o electrónico

(Handwritten signatures in blue ink)





SALTILLO

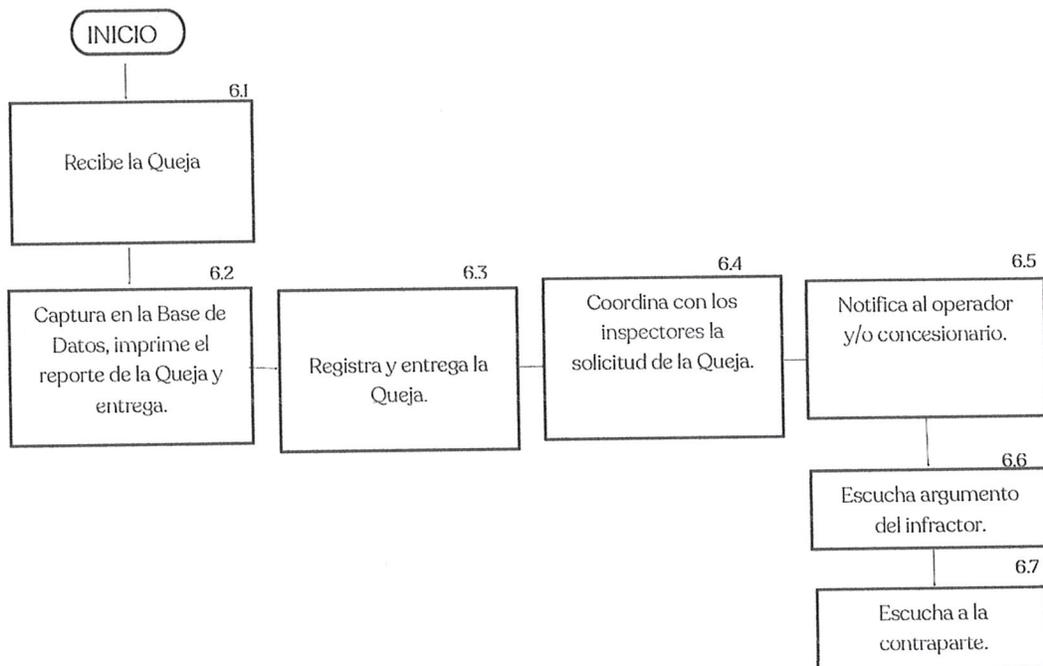
Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

6.16 Registra y archiva	Coordinador de Transparencia, Quejas y Vinculación	Registra las resoluciones de las quejas de usuarios el transporte, en la base de datos, en el sistema y en los archivos electrónicos, así mismo se archivan los documentos que avalan dicha resolución para posteriores aclaraciones.	Formato de llenado electrónico
Fin del Procedimiento			

7. DIAGRAMA DE FLUJO.

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte Público



Handwritten signatures and initials in blue ink.

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

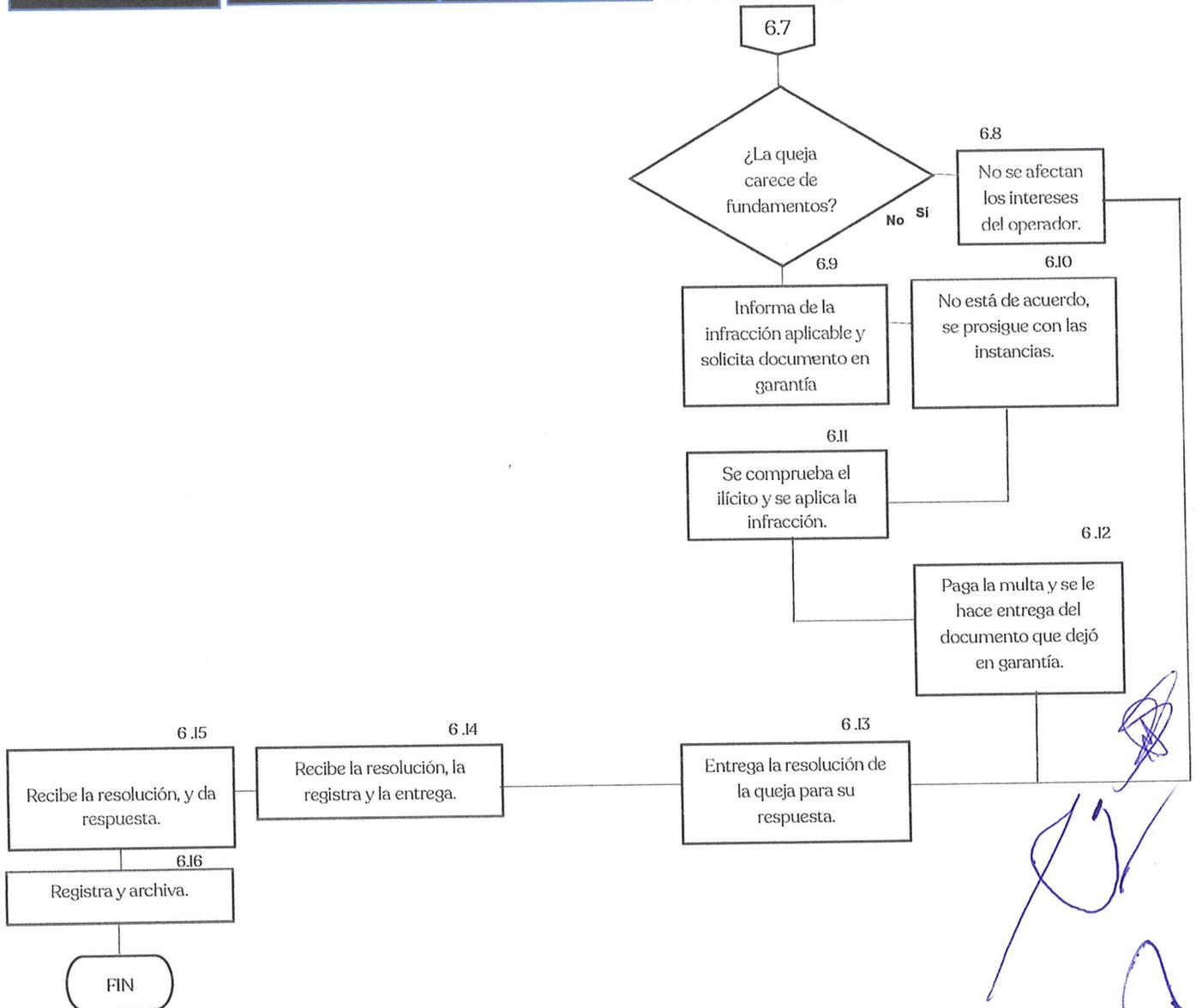
Código: IMT-PR-DCE-23

Emisión: 15/11/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección: Instituto Municipal del Transporte
Emisora:



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
8.2. Usuario presenta queja que no compete al IMT	El usuario que ha sufrido agresiones físicas, accidente de tránsito o acoso por parte del operador del transporte público y acude al IMT a presentar su queja.	Capacitar al personal encargado de Quejas para que le explique de manera respetuosa y entendible el por qué el IMT no es la instancia correcta para presentar su tipo de Queja.	Coordinación de Transparencia, Quejas y Vinculación del IMT	Ya solventado	Permanente	Reporte de Queja .

9. REGISTROS.

Código	Nombre
S/C	Sistema MAC
S/C	Base de Datos
S/C	Unidad de Transparencia y acceso a la información

10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
S/C	Formatos de Reporte de Quejas de los usuarios del transporte público.
S/C	Formato de infracción
S/C	Formato de notificación

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

Manual de Procedimiento de Quejas de Usuarios del Transporte

Código:	IMT-PR-DCE-23
Emisión:	15/11/2022
Ultima Rev.:	-
Revisión No.:	00
Dirección Emisora:	Instituto Municipal del Transporte

S/C	Formato de citatorio
S/C	Formato de revisión física/mecánica
S/C	Formato de Antidoping
S/C	Formato de Anti-Alcohol

II. MARCO JURÍDICO / REFERENCIAS.

Código	Nombre
S/C	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
S/C	Constitución Política del Estado de Coahuila.
S/C	Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Coahuila.
S/C	Ley de Transporte y Movilidad Sustentable del Estado.
S/C	Ley de Ingresos del Municipio de Saltillo.
S/C	Código Municipal del Estado de Coahuila.
S/C	Reglamento del Instituto municipal del Transporte
S/C	Reglamento de la Administración Pública Municipal de Saltillo.
S/C	Reglamento de Tránsito y Transporte para el Municipio de Saltillo.
S/C	Manual de Operaciones del Instituto Municipal del Transporte.
S/C	Y demás ordenamientos aplicables legales.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	15/11/2022	-	Nueva Creación

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]