

Responsable de la Gaceta Municipal:
M. en D. Jesús Roberto Franco González
Secretario del Ayuntamiento



QUERÉTARO

— MUNICIPIO —

GACETA OFICIAL

DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO
2021-2024

21 de mayo de 2024 · Año III · No. 71 Tomo II

ÍNDICE

- 3 Reglas de Operación del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar y Modalidad Extendida.

Con fundamento de lo dispuesto en el artículo 4 fracción II del Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad del Municipio de Querétaro, acorde a lo aprobado en acuerdo del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Querétaro, aprobado en el punto 6, apartado II, inciso 3) del Orden del día de la Sesión Ordinaria de Cabildo celebrada el 11 de enero de 2022 por el cual se aprobó el "Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar y Modalidad Extendida" y conforme a su Segundo Transitorio respecto de la presente adecuación,

C O N S I D E R A N D O

1. Que la Secretaría de Movilidad es la dependencia municipal que contribuye a mejorar las condiciones de Movilidad en el Municipio y que se encuentra facultada para realizar las adecuaciones pertinentes al Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar y Modalidad Extendida, proporcionando un sistema de transporte seguro, eficiente, en beneficio de la economía familiar, mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Querétaro y ante la necesidad de continuar brindado el servicio de Transporte en beneficio de la sociedad, salvaguardando y garantizando sus derechos e interés, se tiene a bien expedir las siguientes modificaciones:

REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE TRANSPORTE INTEGRAL DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO MODALIDAD ESCOLAR Y MODALIDAD EXTENDIDA

ÍNDICE

GLOSARIO

1. INTRODUCCIÓN
2. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA
3. OBJETIVO GENERAL
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
5. ALCANCE
6. COBERTURA
7. POBLACIÓN OBJETIVO
8. REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

9. PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS

11. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

12. INSTANCIAS PARTICIPANTES

- 12.1 INSTANCIA EJECUTORA
- 12.2 INSTANCIA NORMATIVA
- 12.3 INSTANCIA DE SEGUIMIENTO
- 12.4 DEPENDENCIA RESPONSABLE

13. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

14. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

- 14.1 PROCESO (S)
- 14.2 EJECUCIÓN

15. AUDITORÍA, CONTROL Y SEGUIMIENTO

16. EVALUACIÓN

- 16.1 INTERNA

17. TRANSPARENCIA

- 17.1 INSPECCIÓN Y SEGUIMIENTO

18. QUEJAS Y DENUNCIA

19. INTERPRETACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

20. SECCIÓN DE CAMBIOS

GLOSARIO

Asistente: Personal con perfil educativo y capacitado para acompañar, guiar, instruir y asistir durante el recorrido a los usuarios del transporte.

Aportación por recuperación: La correspondiente al porcentaje restante que no haya sido cubierto por el Apoyo para Transporte Domiciliario del Municipio de Querétaro que cubren usuarios al Municipio de Querétaro, de acuerdo a la tabla de contribuciones y a los términos establecidos en

las presentes reglas de operación, mismo que quedará establecido en la carta compromiso y/o convenio.

Apoyo para transporte: Apoyo de Transporte Domiciliario (con aportación por recuperación) para usuarios de instituciones educativas particulares, personas morales y/o físicas con actividad empresarial y/o empleados de las personas físicas y/o morales con actividad empresarial, cubriendo hasta el 90% de los costos de operación del programa por parte del Municipio de Querétaro;

Ascenso: Abordar la unidad para dar inicio a un traslado.

Automotor: Vehículo provisto de un motor de explosión o combustión.

Botiquín: Es el conjunto de materiales, equipo y medicamentos que se utilizan para aplicar los primeros auxilios a una persona que ha sufrido un accidente o una enfermedad repentina.

CAM: Centro de Atención Múltiple.

Código de Conducta: Instrumento de gestión que establece reglas, normas y estructuras para perfilar las prácticas y comportamientos específicos que deben ser alentados o prohibidos para el buen funcionamiento práctico del programa.

Descenso: Abandonar la unidad para dar fin a un traslado.

DVR: Dispositivo de grabación de vídeo en formato digital.

GPS: Sistema americano de navegación y localización mediante satélites.

Incidencia: Suceso o problema que se da como un asunto que modifica la regularidad dentro del protocolo de operación.

Manejo a la defensiva: Es la capacidad que tiene un operador para conducir con habilidad y conocimiento, anticipándose a todo tipo de acontecimientos, principalmente a los errores de los demás, así como a las condiciones adversas. Evitando en todo momento ser partícipe de accidentes.

Mesa de control: Lugar donde se reciben las órdenes para el servicio mecánico de las unidades.

Monitoreo: Sede en la cual se observa el desplazamiento o ubicación de las unidades, se toman evidencias por medio de monitores y se vigila que se realicen correctamente las actividades encomendadas.

Municipio: Es la entidad político-jurídica en que se dividen los estados, está integrada por una población, asentada en un espacio geográfico, con normas jurídicas propias y un órgano de gobierno que es el Ayuntamiento. Municipio de Querétaro.

Operador: Conductor capacitado encargado de operar las unidades asignadas al Programa.

Patio de encierro o “Patio de Operaciones”: Lugar de resguardo para las unidades, punto de partida de la operación.

PEM: Plan Estratégico de Movilidad.

Personal Operativo: Son los operadores y asistentes que realizan el trabajo en el patio de encierro.

Protocolo: Conjunto de reglas que se deben seguir en el proceso de operación y ejecución del programa para actuar de manera efectiva.

RFID: Tecnología que permite identificar y transmitir la información sobre un objeto, a través de ondas de radiofrecuencia. Se utiliza en dispositivos denominados etiquetas, tarjetas o transpondedores.

Ruta: Recorrido asignado a una unidad.

Sostenibilidad: Refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo.

Supervisoras (es): Personal operativo que se encarga de inspeccionar las actividades en patio de encierro y que se ejecuten las actividades encomendadas.

TEG: La modalidad de Transporte Escolar Gratuito.

TIO: Tarjetón de Identificación del Operador.

TUG: La modalidad de Transporte Universitario Gratuito.

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo demográfico como un fenómeno que se ha tornado general a nivel mundial, sobrelleva un proceso de expansión urbana, a raíz de la concentración de las actividades económicas y la población en los principales asentamientos humanos. Es así que la expansión urbana se encuentra estrechamente relacionada con la dinámica demográfica y se ve reflejada en la ocupación de los espacios, este proceso se puede analizar desde dos escalas: la primera de ellas a nivel local, derivado del aumento de áreas urbanizadas dentro y fuera del núcleo urbano ya establecido, y la segunda a nivel regional, por la presencia de espacios urbanos de tamaño y jerarquía diferentes, en las que dicha cercanía produce relaciones y vínculos desde la perspectiva funcional.

La manera idónea en que puede darse la expansión urbana debe ser controlada y ordenada, misma que se puede regular siempre que el proceso de ocupación del espacio y transformación sea coordinado mediante acciones de planificación, toda vez que, de no ser así, dicha expansión corre el riesgo de generar formas de ocupación espontánea y con carencias de servicios básicos, una de ellas el transporte.

El Municipio de Querétaro se reinventa de manera constante frente a los diferentes desafíos que presenta el crecimiento urbano con todos los factores geográficos, económicos y sociales involucrados ante la expansión de una de las zonas más importantes del país. Así mismo, se ha proyectado con diferentes enfoques que brindan soluciones orientadas a resolver el tema del tráfico y congestionamiento vehicular mediante infraestructura adecuada para el desplazamiento de las personas, bienes y servicios en sentido de mejorar su calidad de vida. El resultado es una ciudad en expansión y con una densidad poblacional en aumento. Una de las manifestaciones del incremento de la población de gran impacto en el municipio es el notable aumento del tránsito vehicular, mismo que incide en la saturación de las vialidades, particularmente en el Centro Histórico. El progreso de las sociedades debe tener una visión de sostenibilidad la cual garantiza un equilibrio entre el cuidado del medio ambiente, el bienestar social y el crecimiento económico, es el desarrollo que busca satisfacer las necesidades del ahora sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras.

Un factor clave para el desarrollo de la sociedad es la educación, en este sentido el costo que ha cobrado el transporte escolar representa un gasto considerable a la economía de las familias

queretanas, toda vez que, en los horarios de entrada y salida de los centros escolares, el tráfico y congestión vial aumenta de manera significativa, teniendo un impacto negativo en el medio ambiente y salud de los menores. Por otra parte, la menor eficiencia terminal existente y los niveles de deserción, se originan muchas veces por la falta de recursos económicos para poder cubrir el costo de la formación académica, en la que se incluye muchas veces el costo de transporte público o el desembolso que se realiza para el traslado de los educandos a las instituciones, en especial si son procedentes de zonas rurales o lejanas a sus centros educativos.

Se ha identificado una aceleración en la expansión urbana hacia la periferia de la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ), lo que ha generado que no exista una conectividad con la red del Transporte Público. La línea de acción “Acercándote” tiene como finalidad llevar a los y las queretanas, a través de rutas de transporte que serán totalmente gratuitas, a otros puntos de la ciudad en donde puedan realizar una conectividad con el Transporte Público y llegar a su destino. Con la implementación de rutas colectoras, para trasladarlos desde las cercanías de su domicilio a hacia el eje vial en el cual se encuentra el carril confinado del Transporte Público, complementado el servicio de Transporte Público, para mejorar las condiciones de movilidad de los habitantes del Municipio de Querétaro.

A raíz de la problemática ocasionada por el uso de vehículos particulares, del incremento de la población en el municipio y de la expansión demográfica, resulta necesario implementar Programas que ayuden a reducir el impacto negativo en el medio ambiente y al mismo tiempo apoyar a la economía de las familias queretanas, es por ello que a través del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro se busca reducir y en un futuro mitigar dicha problemática.

El presente programa busca garantizar el derecho de toda persona a un medio ambiente sano para su desarrollo y bienestar, así como, el derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad, contemplados en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Frente a la necesidad de las y los estudiantes queretanos de trasladarse a sus instituciones educativas, y toda vez que el exceso en el uso de vehículos particulares para tal fin, el impacto negativo que se genera en el ambiente, las distancias que se recorren, el aumento del tráfico en las horas de entrada y salida, así como el monto que deben pagar los padres de familia en el transporte público; La administración del Municipio de Querétaro 2021-2024, continuará otorgando el apoyo de Transporte Escolar a partir del cuarto grado de primaria hasta nivel universitario.

A continuación, se hace mención a la problemática identificada en el Municipio de Querétaro y que es considerada para poder llevar a cabo un modelo que la que se erradique:

- La prioridad la tiene el uso del automóvil particular.
- Los traslados a las Instituciones Educativas que generan congestiones viales.
- La poca disponibilidad de transporte o inexistencia en ciertas zonas de la ciudad.

- La deserción escolar por falta de accesibilidad al transporte.
- Los traslados de más de 30 minutos diarios para llegar a la escuela.
- El congestionamiento vehicular en las zonas escolares en los horarios de entrada y salida.
- La deficiencia en el servicio de transporte público.
- La saturación de calles y espacios de estacionamiento insuficientes.
- La ocurrencia de hechos viales donde se vea comprometida la integridad de los usuarios de la vía pública.

2. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro emana de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible adscrita a la Secretaría de Movilidad del Municipio de Querétaro, cuyo objetivo es planear, organizar, coordinar, gestionar, controlar, administrar, así como encaminar y promover una cultura urbana integral en todos los sectores del Municipio, lo que implica la tarea de analizar los actores y temas críticos, así como las áreas de oportunidad que permitan la aplicación gradual y sólida del Plan Estratégico de Movilidad (PEM), brindando opciones a la ciudadanía para su traslado y sus bienes, de tal manera que se optimicen tiempos, costos e incrementen en el grado de seguridad con la que realizan sus actividades.

El equipo de trabajo de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible es responsable de la operación del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar y Modalidad Extendida, para posicionarse como un referente nacional al fundamentar de manera esquemática las diferentes acciones a realizar para mejorar el traslado de los estudiantes a sus centros educativos y mitigar los efectos negativos del tráfico en las zonas escolares del Municipio de Querétaro.

Las dependencias directamente involucradas son la Secretaría de Movilidad como área rectora del proyecto, la Secretaría de Finanzas como proveedora de los recursos económicos, la Secretaría de Administración encargada de proveer los recursos y participar con la preparación de las compras bajo los principios legales que rigen la materia en el amparo y con la guía de sus diferentes Direcciones: Adquisiciones, Transportes, Recursos Humanos, así como la Coordinación de Comunicación Social, quien participa en la imagen de los accesorios físicos del Proyecto: Logos en uniformes, espectaculares, videos, trípticos, folletos, entre otros. La efectiva coordinación existente con diferentes entidades estatales como la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) y la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro (AMEQ), quienes dotaron de información que sustenta y enriquece la calidad del Programa.

3. OBJETIVO GENERAL

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar y Modalidad Extendida busca disminuir el tráfico en horas de entrada y salida de las Instituciones Educativas, apoyar a los y las queretanos, a través de rutas de transporte totalmente gratuitas, a otros puntos de la ciudad en donde puedan realizar una conectividad con el Transporte Público y brindar apoyo

en materia de transporte a instituciones gubernamentales de los distintos órdenes de gobierno, instituciones de asistencia privada, escuelas privadas y públicas, atención de contingencias o emergencias sanitarias, contribuyendo a mejorar las condiciones de Movilidad en el Municipio. Lo anterior mediante una red de autobuses que trasladen de diferentes puntos del Municipio de Querétaro, con un sistema de rutas óptimas para mejorar tiempos de traslado y seguridad de los mismos; así como, contribuir en la disminución del impacto negativo ambiental y del tráfico en las principales vialidades del Municipio.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Convertirse en el municipio con el mejor Programa de Transporte Integral en el orden nacional de gobierno.
2. Disminuir el enfoque de prioridad de uso del automóvil particular.
3. Superar el margen de usuarios con el fin de reducir los congestionamientos viales en horarios de entrada y salida en las zonas escolares.
4. Imponer una tendencia del uso de transportes sostenibles y amigables con el medio ambiente.
5. Mitigar congestionamientos vehiculares en zonas conflictivas del Municipio.
6. Facilitar un transporte universal, incluyente y accesible para usuarios de todos los niveles educativos, a partir del cuarto grado de primaria, incluyendo el servicio nocturno en universidades.
7. Crear o mejorar la accesibilidad y movilidad ofreciendo un medio de transporte donde hoy es escaso o nulo.
8. Reducir los tiempos de traslado superiores a los 30 minutos diarios.
9. Disminuir la tasa de deserción escolar.
10. Impactar positivamente en el medio ambiente a través del uso de transporte masivo.
11. Aumentar la calidad de vida de las familias con apoyos que inciden en el ahorro y mejoramiento de la economía doméstica.

5. ALCANCE

Según lo establecido en los numerales 4 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Municipio establecerá mecanismos de coordinación administrativa en materia de planeación del desarrollo y ejecución de acciones regionales para la prestación de servicios públicos, garantizando el derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad. Así mismo, considerando que toda persona tiene derecho a la educación, contemplado en el artículo 3 del mismo ordenamiento federal, el Estado tiene la obligación de garantizarla, por lo que a través del programa se busca apoyar a los estudiantes para que dispongan de un transporte óptimo, elevando la calidad educativa, incidiendo en mejorar la calidad del ambiente y la sostenibilidad de los recursos.

El alcance masivo del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro en su Modalidad Escolar y Modalidad Extendida, busca que los habitantes lo reconozcan como promotor

y ejecutante de un servicio de transporte eficaz, confiable, accesible, seguro y sostenible, para toda la comunidad estudiantil y ciudadanía del Municipio, mitigando el tráfico en horarios de entrada y salida de las instituciones educativas y desincentivando el uso del automóvil particular para tal efecto. Así mismo, se tiene como objetivo hacer de Querétaro una de las mejores ciudades para vivir, posicionando el programa por sus excelentes resultados como el mejor de su género en el país.

6. COBERTURA

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro en su Modalidad Escolar y Modalidad Extendida, tiene cobertura en las siete Delegaciones del Municipio de Querétaro; considerando que un alto porcentaje de estudiantes y ciudadanos se trasladan en vehículos particulares, y sabedores de que quienes residen en la zona periférica del Municipio tienen mayores dificultades para trasladarse a sus respectivos centros educativos o laborales.

7. POBLACIÓN OBJETIVO

Las y los niños queretanos que se encuentren cursando a partir del cuarto grado de educación primaria, adolescentes de nivel medio superior, los y las estudiantes de nivel superior, de instituciones educativas públicas y todos aquellos que cursan estudios en la demarcación territorial perteneciente al Municipio de Querétaro y que realicen traslados para llegar a sus centros de estudios, de conformidad con los requisitos y criterios de elegibilidad que se encuentran establecidos en las presentes Reglas de Operación.

Los y las queretanos en general; instituciones gubernamentales de los distintos órdenes de gobierno; instituciones de asistencia privada, escuelas privadas y públicas, atención a contingencias o emergencias sanitarias, contribuyendo a mejorar las condiciones de Movilidad en el Municipio.

8. REQUISITOS DE LOS BENEFICIARIOS

Modalidad Escolar Gratuita:

Para poder acceder al Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar Gratuita, los solicitantes deberán pertenecer a las Instituciones Educativas en el Municipio de Querétaro y vivir cerca las rutas existentes del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Escolar Gratuita, se divide en dos líneas: Transporte Escolar Gratuito (TEG) y Transporte Universitario Gratuito (TUG).

El TEG se encarga de trasladar a estudiantes a partir del cuarto grado de primaria hasta el tercer grado de secundaria, mientras que el TUG se encarga de trasladar a los estudiantes de bachillerato y universidad.

Los padres o tutores de los alumnos solicitantes del TEG deberán cubrir los siguientes requisitos:

TRANSPORTE ESCOLAR GRATUITO (TEG)	
CRITERIOS	REQUISITOS
<p>1) Ser alumno (a) que se encuentre cursando cuarto, quinto o sexto grado de educación primaria, en las instituciones públicas o privadas adscritas de manera oficial al Sistema de Educación Pública, que se encuentren dentro de la cobertura geográfica del Programa.</p>	<p>*Para acreditar su personalidad, presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CURP del beneficiario (a). ● Copia del IFE/INE del padre, madre o tutor del beneficiario (a). <p>*Para acreditar la condición de estudiante, dependiendo del grado escolar, deberá presentar por lo menos uno de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Boleta de calificaciones del ciclo escolar previo, o; ● Ficha de validación, o; ● Credencial de estudiante vigente, o; ● Orden de pago (pagada) con nombre del estudiante y ciclo escolar vigente, o; ● Constancia de estudios vigente;
<p>2) Ser alumno (a) que se encuentre cursando primero, segundo o tercer grado de educación secundaria, en las instituciones públicas o privadas adscritas de manera oficial al Sistema de Educación Pública, que se encuentren dentro de la cobertura geográfica del Programa.</p>	<p>*Para acreditar su lugar de residencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Original y copia del comprobante de domicilio del beneficiario (a) vigente, no mayor a 3 meses.
<p>3) Que su domicilio se encuentre cercano a las líneas diseñadas por el Departamento de</p>	<p>*Para acreditar que ya es beneficiario del servicio, en el caso de reinscripciones, deberá presentar:</p>

Planificación de Sistemas de Transporte Sostenible para el TEG.

- Tarjeta que utilizaba para abordar a la unidad.

Los solicitantes de la modalidad TUG, deberán cubrir los siguientes requisitos:

TRANSPORTE UNIVERSITARIO GRATUITO (TUG)	
CRITERIOS	REQUISITOS
<p>1) Ser alumno (a) que se encuentre inscrito en el nivel medio superior en instituciones públicas o privadas adscritas de manera oficial al Sistema de Educación Pública, que se encuentren dentro de la cobertura geográfica del Programa.</p>	<p>*Para acreditar su personalidad, deberá presentar por lo menos uno de los siguientes documentos: :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CURP del beneficiario (a)., y/o • Copia de IFE/INE del beneficiario (a), en el caso de menores de edad se deberá presentar la del padre, madre o tutor del beneficiario (a). <p>*Para acreditar su condición de estudiante, deberá presentar por lo menos uno de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Credencial de Estudiante vigente, o; • Constancia de estudios vigente, o; • Kardex certificado vigente. <p>*Para acreditar su lugar de residencia, deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del comprobante de domicilio del beneficiario (a), vigente y no mayor a 3 meses. <p>*Para acreditar que ya es beneficiario del servicio, en el caso de reinscripciones, deberá presentar:</p>
<p>2) Ser alumno (a) que se encuentre cursando estudios universitarios en las instituciones públicas o privadas adscritas de manera oficial al Sistema de Educación Pública, que se encuentren dentro de la cobertura geográfica del Programa.</p>	<p>*Para acreditar su lugar de residencia, deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original y copia del comprobante de domicilio del beneficiario (a), vigente y no mayor a 3 meses. <p>*Para acreditar que ya es beneficiario del servicio, en el caso de reinscripciones, deberá presentar:</p>

3) Que su domicilio se encuentre cercano a las líneas diseñadas por el Departamento de Planificación de Sistemas de Transporte Sostenible para el TUG.

- Tarjeta del Transporte Universitario Gratuito que utilizaba para abordar a la unidad.

Todos los documentos se deberán exhibir en la solicitud ante la Secretaría de Movilidad para ser beneficiario al Programa, mismos que, deberán ser legibles y encontrarse en buen estado, no serán aceptados documentos que presenten mutilaciones, enmendaduras, tachaduras, alteraciones o deterioro que impida tener certeza jurídica respecto a su validez.

Cuando existan irregularidades o inconsistencias en la información o documentación presentadas, la Secretaría se encuentra facultada para verificar su autenticidad ante la autoridad emisora, dicha verificación se encuentra supeditada al tiempo que tarde la autoridad en dar respuesta a la solicitud de verificación, por lo que la determinación para ser beneficiario del Programa podrá quedar sujeta al tiempo que este proceso requiera.

Modalidad Escolar Domiciliaria (con aportación por recuperación)

Para acceder al Programa se deberá pertenecer a las Instituciones Educativas Particulares que cumplan con los criterios de selección y validación por parte de la Secretaría. El Programa tiene como objetivo desincentivar el uso de vehículos particulares para el traslado hacia las escuelas en el Municipio de Querétaro, lo cual contribuirá en la mejora de las condiciones de movilidad en el mismo.

Los padres de familia y/o tutores de los/las alumnos-as de las instituciones escolares, deberán comprobar alguna de las siguientes condiciones:

TRANSPORTE ESCOLAR DOMICILIARIO

Que el alumno-a a inscribir en el Programa se encuentre inscrito en el grado de primero de primaria hasta sexto semestre de preparatoria;

Que el padre de familia y/o tutor se desempeñe como docente o personal administrativo de la institución en cuestión, lo cual se acreditará con comprobante expedido por la Institución Educativa de que se trate.

Modalidad Extendida Gratuita

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro Modalidad Extendida Gratuita, cuenta con la línea: **Acercándote Rutas Nocturnas**.

Como usuario de la línea “**Acercándote**”, deberá respetar las Reglas de Comportamiento, que garantizan el bienestar y la seguridad de los-as ocupantes en el interior del Transporte, además favorece una sana convivencia, así como un uso adecuado de los mismos.

Como usuario de la línea “**Rutas Nocturnas**”, deberá formar parte del personal que labora en restaurantes, bares, comercios y hoteles (sector turístico) y respetar las Reglas de Comportamiento, que garantizan el bienestar y la seguridad de los-as ocupantes en el interior del Transporte, además favorece una sana convivencia, así como un uso adecuado de los mismos.

REGLAS DE COMPORTAMIENTO
1. Para abordar la unidad de transporte es necesario contar con su folio y/o código QR, obtenido a través de su registro en línea.
2. En caso de ser necesario permitir al operador tomar lectura del código QR y verificar los datos del usuario-a.
3. Mantenerse sentados y con el cinturón de seguridad puesto;
4. Evitar colocar las mochilas, materiales o cualquier otro objeto en los pasillos para ascender y descender de una manera rápida y segura el autobús;
5. No podrá circular por los pasillos hasta que el/la operador-a lo indique;
6. No consumir alimentos y bebidas dentro de la unidad;
7. La mochila y cualquier otro contenedor debe permanecer cerrado;
8. Dirigirse con respeto entre los demás usuario-as, asistentes y operador-a de la unidad:
9. Cuidar la unidad, en caso de existir algún daño este se cuantificará por parte de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, y será responsabilidad de usuario-a cubrir el costo del daño;
10. Dejar el cinturón abrochado al descenso;
11. Descender de la unidad hasta que el autobús esté en alto total;
12. Mantener en todo momento las partes del cuerpo en el interior de la unidad;
13. Para evitar pérdidas dentro de la unidad, mantener dentro de la mochila y contenedores todas las pertenencias;
14. En caso de no cumplir con las Reglas de Comportamiento el/la usuario-a podrá hacerse acreedor a la suspensión del servicio de transporte.

Modalidad Extendida Domiciliaria (con aportación por recuperación)

Para acceder al Programa el patrón deberá pertenecer al régimen de personas morales y/o físicas con actividad empresarial que cumpla con los criterios de selección y validación por parte de la Secretaría de Movilidad.

Para el caso de los colaboradores de las personas morales y/o físicas con actividad empresarial autorizadas para formar parte del Programa, éstos acreditarán su estancia con las identificaciones expedidas por la empresa.

TRANSPORTE EXTENDIDO DOMICILIARIO
Requisitos de los colaboradores para acceder como usuario del Programa:
Que la persona moral y/o física con actividad empresarial para la cual se encuentre laborando cumpla con los criterios de selección y validación por parte de la Secretaría;
Que el colaborador-a a inscribir en el Programa cuente con identificación expedida por la empresa, persona moral o física para la que labore.

9. PROCESO DE SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

Modalidad Escolar Gratuita

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible considerará en orden de preferencia a los alumnos que hayan sido beneficiarios del apoyo en el periodo escolar inmediato anterior, de conformidad a los criterios de elegibilidad; así mismo, se considerará el orden cronológico con que el candidato a beneficiario haya realizado su solicitud ante la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible y posteriormente presentado la documentación exigida en el apartado de Requisitos de los Beneficiarios de las presentes Reglas de Operación y hasta donde lo permita la disponibilidad de lugares y suficiencia presupuestal.

Modalidad Escolar Domiciliaria (con aportación por recuperación)

Se dará prioridad a aquellas instituciones educativas particulares con mayor número de alumnos que se encuentren en las cercanías de las vialidades principales del Municipio, y/o las que generan viajes hacia el primer cuadro del Municipio.

Se tomará en cuenta la presencia de vehículos estacionados en la vía pública en la zona de afluencia y afuera de las instituciones educativas particulares, para la participación en el Programa, se dará prioridad a aquellas en las cuales dicho fenómeno sea de mayor relevancia; así como la alta afluencia de vehículos en las zonas de entrega de los(as) usuarios(as).

Modalidad Extendida Gratuita

Para ser beneficiario de la línea Acercándote, deberá respetar las Reglas de Comportamiento, que garantizan el bienestar y la seguridad de los (as) ocupantes en el interior del Transporte, así como un uso adecuado de las unidades.

10. CARACTERÍSTICAS DE LOS APOYOS

Apoyo en especie. Consistente en la entrega a cada beneficiario de una única Tarjeta RFID personalizada e intransferible que deberá ser presentada al momento de abordar la unidad del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro, la cual es destinada exclusivamente para el traslado de origen y destino de los estudiantes a sus centros educativos. Los beneficiarios de la línea Acercándote y Rutas Nocturnas contarán con su folio y/o código QR, obtenido a través de su registro en línea.

La unidad de transporte mediante el cual se presta el servicio y la Tarjeta RFID deberán llevar impresa la siguiente leyenda: **“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.”**

En situaciones de emergencias se podrá disponer de las unidades del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro, para la atención de contingencias o emergencias sanitarias, contribuyendo a mejorar las condiciones de movilidad en el Municipio.

11. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

Modalidad Escolar y Extendida Gratuita

Para efectos del programa, son derechos de las (os) solicitantes y/o beneficiarias (os):

- I. Ser informadas y asesoradas sobre el proceso de inscripción al Programa.
- II. Solicitar formar parte del padrón de personas beneficiarias una vez que haya cumplido con los requisitos y procedimientos establecidos en las presentes Reglas de Operación.
- III. Conocer y recibir toda información respecto del Programa Integral de Transporte del Municipio de Querétaro.
- IV. Recibir el servicio de transporte cuando existan las condiciones idóneas para hacerlo, en los términos de las presentes Reglas de Operación (hasta el máximo del recurso disponible).
- V. Tener la posibilidad de elegir la unidad y ruta que le sea más conveniente, siempre que haya disponibilidad en las mismas.
- VI. Recibir un servicio de calidad, atento, seguro e higiénico.
- VII. Reposición de la Tarjeta de Usuario hasta tres veces, previo pago.
- VIII. Presentar ante las instancias correspondientes quejas o denuncias por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Programa.

Para los efectos del presente Programa, son obligaciones de las (os) solicitantes y/o personas beneficiarias:

- I. Proporcionar a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible de la Secretaría de Movilidad toda la información que le sea solicitada para verificar el formal cumplimiento de la normatividad aplicable al Programa.
- II. Entregar la documentación y demás pruebas relativas a acreditar el cumplimiento de los requisitos para obtener el acceso al Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
- III. Conducirse con respeto frente al personal responsable de operar y ejecutar el Programa.
- IV. Abstenerse de enajenar, ceder o transferir el apoyo recibido del Programa a terceros.
- V. Notificar sí por cambio de domicilio se deberán cambiar la asignación de unidad o ruta.
- VI. Conocer el contenido y los alcances de aplicación de las Reglas de Operación del Programa.
- VII. Responder todo lo referente a entrevistas y/o encuestas sobre el Programa que realice la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible de la Secretaría de Movilidad o evaluadores externos.
- VIII. Realizar en tiempo y forma los procesos y procedimientos establecidos en las presentes Reglas de Operación.
- IX. Mantener vigente el correo electrónico que sea proporcionado a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible de la Secretaría de Movilidad, así como, informar cambios que existan en la información de contacto, ya que dichos medios funcionaran como línea de comunicación oficial entre la Secretaría de Movilidad y las (os) solicitantes y/o las personas beneficiarias del Programa.
- X. Ser puntuales con el horario que sea establecido para el ascenso a las unidades, procurando estar anticipadamente unos minutos antes de que la unidad llegue al punto establecido.
- XI. Portar de manera visible y segura la Tarjeta de Usuario que lo acredite como beneficiario del Programa, así mismo, ser responsable de su debido cuidado.
- XII. Abstenerse de abordar la unidad con cualquier síntoma o malestar que pudiera ser propio de una enfermedad contagiosa.
- XIII. Reportar ante las autoridades de Seguridad Pública y/o Protección Civil, los casos en los que sea necesaria su intervención.
- XIV. No hacer uso inadecuado del Programa, ni mal manejo de la Tarjeta de Usuario.

Causas de baja del Programa:

- I. Cuando la persona solicitante y/o beneficiaria exhiba y/o proporcione información y/o documentación falsa en su solicitud.
- II. Cuando incumpla con alguna de las obligaciones señaladas en las presentes Reglas de Operación.
- III. Por haber concluido los estudios respectivos en el caso de beneficiarios del nivel superior.

- IV. Por deserción escolar temporal o definitiva en cualquiera de los niveles educativos.
- V. Cuando el beneficiario haga uso indebido de la Tarjeta de Usuario que lo acredita como beneficiario del Programa.
- VI. En caso de defunción del beneficiario.
- VII. Cuando exista alteración visible de los documentos oficiales.
- VIII. Cuando la persona beneficiaria haga caso omiso de las convocatorias emitidas por la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible y publicadas en la página oficial de Facebook de la Secretaría de Movilidad, y no realice el proceso de inscripción y/o reinscripción correspondiente.
- IX. Cuando el beneficiario (a) ascienda a la unidad encontrándose bajo los efectos del alcohol o de sustancias prohibidas.
- X. Dependiendo del seguimiento a quejas por mala conducta al interior de las unidades.
- XI. Cuando el beneficiario (a), madre, padre o tutor insulte, denigre, amedrente o ejerza cualquier acto de violencia en contra de la ciudadanía u otros (as) beneficiarios (as) del Programa.
- XII. Por el extravío por tercera ocasión de la tarjeta otorgada al beneficiario (a).

Del Procedimiento para determinar la “baja” del Programa:

Si la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, en el ejercicio de sus funciones, detecta que algún beneficiario (a) del Programa ha incurrido o incurre en alguna de las causales de baja que se encuentran previstas en las presentes Reglas de Operación, deberá corroborar la situación en particular e identificar si se cometió o ha cometido una acción u omisión que propicie la causa para la determinación de la baja en el Programa.

Ante la presunción de existencia de una conducta que se encuentra en el supuesto de causa de baja, la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible deberá ejercer las acciones necesarias para esclarecer los hechos e indagarlos con los medios que determine conducentes, se hará del conocimiento del beneficiario (a) mediante la notificación al correo electrónico que haya designado para dicho fin durante la etapa de registro, dicha notificación surtirá sus efectos al día siguiente de su envío; en el caso de que el beneficiario (a) no cuente con correo electrónico, la notificación se llevará a cabo mediante llamada telefónica y/o en su caso se realizará en el domicilio registrado del beneficiario (a); si no se lograra localizar por ninguno de los medio indicados, se llevará a cabo mediante lo estrados de la Secretaría de Movilidad, en los que se manifestara los impedimentos para notificarlo por otro medio, así como la publicación de la notificación respectiva.

En la notificación se deberán señalar de manera clara y puntual, las causas que motivan la investigación; el beneficiario (a) dispone del término improrrogable de 15 días naturales, contados a partir de la notificación, para remitir vía correo electrónico su respuesta al titular de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible y exhibir la evidencia que sustente su dicho o comparecer ante las Instancias Normativa y de Seguimiento del Programa, manifestar lo que a su derecho convenga y aportar las evidencias que estime pertinentes para dar razón a su dicho. Si se

comprueba mediante investigación que el beneficiario (a) actualiza alguna de las causas de baja, se procederá a realizar la baja del beneficiario (a) del Programa.

Una vez que el plazo concedido haya fenecido, con o sin la respuesta y/o comparecencia del beneficiario (a), la autoridad procederá a resolver lo que corresponda.

Modalidad Escolar Domiciliaria (con aportación por recuperación)

Como usuario deberá respetar las Reglas de Comportamiento, que garantizan el bienestar y la seguridad de los-as ocupantes en el interior del Transporte, además favorece una sana convivencia, así como un uso adecuado de los mismos. Por tal motivo los usuarios deberán:

1. Mantenerse sentados y con el cinturón de seguridad puesto;
2. Evitar colocar las mochilas, materiales o cualquier otro objeto en los pasillos para ascender y descender de una manera rápida y segura el autobús;
3. No podrá circular por los pasillos hasta que el/la asistente y/o el/la operador-a lo indique;
4. No consumir alimentos y bebidas dentro de la unidad;
5. La mochila y cualquier otro contenedor debe permanecer cerrado;
6. Dirigirse con respeto entre los demás usuarios, asistentes y operador-a de la unidad;
7. Levantar la mano en caso de requerir apoyo por parte del/la asistente;
8. Cuidar la unidad, en caso de existir algún daño este se cuantificará por parte de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, y será responsabilidad del padre/madre de familia o tutor-a cubrir el costo del daño;
9. Dejar el cinturón abrochado al descenso;
10. Descender de la unidad hasta que el/la asistente y/o operador-a lo indique y el autobús esté en alto total;
11. Mantener en todo momento las partes del cuerpo en el interior de la unidad;
12. Queda estrictamente prohibido el uso de audífonos, teléfonos celulares, dispositivos electrónicos (iPad, tableta o similar) dentro de la unidad, esto solo para los-as usuarios (as) escolares;
13. Para evitar pérdidas dentro de la unidad, mantener dentro de la mochila y contenedores todas las pertenencias;
14. En caso de no cumplir con las Reglas de Comportamiento el/la usuario (a) podrá hacerse acreedor a amonestaciones verbales y/o por escrito de las cuales siempre tendrán conocimiento los(as) padres/madres de familia o tutores(as) y empresas;
 1. Para el caso de la amonestación verbal, el/la asistente y/o operador(a) de forma inmediata se amonestará a quién altere el orden o incurra en un incumplimiento de las Reglas de Comportamiento, documentando en su bitácora diaria el acontecimiento e informando a las empresas, padres/madres o tutores(as) del/la usuario (a) a través del Centro de Control y Monitoreo, mismos que deberán de firmar de recibido.
 2. Si se llega a incurrir en 3 reportes por escrito, el/la usuario(a) podrá ser expulsado del Transporte Domiciliario sin ningún tipo de devolución de las contribuciones.

Derechos del-la padre/madre o tutor(a) y/o usuario(a)

- I. Recibir el servicio bajo los requisitos y procedimientos aplicables;
- II. Ser tratados(as) con respeto y dignidad, en apego a los Derechos Humanos;
- III. Reposición de tarjeta hasta 3 veces.

Obligaciones de los (as) usuarios

- I. Conocer las características del servicio de Transporte Domiciliario que utilice;
- II. Cumplir con las Reglas de Comportamiento del Programa;
- III. Estar al menos cinco minutos antes de la hora a la que la unidad llegue al punto de parada previamente establecido;
- IV. Portar de manera accesible y segura la tarjeta que lo acredite como usuario del Transporte Domiciliario;
- V. Reportar a las autoridades de Seguridad Pública y Protección Civil, aquellos casos en los que sea necesaria su intervención.

Obligaciones de los(as) ejecutores(as) del Programa.

Brindar servicios incluyentes, medibles y confiables, con enfoque a los Derechos de los niños, las niñas y adolescentes, o todo aquel-la usuario (a) autorizado(a) por la Secretaría;

- 1) Garantizar que se cuente con un seguro vehicular vigente de cobertura amplia, que ampare las unidades adscritas al Programa y sus ocupantes;
- 2) Mantener las unidades en condiciones óptimas, operativas y seguras;
- 3) Capacitar al personal operativo de acuerdo a sus funciones o necesidades que se deriven en el funcionamiento del Programa;
- 4) Crear rutas óptimas teniendo como mínimo 20 usuarios (as) por unidad en cada ruta, considerando la ubicación del domicilio de los (as) usuarios (as) y las instituciones educativas particulares, centros empresariales u otros, procurando que el/la usuario (a) no pase más de una hora dentro de las unidades;
- 5) Establecer medios de comunicación directa con un contacto de emergencia para reportar algún imprevisto como cambio de ruta o retrasos por cualquier situación, accidente vial con o sin lesionados, ausencias de usuarios (as), por los siguientes medios:
 - i) Correo electrónico;
 - ii) APP por medio de la cual los(as) padres, madres, tutor (a), tienen acceso al monitoreo del trayecto, así como teléfonos de contacto;
 - iii) Llamada telefónica a través del CCM (Centro de Control y Monitoreo); y
 - iv) Enlace directamente con el encargado de la institución.
- 6) Una vez cubierta la cuota de recuperación, la Secretaría generará un servicio con bienes muebles y recursos humanos para las funciones del Transporte Domiciliario de conformidad

con lo establecido en la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro, Qro., para el Ejercicio Fiscal correspondiente, el cual faculta a las dependencias que otorguen el uso de bienes municipales para celebrar actos jurídicos en los que se determine el importe a pagar por este concepto;

7) Capacitar a los-as operadores-as y asistentes constantemente en temas relacionados con su función como:

- i) Trascendencia y responsabilidad del adulto en la formación del niño
- ii) Comportamiento del niño
- iii) Comunicación afectiva y efectiva
- iv) Educando con amor generando límites
- v) Valores: hacia una integridad personal
- vi) Curso Integral de Protección Civil
- vii) Primeros Auxilios
- viii) Manejo preventivo y responsabilidad en caso de accidente (para operadores)
- ix) RCP
- x) TRIAGE
- xi) Promoción de lectura y escritura

8) Supervisar que los(as) operadores(as) circulen con la velocidad establecida por el Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro, que dispone:

Zona	Velocidad máxima
Hospital y escolar	20 km/h
Primaria	60 km/h
Secundaria	60 km/h
Tránsito lento	30 km/h
Peatonal y estacionamientos	10 km/h

Obligaciones de los (as) asistentes y operadores-as.

1. Conocer su función y cumplir con lo dispuesto por el Manual de Operación Interno;

2. Operadores(as), contar con la licencia vigente tipo CO y Tarjetón de Identificación del Operador (TIO);
3. Ser puntual en los horarios acordados con las partes que lo integran;
4. Brindar trato amable, cordial y de respeto con todo el personal involucrado y con los(as) usuarios (as);
5. Tener conocimiento de las paradas y el itinerario de la ruta a su cargo;
6. No podrán suministrar ningún tipo de medicamento a los(as) usuarios (as);
7. La/el asistente semanalmente entregará una Programa de Actividades para llevar a cabo en la unidad a su cargo de forma diaria, considerando si los(as) escolares son de primaria baja, primaria alta o secundaria para que las actividades sean de acuerdo a su edad, conocimientos e intereses.
8. En caso de desvío de rutas y/o cierre de calles, deberán:
 - a) Reportar al CCM;
 - b) En caso de ser necesario, asegurar la unidad y tranquilizar a los (as) usuarios (as);
 - c) Esperar la autorización de cambio de ruta en caso de ser necesario y tomar evidencias de los hechos.
9. En caso de falla mecánica:
 - a) El/la operador-a deberá detener y asegurar la unidad;
 - b) El/la operador-a determinará el código de falla;
 - c) El/la asistente reportará mediante el "Evidence" al CCM;
 - d) Ambos seguirán las indicaciones del CCM.
10. El personal operativo estará capacitado para prestar los primeros cuidados en el lugar de los hechos a una persona que ha sufrido un accidente o enfermedad repentina, hasta que llegue la ayuda especializada;
11. En caso de accidentes, el personal operativo aplicará las siguientes indicaciones:
 - a) Accionar botón de pánico, utilizar el Evidence;
 - b) Mantener la calma, asegurar a los(as) usuarios (as) y reportarlo al 911 y Centro de Control y Monitoreo (CCM) para seguir indicaciones;
 - c) Hacer una evaluación primaria si es posible, dependiendo de las circunstancias;
 - d) El CCM se comunicará con el 911 y con autoridades correspondientes;
 - e) Esperar indicaciones del CCM.
12. Los(as) asistentes deberán contar mínimo con un año de experiencia en el trato con niños. En el caso de los(as) operadores (as), deben de contar con experiencia mínima de un año en manejo de autobuses.

Obligaciones padres/madres de familia o tutor(a).

El/la padre/madre de familia o tutor(a) legal es el/la responsable de la seguridad en el traslado de sus hijos(as) desde el domicilio, hasta que aborden la unidad y viceversa en el momento en que regresen los(as) alumnos(as) o bien entregarlos y recibirlos en sus domicilios particulares;

1. En caso de que el/la padre/madre de familia o tutor(a) legal no se encuentren para la recepción del(a) menor, se realizará un segundo intento por entregarlo(a) en el mismo sitio y en caso de que se repitiera la circunstancia, será obligatorio proporcionar un sitio alternativo para el depósito del(a) menor en el cual se encuentre alguien autorizado por el/la padre/madre o tutor(a) para su recepción, dicha autorización tendrá que presentarse por escrito
2. Es obligación del (a) padre/madre o tutor-a, aceptar y cumplir con los términos y condiciones derivados del presente Programa, así como la firma de una carta compromiso para realizar las aportaciones pertinentes en tiempo y forma;
3. En caso de que el/la alumno(a) no utilice el Transporte Domiciliario por enfermedad, ausencia, etc.; el/la padre/madre de familia, tutor(a) o persona de contacto deberá dar aviso al personal operativo de la unidad o Centro de Control y Monitoreo;
4. Notificar al enlace institucional del Transporte Domiciliario cuando exista cambio de domicilio, al menos con 15 días de anticipación, para considerar el posible cambio de ruta;
5. Queda prohibido el ingreso a la unidad del Transporte Domiciliario a toda aquella persona ajena a los(as) usuarios registrados y aprobados por la Secretaría;
6. Estar al corriente con las contribuciones correspondientes a más tardar durante los primeros tres días del mes corriente, en caso contrario se dará aviso el día 3ro del mes, al hacer caso omiso transcurrido el quinto día del mes corriente se le restringirá el acceso al/la usuario (a). Al momento de cubrir la cuota correspondiente, se activará su acceso al programa.

Cancelación del servicio.

El otorgamiento del servicio con bienes muebles y recursos humanos para las funciones del Transporte Domiciliario será cancelado por la Secretaría, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Presentación de documentación o información falsa o alterada;
2. El/la usuario (a) participe en el Programa encontrándose en estado de ebriedad o bajo el influjo de sustancias prohibidas;
3. El/la usuario(a), padre/madre o tutor(a) y/o colaborador(a) insulte, denigre, amedrente o ejerza cualquier acto de violencia contra la ciudadanía u otros(as) beneficiarios(as) del Programa;
4. Incumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en las Reglas y;
5. Si extravía por tercera ocasión la tarjeta que le ha sido otorgada al (a) usuario (a).

12. INSTANCIAS PARTICIPANTES

12.1 INSTANCIA EJECUTORA

Los Departamentos de Operaciones de Movilidad Escolar Gratuita y Operaciones de Movilidad Extendida adscritos a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible son los encargados de ejecutar el Programa, así como de planear, coordinar, dar seguimiento y coadyuvar en conjunto con

la Coordinación Administrativa en el manejo y administración del control del personal y operaciones del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.

Funciones:

1. Planear y realizar el control diario para asegurar el funcionamiento óptimo del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
2. Coadyuvar a reducir el congestionamiento vehicular y facilitar la movilidad en las horas de mayor afluencia en las zonas escolares de la ciudad de Querétaro mediante la correcta operación y definición de la logística del Programa.
3. Hacer cumplir los recorridos de los circuitos de Programa en sus diferentes modalidades y traslados de origen y destino de los beneficiarios (as) a sus respectivos centros escolares.
4. Planear y organizar planes de trabajo para dar seguimiento a sugerencias y quejas en contra del personal y beneficiarios (as) referente a rutas, horarios y atención ciudadana derivada de la operación del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro en sus diferentes modalidades.
5. Supervisar el Programa en sus diferentes modalidades.
6. Monitorear el funcionamiento del Programa en sus diferentes modalidades e identificar áreas estratégicas de mejora.
7. Colaborar en la capacitación constante del capital humano que opera el Programa en sus diferentes modalidades.
8. Administrar el capital humano que colabora con los Departamentos de Operaciones de Movilidad Escolar Gratuita y Operaciones de Movilidad Extendida.
9. Analizar, programar y atender, las solicitudes del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro en sus diferentes modalidades solicitadas por otras dependencias gubernamentales.
10. Coordinar las acciones requeridas por las áreas administrativas de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, así como mantener una estrecha y efectiva comunicación entre las diversas áreas, promoviendo el efectivo manejo y eficiente solución de conflictos.
11. Generar las notificaciones, avisos y comunicados necesarios, para el personal operativo de los Departamentos de Operaciones de Movilidad Escolar Gratuita y Operaciones de Movilidad Extendida.
12. Supervisar la aplicación de los manuales, procedimientos, reglas de operación y demás lineamientos para la operación del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro en sus diferentes modalidades.
13. Coordinar a los operadores (as), asistentes y demás personal operativo, en el recorrido y cobertura de las rutas para su máxima eficacia en el servicio.
14. Organizar, administrar y supervisar al personal del operativo en los patios de operaciones.
15. Organizar, asignar unidades y personal para eventos extraordinarios.

12.2 INSTANCIA NORMATIVA

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible es la encargada de planear, organizar, coordinar, gestionar y administrar el Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro, así como regular los aspectos que definen su ejecución.

Funciones:

1. Planificar, coordinar, supervisar y administrar los servicios relacionados con los programas referentes a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible.
2. Definir líneas de acción y estrategias de trabajo en conjunto con las directrices de la Secretaría de Movilidad, así como de otras áreas del Municipio de Querétaro.
3. Establecer y validar los mecanismos de control de la elaboración de anexos técnicos requeridos para contratos y licitaciones de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible.
4. Validar los anexos técnicos a fin de contar con los documentos de respaldo, en términos de referencia de la ejecución de los proyectos que desarrolle la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible.
5. Establecer las políticas en la asignación del servicio de transporte para los distintos segmentos de la población.
6. Planificar el presupuesto anual de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, en conjunto con la Coordinación Administrativa, así como los criterios de asignación de los recursos financieros de los Programas autorizados.
7. Planificar, organizar y dirigir el trabajo de los diferentes departamentos de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible.
8. Gestionar o coadyuvar a la adecuación y/o actualización de manuales, procedimientos, reglamentos y leyes aplicables en la materia y su organigrama.
9. Promover el uso de medios alternos de movilidad, no contaminantes, primordialmente en diferentes sectores de la sociedad del Municipio de Querétaro.
10. Coadyuvar en conjunto con la Coordinación Administrativa en el control de personal para el funcionamiento óptimo del Programa de Transporte Municipal de Querétaro en sus diferentes modalidades.

12.3 INSTANCIA DE SEGUIMIENTO

El Departamento de Planeación de Sistemas de Transporte Sostenible adscrito a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, mismo que se encarga de diseñar las líneas del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro, para satisfacer las necesidades de los usuarios en el Municipio de Querétaro y ofrecer un servicio de transporte óptimo y de calidad.

Funciones:

1. Planificar, diseñar y modelar las rutas del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro con base en el origen y destino de los traslados de los alumnos bajo los criterios de maximizar recursos, movilizar el mayor número de usuarios con la menor cantidad de vehículos posible.

2. Integrar, analizar, filtrar y depurar la base de datos que integre el mercado meta de estudiantes de educación básica.
3. Proyectar, planificar y diseñar futuras rutas del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro con la finalidad de lograr la mayor cobertura de escuelas de educación básica, media superior y superior.
4. Proponer nuevos circuitos o rutas de desplazamientos para instituciones educativas privadas y públicas que generan grandes cantidades de viajes en auto privado.
5. Mantener actualizada la base de datos de alumnos, escuelas públicas y privadas del Municipio de Querétaro a fin de contar con la información para la planificación, diseño y toma de decisiones.
6. Conformar y mantener actualizadas las carpetas de registro de información de las instituciones públicas y privadas, la elaboración de minutas de las reuniones con Autoridades, Directores/as, Representantes de padres/madres de familia de cada Institución Educativa.
7. Coordinar el intercambio de información con las áreas de monitoreo y promoción del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
8. Dar seguimiento a la elaboración de los Convenios con la Coordinación Jurídica de la Secretaría de Movilidad.
9. Planificar esquemas de operación técnica en el recorrido del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
10. Integrar datos estadísticos relativos al comportamiento del servicio del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
11. Coordinar y ejecutar la entrega de tarjetas de Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
12. Reevaluar el sistema de transporte escolar por circuito y por sistema, a fin de mejorar la calidad y efectivo cumplimiento del objetivo del servicio.
13. Colaborar en el análisis de implementos tecnológicos que permitan mejorar la tecnificación de la operación del servicio del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro.
14. Revisar y mejorar los protocolos de actuación en la operación del servicio.

12.4 Dependencia Responsable.

La Dependencia responsable del Programa es la Secretaría de Movilidad y estará facultada para:

1. Autorizar la participación en el Programa de las instituciones educativas públicas y privadas registradas en la USEBEQ;
2. Suscribir los convenios de colaboración, donde se establezcan las características de participación en el Programa, así como los derechos y obligaciones de cada una de las Partes;
3. Vigilar el estricto cumplimiento del Programa y sus Reglas;

4. Gestionar y llevar a cabo los procedimientos que se requieran para dar cumplimiento con la normatividad aplicable en la ejecución del Programa;
5. Contratar y/o adquirir lo necesario para la operación de las unidades asignadas al Programa, tales como operadores, asistentes, personal administrativo, mantenimiento y/o reparación de las unidades.

Las unidades del presente programa podrán ser utilizadas para el traslado de personas y/o estudiantes que habitan el Municipio siempre y cuando se cumplan con los objetivos del Programa.

13. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

El Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro será complementado con las acciones que a través de otras Dependencias del Ayuntamiento del Municipio de Querétaro o Zona Metropolitana y/o Gobierno del Estado de Querétaro lleven a cabo mediante los instrumentos pertinentes y con la finalidad de fortalecer las capacidades en cumplimiento del objetivo de proporcionar un transporte eficiente para las y los queretanos beneficiarios. Así mismo se establecerán los mecanismos de coordinación y convenios necesarios para garantizar que no exista contraposición de acciones.

La Secretaría, tendrá la capacidad de celebrar convenios con las Instituciones Educativas para que el apoyo del Programa, llegue también a los niños, niñas y jóvenes queretanos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, siempre y cuando los mismos sean beneficiados por programas sociales encaminados al desarrollo de sus capacidades para que retomen sus estudios y/o vincularlos a las oportunidades existentes en el mercado laboral.

14. OPERACIÓN DEL PROGRAMA

14.1 PROCESO (S)

Los interesados en formar parte de la plantilla de beneficiarios del Programa de Transporte Integral del Municipio de Querétaro deberán estar atentos (en su caso) a las convocatorias, las cuales se encontrarán abiertas de manera permanente a reserva de la disponibilidad de lugares en las unidades, de las etapas correspondientes para el Procedimientos de Inscripción y/o Reinscripción que se harán a través de las publicaciones en los medios oficiales de comunicación de la Secretaría de Movilidad y del Municipio de Querétaro, mismos que se detallan a continuación:

PROCEDIMIENTO PARA INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE TRANSPORTE INTEGRAL DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO LÍNEA TEG

Los padres de familia y/o tutores de los solicitantes a ser beneficiarios deberán:

- | | |
|----|--|
| 1. | Estar pendiente de la publicación de la convocatoria en la página oficial del Municipio de Querétaro, así como, mediante la página oficial de Facebook de la Secretaría de Movilidad |
|----|--|

	del Municipio de Querétaro. (Para el caso de periodos específicos en cambios de ciclos escolares, dado que las convocatorias se encuentran abiertas todo el año).
2.	Realizar una llamada telefónica al número 442 2387700, extensiones 7915, 7921 y 7922 para verificar si hay disponibilidad de ruta y solicitar un lugar.
3.	En caso de haber ruta y lugar disponible, por parte del Departamento de Planificación de Sistemas de Transporte Sostenible, se enviará un correo electrónico informando la documentación a presentar, descrita previamente en el apartado de “Requisitos de los Beneficiarios” de las presentes Reglas de Operación, con la fecha y hora de la cita para realizar la inscripción.
4.	Deberán presentarse puntualmente a la cita agendada en las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, ubicada en Avenida Ezequiel Montes No. 29, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, Municipio de Querétaro.
5.	Una vez que se haya realizado el registro, se le hará entrega de la Tarjeta al beneficiario de TEG (Tarjeta RFID), y se le informará el número de unidad que le corresponde, así como el horario.

PROCEDIMIENTO PARA INSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE TRANSPORTE INTEGRAL DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO LÍNEA TUG

Los interesados(as) a ser beneficiarios(as) deberán:

1.	Acercarse a la Dirección y/o Departamento de Vinculación Escolar y/o Control Escolar, según sea el caso de cada Institución Educativa para verificar que haya ruta y lugares disponibles.
2.	Para el caso de haber tanto ruta como lugar disponible, deberá presentarse en las Instalaciones de la Secretaría de Movilidad, ubicada en Avenida Ezequiel Montes No. 29, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, Municipio de Querétaro, con la documentación completa solicitada en las presentes Reglas de Operación.
3.	Una vez que se haya realizado el registro, se le hará entrega de la Tarjeta de Beneficiario de Transporte Universitario Gratuito (Tarjeta RFID), y se le informará el número de unidad que le corresponde, así como el horario.

*Si existirá algún problema con el registro del beneficiario deberá realizar una llamada telefónica al número 442 2387700, extensiones 7915, 7921 y 7922, para agendar una cita y presentarse puntualmente en las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, ubicada en Avenida Ezequiel Montes No. 29, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, Municipio de Querétaro.

PROCEDIMIENTO PARA LA REINSCRIPCIÓN AL PROGRAMA DE TRANSPORTE INTEGRAL

DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO LÍNEAS TEG - TUG

Los beneficiarios que se encuentren inscritos en cualquiera de las líneas TEG o TUG, y que deseen continuar con el Programa, deberán:

1. Estar pendiente de la publicación de la Convocatoria para Reinscripción al Programa en la página oficial del Municipio de Querétaro, así como, mediante la página oficial de Facebook de la Secretaría de Movilidad del Municipio de Querétaro. (Para el caso de periodos específicos en cambios de ciclos escolares, dado que las convocatorias se encuentran abiertas todo el año).
2. Realizar una llamada telefónica al número 442 2387700 extensiones 7921 y 7922 para solicitar le sea agendada una cita para reinscripción.
3. Presentarse puntualmente a la cita agendada en las instalaciones de la Secretaría de Movilidad, ubicada en Avenida Ezequiel Montes No. 29, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, Municipio de Querétaro.
4. Una vez que se haya realizado el proceso de reinscripción, se colocará en la Tarjeta (Tarjeta RFID) del beneficiario del Programa el distintivo del ciclo escolar próximo, y se verificarán los datos personales, número de unidad, ruta y horarios.

*Para el trámite de reinscripción es indispensable presentar en buenas condiciones la tarjeta de usuario. Si la tarjeta no se encuentra en buenas condiciones o se extravió, se realizará el pago correspondiente por reposición.

* Sí el usuario tuvo cambio de domicilio deberá informar a la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, para actualizar la información, datos de contacto, número de unidad y/o ruta. De necesitar un cambio de unidad y ruta, la autorización dependerá de la disponibilidad de lugares.

Modalidad Extendida Gratuita líneas Acercándote y Rutas Nocturnas

Para abordar la unidad es obligatorio contar con su folio y/o código QR, obtenido a través de su registro en línea. El registro en línea es mediante la siguiente liga <http://107.21.35.55/acercandote/>, los campos a llenar son los siguientes:

1º paso 1 de 2 pasos

Registro "Acercándote"

Regístrate para obtener tu código de acceso al programa.
Recuerda que sin tu código no podrás acceder a la unidad de transporte.

¿Perdiste tu código? [¿Perdiste tu código?](#)

Códig: Cero:

[Regístrate en línea](#)

Datos de registro

Códig:

Nombre: Apellido: Apellido:

Recuerda que sin tu código no podrás acceder a la unidad de transporte.

¿Perdiste tu código? [¿Perdiste tu código?](#)

Códig: Cero:

[Regístrate en línea](#)

Datos de registro

Códig:

Nombre: Apellido: Apellido:

Fecha de Nacimiento

Selección de día: Selección de mes: Selección de año:

[Regístrate](#)

2º paso 2 de 2 pasos

Dirección

Código Postal: Delegación: Colonia:

Calle: No. interior: No. Exterior:

Datos de contacto

Cero: Teléfono:

Datos de Adicionales

Sexo: Ocupación:

He leído y acepto los [lineamientos generales](#) y [aviso de privacidad](#) de acceso al sistema de datos personales.

Autorizo a que la información que he proporcionado se envíe.

[Volver](#) [Enviar información](#)

Modalidad Escolar y Extendida Domiciliaria (con aportación por recuperación)

PROCEDIMIENTO PARA ALTA EN LA MODALIDAD ESCOLAR Y EXTENDIDA DOMICILIARIA (CON APORTACIÓN POR RECUPERACIÓN)

Una vez firmado el Convenio de Colaboración con la Institución educativa particular para la participación en el Programa, los(as) usuarios (as) deberán:

1. Ponerse en contacto con el Enlace designado por la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, para que sea informado(a) sobre la contribución correspondiente, ruta asignada y entrega de su tarjeta.

En caso de tener más dudas deberá realizar una llamada telefónica al número 442 238 7700, extensión 7915 para solicitar informes respecto del servicio.

2. En caso de existir alguna ruta que le sea factible, realizar su solicitud para abordar la ruta.

3. En caso de que la solicitud para abordar la ruta sea autorizada, el/la padre/madre o tutor-a deberá presentar los siguientes requisitos:

- Escolar:
 - CURP del (a) usuario (a);
 - Comprobante de domicilio del (a) usuario (a) no mayor a 3 meses, con domicilio en el municipio de Querétaro;
 - Copia de IFE /INE del padre, madre o tutor (a) con domicilio en el municipio de Querétaro;
 - Constancia de estudios o credencial emitida por la institución;
 - Recibo de la contribución correspondiente.

4. Reposición de tarjeta:

- Acudir a la Secretaría de Movilidad con el CURP del beneficiario;

Cubrir el costo de reposición por la cantidad de conformidad al artículo de la Ley de Ingresos del Municipio de Querétaro, Qro., para el Ejercicio Fiscal correspondiente.

PROCEDIMIENTO DE CONTRIBUCIONES PARA EL OTORGAMIENTO DEL APOYO DE TRANSPORTE MODALIDAD ESCOLAR Y EXTENDIDA DOMICILIARIA (CON APORTACIÓN POR RECUPERACIÓN)

Instituciones Educativas Particulares.

El municipio podrá brindar el Apoyo para el Transporte de hasta 90% de los costos de operación correspondientes, porcentaje que se fijará con la carta compromiso suscrita con cada beneficiario(a), de acuerdo con el siguiente esquema de contribución;

ESQUEMA DE CONTRIBUCIONES	
MONTO DE COLEGIATURAS ESCUELAS MENSUAL	CONTRIBUCIÓN MENSUAL
Colegiaturas mensuales de hasta \$ 5,000.00 MXN	5 UMAS

Colegiaturas mensuales que van desde \$ 5,001.00 MXN hasta \$ 8,000.00 MXN 8 UMAS

Colegiaturas mensuales superiores a los \$8,001.00 MXN 10 UMAS

- A partir del segundo hijo-a inscrito al Programa, se aplicarán los descuentos que determine la Secretaría, y consten en la carta compromiso correspondiente, siempre y cuando el primero permanezca inscrito en el Programa y esté al corriente en el pago de sus respectivas contribuciones;
- La Secretaría tendrá la facultad de determinar las contribuciones en caso de requerirse alguna actualización de conformidad a las leyes aplicables.
- Las contribuciones están dadas en la Unidad de Medida y Actualización diaria para el año en curso. Dichas Unidades, serán actualizadas anualmente.

Establecimientos para cubrir la contribución correspondiente.

- Cajas del Municipio de Querétaro de las 7 delegaciones;
- Cajeros de servicios municipales del 070;
- Bancos y tiendas de conveniencia que tengan convenio con el municipio.

Procedimiento del Programa.

Programación Presupuestal y Operación.

- a) La ejecución del Programa estará sujeta a la disponibilidad presupuestal con que se cuente para tal fin;
- b) La Secretaría emitirá en sus casos la Convocatoria correspondiente y la hará pública en la página oficial del Municipio;
- c) La Secretaría integrará un expediente por beneficiario y revisará que se cumpla con la totalidad de requisitos establecidos y se acompañe la documentación requerida;

14.1 EJECUCIÓN

Líneas TEG, Escolar Domiciliario (con aportación por recuperación)

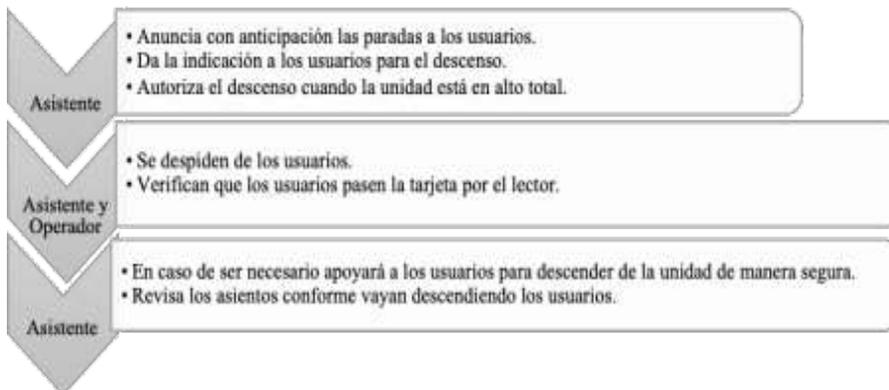
- **Ascenso a la unidad**



● **Durante el traslado**

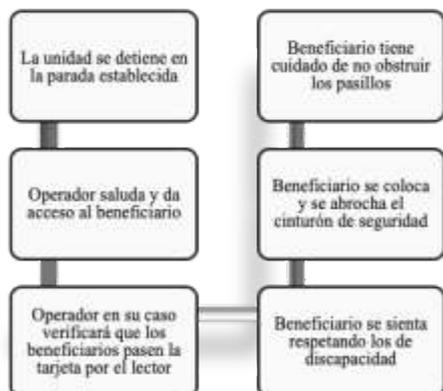


● **Descenso de la unidad**

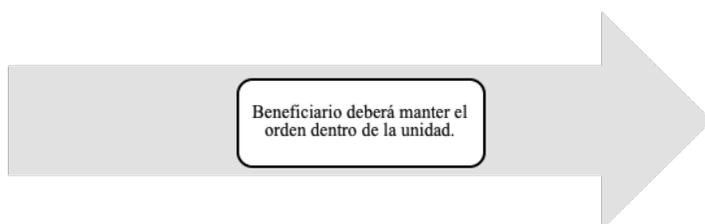


Líneas TUG, Acercándote, Rutas Nocturnas, Extendido Domiciliario (con aportación por recuperación)

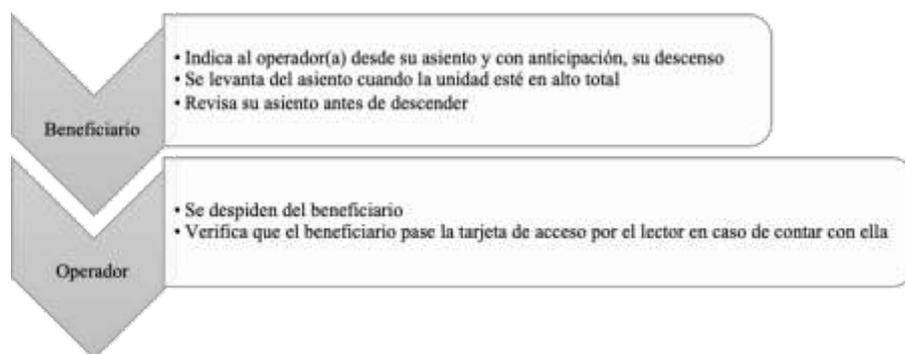
● **Ascenso a la unidad**



- **Durante el traslado**



- **Descenso de la unidad**



15. AUDITORÍA, CONTROL Y SEGUIMIENTO.

La documentación soporte de los diferentes procesos, análisis, dictámenes, expediente, supervisión, rutas y el padrón actualizado de beneficiarios, estarán bajo el resguardo de la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, mismos que se encontrarán disponibles para los ejercicios de auditoría que dispongan las entidades competentes.

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible deberá conservar una copia, en físico o en formato electrónico, de los expedientes y/o documentación enviada a las diferentes Dependencias.

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible se compromete a ejercer los recursos públicos que le sean designados, en las acciones o proyectos autorizados, observando un estricto apego a las Reglas de Operación del programa vigentes y demás normativa que lo rige; y se obliga a reintegrar al área competente los recursos que no se hubieren destinado a los fines aprobados, y aquellos que por cualquier motivo no se hubiesen ejecutado al 31 de diciembre del año en curso.

Los apoyos que se otorguen mediante el programa implicarán el uso de recursos públicos de la Administración Pública, por lo que su ejercicio estará sujeto a las disposiciones aplicables vigentes en materia de contraloría y rendición de cuentas. En este sentido, el programa podrá ser auditado por el Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro y por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro.

Por gastos de operación se entenderán los siguientes: contratación de personal operativo y/o de captura, adquisición de estantería, materiales y muebles de oficina, insumos de papelería y equipo informático, arrendamiento equipo, espacios o mobiliario para interactuar con los beneficiarios considerando espacios incluyentes; rehabilitación de los espacios de operación, mensajería, servicios de transporte, internet, capacitaciones y/o cursos de actualización para el personal operativo.

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible será la encargada de ejecutar y comprobar los pagos de operación, evaluación, difusión, innovación o investigación, así como de las necesidades administrativas, materiales, financieras, de contratación de servicios y recursos humanos, correspondientes al ejercicio del gasto de operación, evaluación, difusión, innovación o investigación, establecidos en las presentes Reglas de Operación.

Los indicadores de seguimiento son los que se presentan a continuación:

Resumen Narrativo	Indicador					Medio de Verificación
	Nombre	Método de Cálculo	Línea Base	Frecuencia de Medición	Meta	

16. EVALUACIÓN

La Secretaría, a través del área competente llevará a cabo de manera directa o mediante instancias especializadas, las evaluaciones que sean consideradas apropiadas conforme a los recursos disponibles con los que cuente. Para tal fin, se deberá considerar el análisis de la Matriz de Indicadores de Resultados creada para cada vertiente del Programa, así como, el seguimiento y monitoreo en la operación de las mismas, para conocer y retroalimentar las futuras posibles acciones para mejorar el desempeño del Programa.

16.1 INTERNA

La Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible ejecutará y comprobará los pagos de operación, evaluación, difusión, innovación o investigación, así mismo, de las necesidades administrativas, materiales, financieras, de recursos humanos, y contratación de servicios que correspondan al ejercicio del gasto de operación, difusión, evaluación, innovación e investigación establecidas en las presentes Reglas de Operación.

17. TRANSPARENCIA

La difusión oportuna de información respecto del padrón de personas beneficiarias, se llevará a cabo con apego a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

El área encargada de Administración de Padrones será el Departamento de Planificación de Sistemas de Transporte Sostenible, el titular de dicho Departamento tendrá la obligación de integrar y actualizar el padrón de personas beneficiarias, generado con motivo del programa. El contenido de dicho padrón será responsabilidad del área ejecutora y la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible.

La Secretaría de Movilidad, será la encargada de dar a conocer el Programa, así como las presentes Reglas de Operación a las y los queretanos, la publicidad e información relativa al Programa deberá identificarse perfectamente con la heráldica del municipio de Querétaro, debiendo utilizar siempre la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de éste programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de éste programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”

La Secretaría publicará la información actualizada sobre la operación del Programa en su página oficial de internet.

17.1 INSPECCIÓN Y SEGUIMIENTO

La Secretaría de Movilidad podrá realizar la verificación del Programa, con el objetivo de comprobar la efectiva participación de los beneficiarios en el Programa, comprobar y emitir recomendaciones al Titular de la dependencia para la ejecución de acciones pertinentes para supervisión y vigilancia del cumplimiento de metas, el correcto desempeño y aplicación del recurso y/o medios públicos que sean asignados al mismo, así como que el desempeño se brinde con calidez, calidad y honestidad por los servidores públicos.

Para la práctica de verificaciones se deberá contar con autorización suscrita por el Titular de la dependencia, mismo en el cual se habrá de precisar el objetivo, así como el personal facultado para el desahogo de dicha verificación, las acciones a comprobar para efecto de efficientar y brindar un correcto desarrollo del servicio, debiendo asentar en constancia cada una de las actuaciones efectuadas, así como para evidencia en la integración del expediente correspondiente.

Durante la práctica de verificaciones se habrá de observar y atender a la Protección de Datos Personales de los usuarios beneficiarios.

En caso de resultar alguna observación durante el desarrollo del servicio, será necesario compartir a la Dirección para realizar las acciones resultantes y en su caso resolver de manera favorable cualquier aspecto resultante.

18. QUEJAS Y DENUNCIA

Cualquier ciudadano tendrá el derecho de presentar quejas y denuncias que puedan dar lugar a fincar responsabilidades administrativas, civiles y/o penales, ante las instancias correspondientes, ya sea por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en las presentes Reglas de Operación o ante la presunción de poner en práctica conductas contrarias a la normatividad vigente que resulte aplicable, en las siguientes Dependencias Municipales:

La Secretaría de Movilidad, ubicada en Avenida Ezequiel Montes No. 29, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, Municipio de Querétaro, y/o número telefónico 442 2387700, extensiones 7915, 7921, 7922 y 7938.

Ante el Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro ubicado en el Centro Cívico del Municipio de Querétaro, con dirección en Boulevard Bernardo Quintana 10000, Colonia Centro Sur, C.P. 76090, Municipio de Querétaro, y/o al correo electrónico atencion.ciudadana@municipiodequeretaro.gob.mx, y/o al número de atención ciudadana 070.

El personal que sea asignado por la Dirección de Sistemas de Transporte Sostenible, tendrá un plazo no mayor a 20 días hábiles, para informar al quejoso sobre las acciones implementadas para la atención a su inconformidad, mediante escrito debidamente fundado y motivado, así como, signado por la persona competente.

DENUNCIE A QUIEN LE SOLICITÉ PROPINAS/DONATIVO POR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA SECRETARÍA.

19. INTERPRETACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS

La interpretación de los presentes Lineamientos estará a cargo de la Coordinación Jurídica, la Coordinación Administrativa y la Dirección de Sistemas de Transporte de la Secretaría de Movilidad del Municipio de Querétaro.



QUERÉTARO
— MUNICIPIO —

GACETA OFICIAL

DEL MUNICIPIO DE QUERÉTARO
2021-2024