



# GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México  
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801  
Directora: Lic. Graciela González Hernández

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130  
Tomo CXCIV A:202/3/001/02  
Número de ejemplares impresos: 400

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 5 de junio de 2013  
No. 106

## SUMARIO:

SECRETARIA DE TRANSPORTE  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS  
Y DENUNCIAS DE LA DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS  
JURIDICOS.

“2013. Año del Bicentenario de los Sentimientos de la Nación”

SECCION TERCERA

## PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE TRANSPORTE



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MEXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LUCHA  
EN GRANDE

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

MAYO DE 2013

SECRETARÍA DE TRANSPORTE  
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

© Derechos Reservados.  
Primera edición, mayo de 2012.  
Gobierno del Estado de México.  
Secretaría de Transporte.  
Dirección General de Asuntos Jurídicos.  
Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento  
podrá efectuarse mediante la autorización ex profesa  
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición:	Primera
	Fecha:	Mayo de 2012
	Código:	223041003
	Página:	

**CONTENIDO**

**PRESENTACIÓN.....**

**I. OBJETIVO GENERAL.....**

**II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS.....**

**III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....**

**IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....**

4.1 Atención de Quejas y Denuncias del Usuario de Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.....

4.1 Atención de Quejas y Denuncias del Usuario de Transporte Público del Estado de México realizadas vía telefónica.....

**V. SIMBOLOGÍA.....**

**VI. REGISTRO DE EDICIONES.....**

**VII. DISTRIBUCIÓN.....**

**VIII. VALIDACIÓN.....**

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, se considera necesaria la simplificación administrativa a favor de los mexiquenses, con el objeto que se motive a los ciudadanos de la Entidad a realizar sus trámites.

Que la Administración Pública Estatal sustenta su actuación en el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017, en el que se encuentran los fundamentos de las políticas públicas que habrán de consolidar al estado como modelo de trabajo, de valores y de grandeza.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

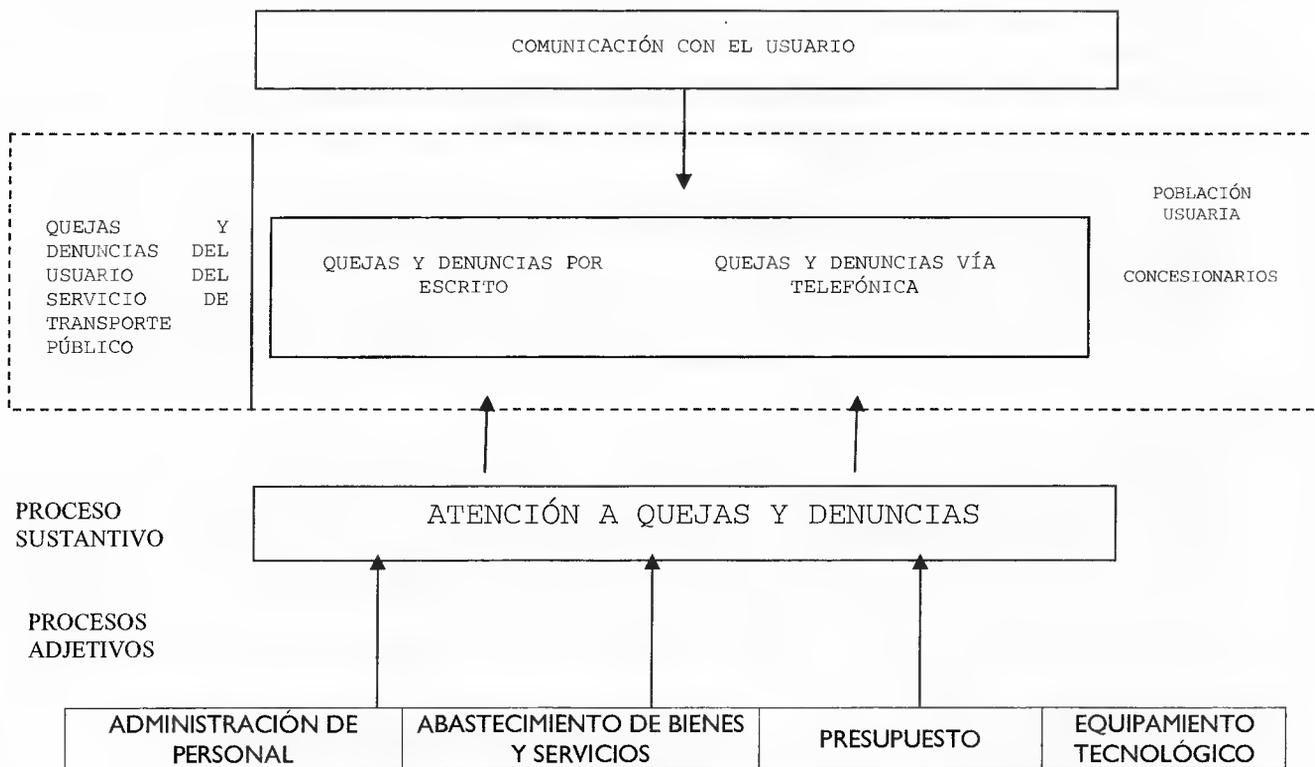
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Transporte. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinearán la gestión administrativa de esta Dependencia.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa del programa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**I. OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad, la eficiencia y eficacia de los servicios que proporciona el Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Transporte, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación.

**II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**Proceso: Atención a Quejas y Denuncias.** De la recepción de la queja o denuncia del usuario del servicio de transporte público a la resolución de la misma.

**Procedimientos:**

- Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.
- Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas vía telefónica.

**IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**Procedimiento 4.1: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.**

**OBJETIVO:**

Dar atención oportuna a las quejas y denuncias que sean presentadas por escrito por los ciudadanos usuarios del servicio público de transporte en contra de los concesionarios que hayan cometido una falta o delito durante la prestación del servicio y que perjudiquen sus intereses.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, del Departamento de Quejas y Denuncias y de las Direcciones Generales de Operación de Transporte, responsables de darles atención al usuario del transporte público.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Transporte, artículo 20, fracción VII y artículo 21, fracción III, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 27 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Transporte, apartado VII, "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa", Departamento de Quejas y Denuncias, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 28 de junio de 2005.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable de atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios.

**El titular de la Dirección Consultiva deberá:**

- Enterarse de las quejas y denuncias recibidas por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de dar indicaciones del curso a seguir.

**El titular de la Dirección General de Operación del Transporte de la Zona correspondiente deberá:**

- Analizar la queja o denuncia que le sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar si ésta reúne aspectos que la convierten en delito.
- Orientar al usuario quejoso para que haga su denuncia ante el Ministerio Público cuando su queja o denuncia sea un delito, para que se asiente en Acta la cuantificación de los daños, a fin de que la empresa transportista causante de los daños, se haga responsable de los mismos.
- Propiciar conciliación entre el usuario quejoso y la parte acusada, y cuando sea necesario, exigirle a la empresa concesionaria del servicio público del transporte, cubrir los daños o los gastos que dieron origen a la queja o denuncia.
- Informar vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias sobre la gestión que se dio a la queja o denuncia recibida.

**El titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá:**

- Recibir del usuario quejoso el oficio de queja o denuncia, sellar una copia como acuse de recibido, e informarle que se le notificará el curso de la queja o denuncia.
- Registrar el oficio de la queja o denuncia y turnarlo a la Dirección Consultiva para su conocimiento.
- Analizar la queja o denuncia y remitirla a la Dirección General de Operación del Transporte de la zona correspondiente, con la finalidad de que identifique a la empresa que dio origen a la queja o denuncia y realice las acciones correspondientes, en su caso, realizar observaciones sobre la misma.
- Recibir informe y registrar la gestión que se le dio a la denuncia en el Libro de Gobierno de la Dirección Consultiva.

**El usuario del Transporte Público deberá:**

- Acudir al Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Transporte y presentar la queja o denuncia en contra de los concesionarios del transporte público, a través de oficio.
- Acudir al Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, cuando la Dirección General de Operación del Transporte le informe que su queja o denuncia constituye un delito.

**DEFINICIONES:**

**Concesionario:** Persona moral a quien la administración pública, otorgó el derecho para explotar un bien o servicio público propiedad del Estado, o un servicio público, como el transporte público.

**Queja:** Inconformidad simple presentada ante una autoridad superior que no reúne consecuencias legales.

**Denuncia Ciudadana:** Acto mediante el cual la ciudadanía pone en conocimiento de la autoridad superior, la comisión de algún delito o infracción legal.

**Delito:** Acción u omisión voluntaria o imprudente que se encuentra penada por la Ley, ya que supone un quebrantamiento de las normas y acarrea un castigo para el responsable.

**INSUMOS:**

- Quejas y/o denuncias presentadas a través de oficio por parte de los ciudadanos usuarios del servicio de transporte público en contra de los concesionarios u operadores por haber cometido una falta o delito en la prestación del servicio que perjudique sus intereses económicos.

**RESULTADOS:**

- Atención a la queja o denuncia presentada por medio de la conciliación de las partes, ya sea cubriendo el concesionario los daños o gastos causados o por medio de la canalización de la queja o delito al Ministerio Público, cuando ésta constituya un delito.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas vía telefónica.

**POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá de atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios o permisionarios que fueron presentadas en forma directa, así como las canalizadas a través de las diferentes unidades administrativas de la Secretaría de Transporte u otras dependencias de la Entidad.

- La Dirección General de Operación del Transporte correspondiente atenderá las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios o permisionarios y, en su caso, realizará conciliación entre las partes, siempre y cuando no se trate de un delito, ya que en este caso, deberá canalizar la queja al Ministerio Público que le corresponda.

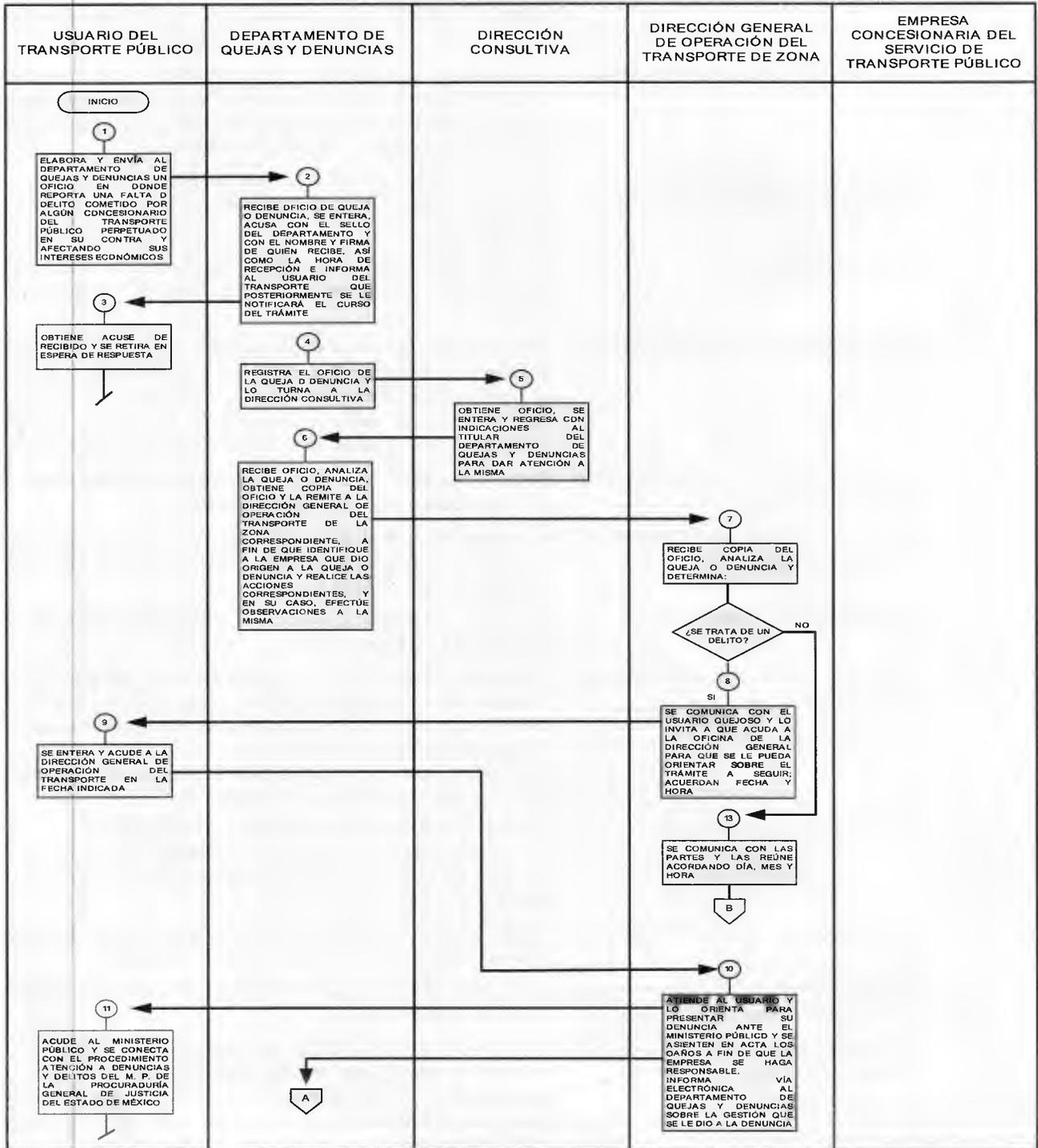
**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.1: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.**

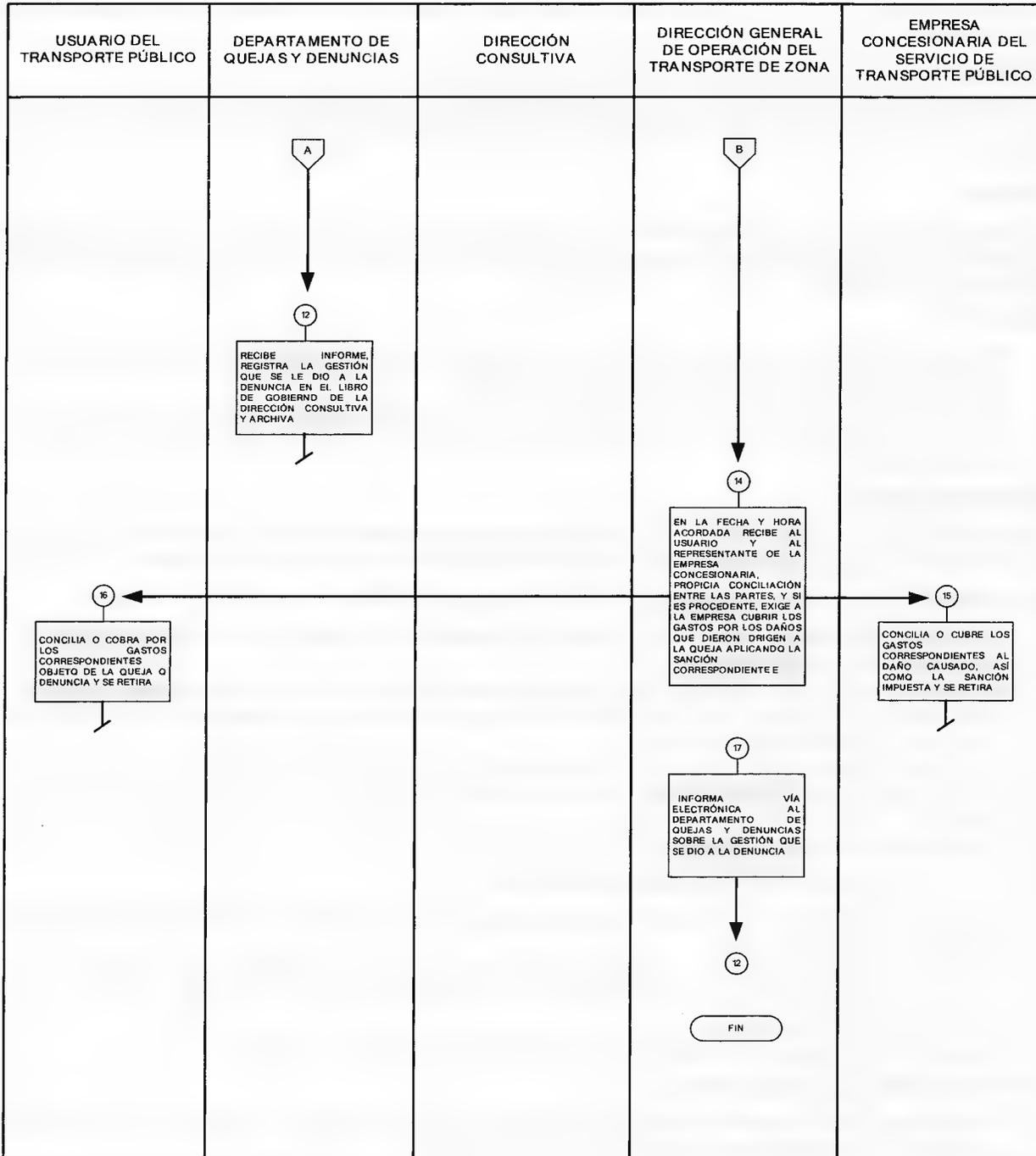
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Usuario del Transporte Público	Elabora y envía al Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Transporte un oficio en donde reporta una falta o delito cometido por algún concesionario del transporte público, perpetuado en su contra y afectando sus intereses económicos.
2.	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe oficio de queja o denuncia, se entera, acusa con el sello del Departamento y con el nombre, firma de quien recibe y hora de recepción e informa al usuario del transporte público que posteriormente se le notificará el curso del trámite.
3.	Usuario del Transporte Público	Obtiene acuse de recibido y se retira en espera de respuesta.
4.	Departamento de Quejas y Denuncias	Registra el oficio de la queja o denuncia y lo turna a la Dirección Consultiva.
5.	Dirección Consultiva	Obtiene oficio, se entera y regresa con indicaciones al titular del Departamento de Quejas y Denuncias, para dar atención a la misma.
6.	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe oficio, analiza la queja o denuncia, obtiene copia del oficio y la remite a la Dirección General de Operación del Transporte de la Zona correspondiente, a fin de que identifique a la empresa que dio origen a la queja o denuncia y realice las acciones correspondientes, y en su caso, efectúe observaciones a la misma.
7.	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Recibe copia del oficio, analiza la queja o denuncia y determina: ¿Reúne aspectos que la convierten en delito?
8.	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Si, se comunica con el usuario quejoso y lo invita a que acuda a la oficina de la Dirección General para que le pueda orientar sobre el trámite a seguir; acuerdan fecha y hora.
9.	Usuario del Transporte Público	Se entera y acude a la Dirección General de Operación del Transporte en la fecha indicada.
10.	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Atiende al usuario quejoso y lo orienta para que presente su denuncia ante el Ministerio Público y se asiente en Acta la cuantificación de los daños, a fin de que el transportista se haga responsable de los mismos. Informa vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias sobre la gestión que se dio a la denuncia.
11.	Usuario del Transporte Público	Se entera y acude al Ministerio Público correspondiente. Se conecta con el procedimiento "Atención de Denuncias y Delitos" del Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
12.	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe informe, registra la gestión que se le dio a la denuncia en el Libro de Gobierno de la Dirección Consultiva y archiva.
13.	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	No, se comunica con las partes (acusada y afectada) y las reúne en fecha y hora acordada.
14.	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	En la fecha y hora acordada se reúne con el usuario y el representante de la empresa concesionaria, propicia conciliación entre las partes y si es procedente y exige a la empresa cubrir los gastos por los daños que dieron origen a la queja o denuncia, aplicando la sanción correspondiente.

- 15 Empresa Concesionaria del Servicio de Transporte Público Concilia o cubre los gastos correspondientes al daño causado, así como la sanción impuesta y se retira.
- 16 Usuario del Transporte Público Concilia o cobra por los gastos correspondientes objeto de la queja o denuncia y se retira.
- 17 Dirección General de Operación del Transporte de Zona Informa vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias, sobre la gestión que se dio a la denuncia. Se conecta con actividad 12.

**FIN DEL PROCEDIMIENTO**

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN:**

$$\frac{\text{Número semanal de quejas y denuncias atendidas}}{\text{Número semanal de quejas y denuncias recibidas de forma escrita}} \times 100 =$$

Porcentaje de quejas o denuncias de los usuarios del transporte público atendidos

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

- Oficio de la queja o denuncia presentada por el usuario del transporte público.
- Libro de Gobierno de la Dirección Consultiva, en el cual, se registra la resolución dada a cada una de las quejas o denuncias recibidas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

**PROCEDIMIENTO 4.2: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas Vía Telefónica.****OBJETIVO:**

Dar atención oportuna a las quejas y denuncias realizadas vía telefónica, por los ciudadanos usuarios del servicio público de transporte en contra de los concesionarios, por haber cometido una falta o delito en la prestación del servicio y que perjudiquen sus intereses.

**ALCANCE:**

Aplica a los servidores públicos de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, del Departamento de Quejas y Denuncias y de la Direcciones Generales de Operación de Transporte responsables de dar atención a las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del transporte público.

**REFERENCIAS:**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Transporte, artículo 20, fracción VII y artículo 21, fracción III, publicado en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 27 de abril de 2009.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Transporte, Apartado VII, "Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa", Departamento de Quejas y Denuncias, publicada en el periódico oficial "Gaceta del Gobierno", el 28 de junio de 2005.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable de atender, tramitar y dar seguimiento a las quejas y denuncias presentadas vía telefónica por los usuarios del servicio del transporte público en contra de los concesionarios.

**El titular de la Dirección General de Operación del Transporte de la Zona correspondiente deberá:**

- Analizar la queja o denuncia que le sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias y determinar si ésta reúne aspectos que la convierten en delito.
- Orientar al usuario quejoso para que haga su denuncia ante el Ministerio Público cuando su queja o denuncia sea un delito, para que se asiente en Acta la cuantificación de los daños, a fin de que la empresa transportista causante de los daños se haga responsable de los mismos.
- Propiciar una conciliación directa entre el usuario quejoso y la parte acusada y cuando sea necesario, exigirle a la empresa concesionaria del servicio público del transporte cubrir los daños o los gastos que dieron origen a la queja o denuncia.
- Informar vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias, la gestión que se dio a la queja o denuncia recibida.

**El titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá:**

- Atender vía telefónica al usuario quejoso e informarle que su queja será turnada a la Dirección General de Operación del Transporte correspondiente.
- Registrar la queja o denuncia y turnarla a la Dirección General de Operación del Transporte de la zona correspondiente, con la finalidad de que identifique a la empresa que dio origen a la queja o denuncia y realice las acciones correspondientes.
- Registrar en su base de datos el trámite que se le dio a la denuncia realizada vía telefónica.

**El usuario del Transporte Público deberá:**

- Comunicarse vía telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Transporte y presentar su queja o denuncia en contra de los concesionarios del transporte público.
- Acudir al Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México cuando la Dirección General de Operación del Transporte le informe que su queja o denuncia constituye un delito.

**DEFINICIONES:**

**Concesionario:** Persona moral a quien la administración pública, otorgó el derecho para explotar un bien o servicio público propiedad del Estado, o un servicio público, como el transporte público.

**Queja:** Inconformidad simple presentada ante una autoridad superior que no reúne consecuencias legales.

**Denuncia ciudadana:** Acto mediante el cual, la ciudadanía pone en conocimiento de la autoridad superior, la comisión de algún delito o infracción legal.

**Delito:** Acción u omisión voluntaria o imprudente que se encuentra penada por la Ley, por lo tanto el delito supone un quebrantamiento de las normas y acarrea un castigo para el responsable.

**INSUMOS:**

- Quejas y/o denuncias realizadas por los ciudadanos usuarios del servicio de transporte público en contra de los concesionarios u operadores a través de una llamada telefónica, por haber cometido una falta o delito en la prestación del servicio, y que perjudiquen sus intereses económicos.

**RESULTADOS:**

- Atención a la queja o denuncia presentada vía telefónica por medio de conciliación de las partes cubriendo el concesionario los daños o gastos causados, o por medio de la canalización de la queja o delito al Ministerio Público, cuando ésta constituya un delito.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.

**POLÍTICAS:**

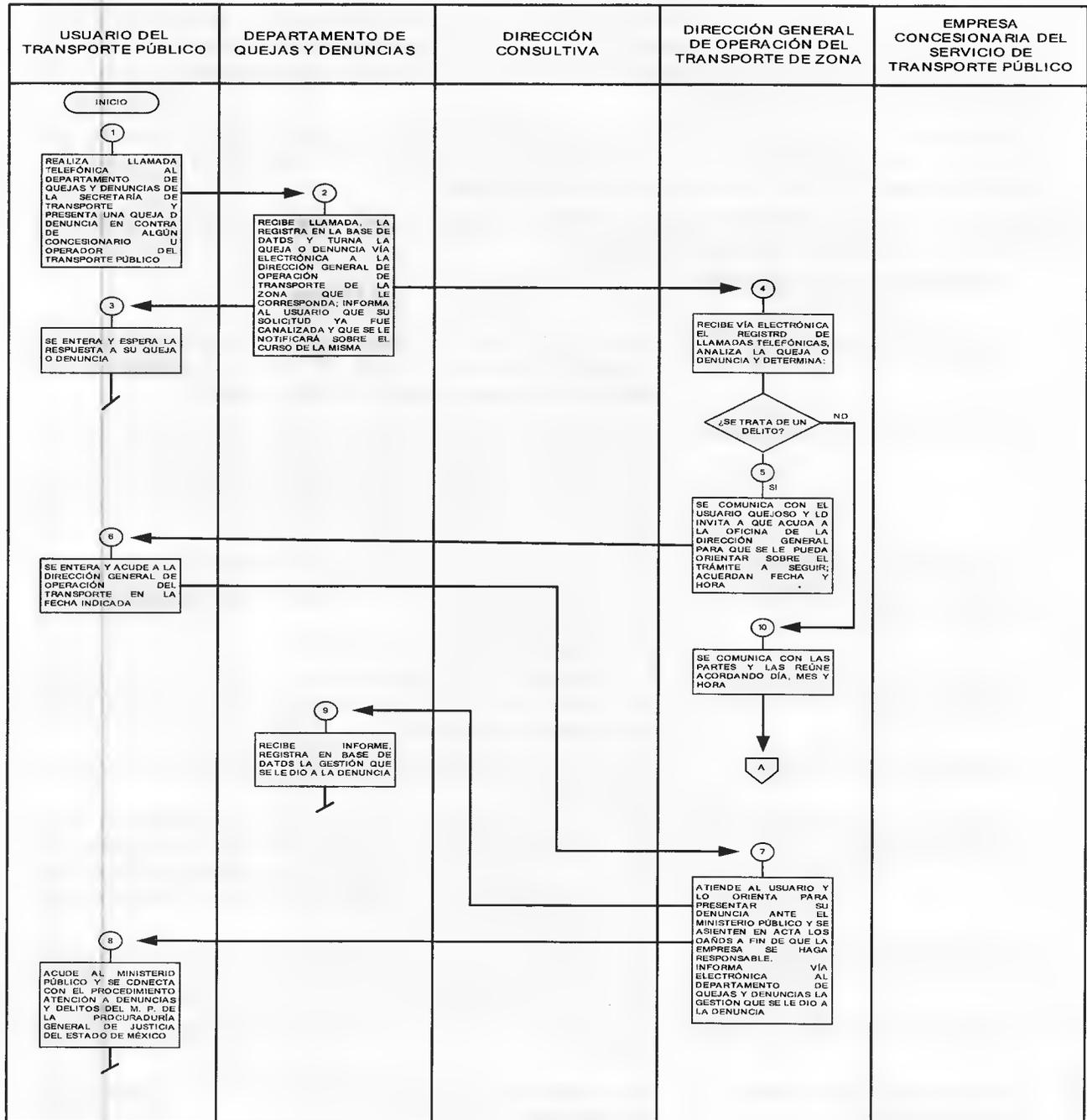
- La Dirección General de Operación del Transporte correspondiente atenderá las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios o permisionarios y, en su caso, realizará conciliación entre las partes, siempre y cuando no se trate de un delito, ya que en este caso, deberá canalizar la queja al Ministerio Público que le corresponda.
- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá de registrar en base de datos y turnar vía electrónica a la Dirección General de Operación del Transporte, las quejas y denuncias realizadas vía telefónica por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios o permisionarios.

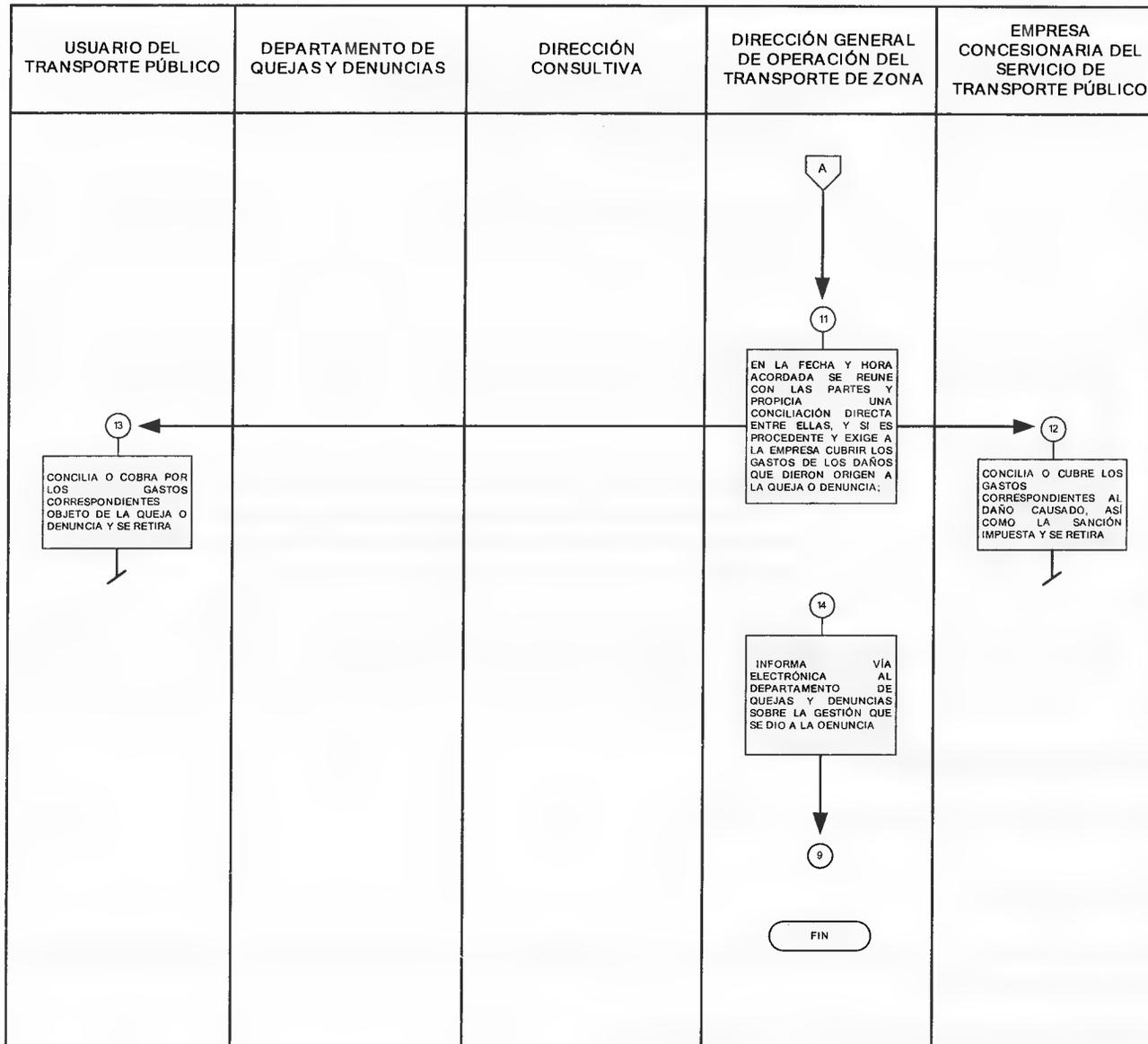
**DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.2: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas vía telefónica.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1	Usuario del Transporte Público	Realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Transporte y presenta su queja o denuncia en contra de algún concesionario u operador del transporte público.
2	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe llamada, la registra en base de datos y turna la queja o denuncia vía electrónica a la Dirección General de Operación del Transporte de la Zona que le corresponda; informa al usuario del transporte público que su solicitud ya fue canalizada y que se le notificará sobre el curso de la misma.
3	Usuario del Transporte Público	Se entera y espera la respuesta de su queja o denuncia.
4	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Recibe vía electrónica el registro de llamadas telefónicas, analiza la queja o denuncia y determina: ¿Reúne aspectos que la convierten en delito?
5	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Si, se comunica con el usuario quejoso y lo invita a que acuda a la oficina de la Dirección General para que se le pueda orientar sobre el trámite a seguir; acuerdan fecha y hora.
6	Usuario del Transporte Público	Se entera y acude a la Dirección General de Operación del Transporte en la fecha indicada.
7	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	Atiende al usuario quejoso y lo orienta para que presente su denuncia ante el Ministerio Público y se asiente en Acta la cuantificación de los daños, a fin de que el transportista se haga responsable de los mismos. Informa vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias sobre la gestión que se dio a la denuncia.
8	Usuario del Transporte Público	Se entera y acude al Ministerio Público correspondiente. Se conecta con el procedimiento de "Atención de Denuncias y Delitos" del Ministerio Público de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
9	Departamento de Quejas y Denuncias	Recibe informe y registra en la base de datos la gestión que se le dio a la denuncia.
10	Dirección General de Operación del Transporte de Zona	No, se comunica con las partes (acusada y afectada) y las reúne en fecha y hora acordada.

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 11 | Dirección General de Operación del Transporte de Zona    | En la fecha y hora acordada se reúne con las partes y propicia una conciliación directa entre ellas y si es procedente y exige a la empresa concesionaria del servicio del transporte público cubrir los gastos por los daños que dieron origen a la queja o denuncia. |
| 12 | Empresa Concesionaria del Servicio de Transporte Público | Concilia o cubre los gastos correspondientes al daño causado, así como la sanción correspondiente y se retira.   |
| 13 | Usuario del Transporte Público                           | Concilia o cobra por los gastos correspondientes, objeto de la queja o denuncia y se retira.   |
| 14 | Dirección General de Operación del Transporte de Zona    | Informa vía electrónica al Departamento de Quejas y Denuncias sobre la gestión que se dio a la denuncia. Se conecta con la actividad 9.  |
- Fin del Procedimiento**

**DIAGRAMAS:**





**MEDICIÓN:**

$$\frac{\text{Número semanal de quejas y denuncias canalizadas para su atención}}{\text{Número semanal de quejas y denuncias recibidas vía telefónica}} \times 100 =$$

Porcentaje de quejas o denuncias de los usuarios del transporte público atendidos

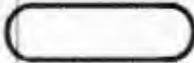
**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

- Base de datos con el registro de cada una de las quejas o denuncias recibidas.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

## V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Línea continúa.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

## VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición mayo de 2013. Elaboración del Manual.

## VII. DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos del Departamento de Quejas y Denuncias se encuentra bajo resguardo de la Dirección General de Asuntos Jurídicos.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Oficina del C. Secretario del Transporte.
- Dirección Consultiva.
- Departamento de Quejas y Denuncias.
- Dirección General de Operación del Transporte Zona I.
- Dirección General de Operación del Transporte Zona II.
- Dirección General de Operación del Transporte Zona III.
- Dirección General de Operación del Transporte Zona IV.

## VIII. VALIDACIÓN

**C. Job Vázquez Castillo**  
 Director Consultivo  
 (Rúbrica).

**Lic. José Luis Apolinar Flores**  
 Jefe del Departamento de  
 Quejas y Denuncias  
 (Rúbrica).