

---

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD**

---

*Al margen Escudo del Estado de México.*

# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

**MAYO 2023**

**SECRETARÍA DE MOVILIDAD  
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS E  
IGUALDAD DE GÉNERO**

© Derechos Reservados.  
Segunda Edición, mayo de 2023  
Gobierno del Estado de México  
Secretaría de Movilidad  
Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género  
Dirección de lo Contencioso  
Departamento de Quejas y Denuncias

Impreso y hecho en Toluca, México.  
Printed and made in Toluca, México

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

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

## ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	
<b>IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS</b> .....	
<b>RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS</b> .....	
<b>PROCESO 1: ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS CON RELACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE MÉXICO.</b>	
1. Atención de Quejas presentadas a través de Línea Telefónica .....	22000006020004L 1
2. Atención de Quejas presentadas a través de la Aplicación WhatsApp. ....	22000006020004L 2
3. Atención de Quejas presentadas a través de la Aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx" .....	22000006020004L 3
4. Atención de Quejas presentadas a través de Correo Electrónico. ....	22000006020004L 4
5. Atención de Quejas presentadas a través de un Oficio. ....	22000006020004L 5
<b>SIMBOLOGÍA</b> .....	
<b>REGISTRO DE EDICIONES</b> .....	
<b>DISTRIBUCIÓN</b> .....	
<b>VALIDACIÓN</b> .....	

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

## PRESENTACIÓN

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

Por ello, el licenciado Alfredo Del Mazo Maza, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La o el ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

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 calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento al objetivo del Departamento de Quejas y Denuncias. 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 delimitan la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

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

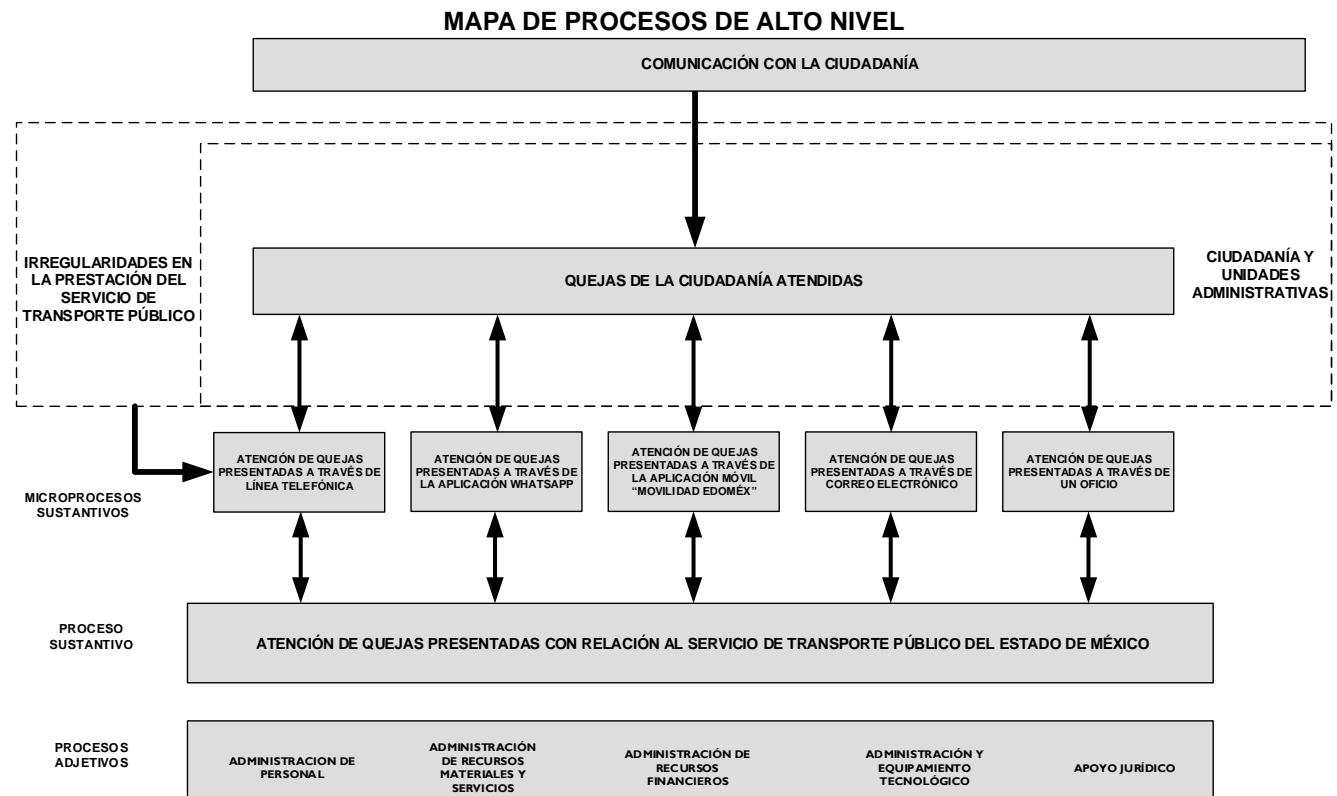
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que brinda el Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo, el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a las personas servidoras públicas responsables de su ejecución.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**PROCESO: Atención de quejas presentadas con relación al servicio de transporte público del Estado de México:** De la recepción a la contestación de quejas en contra del servicio de transporte público del Estado de México.

### Procedimientos:

- Atención de Quejas presentadas a través de Línea Telefónica.
- Atención de Quejas presentadas a través de la Aplicación WhatsApp.
- Atención de Quejas presentadas a través de la Aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx".
- Atención de Quejas presentadas a través de Correo Electrónico.
- Atención de Quejas presentadas a través de un Oficio.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L/1
	Página:

## DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

### 1. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LÍNEA TELEFÓNICA.

#### OBJETIVO:

Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

#### ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas encargadas de la recepción y remisión de quejas, adscritas al Departamento de Quejas y Denuncias, las personas servidoras públicas adscritas a las Delegaciones Regionales de Movilidad responsables de la atención, seguimiento y resolución de las quejas presentadas por el servicio de transporte público en el Estado de México, así como las personas que presentan su queja.

#### REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 19 fracción XVI y 32 fracciones II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículo 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.

- Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículo 8 fracción XXVI, 13 fracción XXIII y 16 fracción XVII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Movilidad, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, código 22000006020004L “Departamento de Quejas y Denuncias”. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 8 de julio de 2022.

#### **RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable recibir, remitir y dar respuesta a través de línea telefónica a las quejas que presenta la Persona Inconforme en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as).

#### **LA PERSONA ASESORA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEBERÁ:**

- Aplicar el Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias.
- Solicitar información necesaria a la Persona Inconforme sobre el motivo de la situación.
- Proporcionar a la Persona Inconforme información de la instancia u organismo competente, en caso de no ser jurisdicción de la Secretaría.
- Registrar la queja presentada en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.
- Proporcionar folio de su queja a la Persona Inconforme.
- Informar a la Persona Inconforme que su queja se canalizará a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Solicitar a la Persona Inconforme comunicarse en 15 días hábiles para el seguimiento de su queja.
- Analizar y canalizar la queja para su atención a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- En caso de no contar con la información necesaria, solicitar a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a comunicarse nuevamente.
- Recibir el informe respectivo a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Comunicar la respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, vía telefónica a la persona.
- Registrar que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja y concluir trámite en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.

#### **LA PERSONA DE ENLACE DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE MOVILIDAD DEBERÁ:**

- Analizar la queja, darle la atención correspondiente y reunir la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado.
- Atender de forma detallada la queja que sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar las acciones pertinentes, derivado de la situación particular, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
- Informar a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” sobre las acciones realizadas.

#### **DEFINICIONES:**

**Atención:** Capacidad de dirigir y orientar con una actitud de respeto, así como cortesía ante la solicitud de la persona Inconforme.

**Asesoría y orientación:** Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la persona asesora con respecto a las quejas y/o las dudas que refiere la ciudadanía, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas realizadas.

**Chofer:** Persona que conduce un vehículo de servicio público de transporte en cualquiera de sus clases y modalidades.

**Ciudadanía:** Conjunto de personas que pertenecen a un Estado determinado, a las cuales se les otorgan derechos sociales en ese territorio.

**Concesionario(a):** Titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Movilidad del Estado de México que lo faculta para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad.

**Contingencia:** Situación suscitada por problemáticas emergentes que inciden en el transporte público de la entidad y que excede las capacidades de atención.

**Delegación Regional de Movilidad:** Unidad encargada de Coadyuvar en la planeación, regulación y ejecución del desarrollo integral de movilidad y del servicio público de transporte en la circunscripción territorial de su competencia, a través de la promoción de políticas, proyectos y estudios que permitan la aplicación de disposiciones legales que rigen la materia, coordinando la realización de visitas de inspección y verificación a efecto de garantizar la movilidad accesible, eficiente y segura, así como vigilar que las y los concesionarios y/o permisionarios(as) del transporte público y servicios conexos cumplan con las disposiciones que rigen la materia.

**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.

**Duda:** Es la expresión de una inquietud o petición de la ciudadanía.

**Enlace:** Persona servidora pública designada por el o la titular que tiene la encomienda de atender las quejas presentadas.

**Inconformidad:** Son medios de defensa que tienen las usuarias o usuarios respecto a irregularidades en el servicio ofrecido en el transporte público de pasajeros de la entidad, ante el incumplimiento de alguna obligación.

**Información:** Son los datos proporcionados por la ciudadanía para interponer sus quejas.

**Interponer:** Acto mediante el cual se dirige la Persona Inconforme a la modalidad para ingresar su reporte con la información completa.

**Irregularidad:** Acto o procedimiento que vulnera el ordenamiento jurídico.

**Manual:** Documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas.

**Medio:** Modalidad oficial brindada por parte de la Secretaría de Movilidad para interponer anomalías presentadas en el servicio de transporte público del Estado de México.

**Permisionario(a):** Persona que recibe permiso gubernamental para la prestación del servicio público de transporte del Estado de México.

**Persona Asesora:** Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en el Departamento de Quejas y Denuncias designado(a) para brindar atención a la ciudadanía, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para interponer su queja y/o resolver sus dudas.

**Persona Inconforme:** Usuario(a), víctima y ciudadanía en general que interpone una queja por anomalías en la prestación del servicio público de la entidad.

**Protocolo de Atención:** Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a la ciudadanía y están contenidos en el "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".

**Queja:** Inconformidad presentada ante el Centro de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Movilidad, en contra de concesionarios(as) o permisionarios(as) del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, en contra de las y los choferes, con motivo de la prestación de dicho servicio, pero que por sí misma no genera consecuencias legales.

**Recomendaciones / Orientación / Consulta:** Consejo que da la Persona Asesora a la Persona Inconforme, con el fin de que se resuelvan dudas a su petición.

**Respuesta:** Contestación sobre las acciones realizadas ante la queja ingresada.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad.

**Sistema de Quejas y Denuncias:** Sistema automatizado dónde se dan de alta las quejas recibidas por todos los medios con que se cuentan para su seguimiento, atención y conclusión.

**Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta la o el usuario para mejorar el servicio de transporte público que se presta.

**Transporte Público:** Comprende los medios de transporte que prestan el servicio de transporte de pasajeros ayudando al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad o entre ciudades conurbadas pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo del kilometraje de su recorrido.

**Usuarios(a):** Persona que presenta una inconformidad, por irregularidades en el servicio de Transporte Público de la entidad.

#### **INSUMOS:**

Quejas presentadas por parte de la Persona Inconforme sobre el servicio de transporte público en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del referido servicio y que perjudique sus intereses.

#### **RESULTADOS:**

Atención vía telefónica a la Persona Inconforme, que interpone una queja por irregularidad presentada sobre la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad y canalización de ésta a la Delegación Regional de Movilidad responsable para su atención correspondiente.

#### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

Se conecta con el procedimiento inherente a la atención de quejas de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

#### **POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá dar seguimiento hasta su conclusión, a las quejas presentadas por la Persona Inconforme del servicio público del transporte en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá verificar que la Persona Asesora brinde la atención y orientación a la ciudadanía en tiempo y forma.
- El personal encargado del Departamento de Quejas y Denuncias seleccionará cada mes aleatoriamente un folio por persona asesora de una queja para realizar una encuesta de satisfacción con el debido consentimiento y aceptación de la Persona Inconforme, para evaluar la calidad de la atención brindada en el servicio ofrecido para la atención de quejas.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias proporcionará usuario y contraseña para el ingreso del "Sistema de Quejas y Denuncias" al personal del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM), de la misma área y a la Persona(s) Enlace(s) designada(s) por oficio por parte del Delegado(a) Regional de Movilidad para la atención y seguimiento a las quejas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá apegarse de manera precisa al "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias tendrá un tiempo destinado para atender cada llamada telefónica máximo de 10 minutos; en caso de contingencia la llamada tendrá una duración máxima de 5 minutos.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá evitar realizar ruidos ajenos durante la llamada (masticar, suspirar o bostezar). En caso de que algún objeto llegara a caerse, deberá recogerlo

después de concluir la llamada, en virtud de que existe el riesgo de tirar el teléfono, colgar la llamada e interrumpir la comunicación, lo que puede resultar molesto para la ciudadanía.

- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias no deberá de dejar sonar el teléfono más tres veces para atender la llamada.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá disponer de una actitud de servicio, expresar amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención, así también generar un ambiente de confianza y empatía necesaria para que la ciudadanía expresen sus quejas y/o dudas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá escuchar a la Persona Inconforme con atención donde exprese el motivo de su llamada, con el fin de tener la información completa de su queja y/o duda, a efecto de responder adecuadamente y resolver, donde la parte quejosa describa de manera detallada los hechos especificando fecha, hora, municipio, narración de los hechos y datos de la unidad reportada.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá evitar en todo momento polemizar o discutir con la ciudadanía.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, en caso de identificar que se tiene evidencia fotográfica o video para una mejor atención y soporte, se le indicará a la Persona Inconforme presente su queja vía aplicación WhatsApp, aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx" o Correo Electrónico y se proporcionará liga o datos de referencia del medio.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá orientar a la persona y, en su caso, la canalizará con la autoridad competente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá recabar la información indispensable para la atención de la queja como: descripción y municipio de los hechos, placa, número económico, nombre de la empresa o número de ruta, en caso de no contar con esta información se le pedirá a la Persona Inconforme vuelva a llamar, cuando tenga la información más precisa.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá mencionar que, en caso de no facilitar los datos especificando descripción y municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada, no se le podrá dar a la Persona Inconforme un tratamiento óptimo a su queja.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá notificarle a la Persona Inconforme las acciones realizadas dentro de un plazo no mayor a 24 horas que se reciba la contestación por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en atención a su queja, llevando una bitácora y registro.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias en caso de que detecte que la queja sea anónima, la concluirá y deberá estar atenta a la llamada de la Persona Inconforme por si llegara a comunicarse.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, al tener conocimiento de que la Persona Inconforme no está de acuerdo con las acciones implementadas, se le pedirá dirigirse a la Delegación Regional de Movilidad responsable para dar seguimiento y resolver sus inquietudes.
- Todo personal que tenga la encomienda de atender quejas deberá hacerse responsable del uso y manejo de la información, que con motivo de sus funciones se le proporcione, así como de la documentación a la que tenga acceso, acatando todas las disposiciones vigentes en la materia.
- En caso de que la Persona Inconforme manifieste tener otra queja y/o duda, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias verificará que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente atienda cada una las quejas de su competencia, que sean presentadas por las y los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios(as), permisionarios(as), o las y los choferes, procurando, en todo caso una conciliación entre las partes involucradas, siempre y cuando no se trate de un delito, pues en este caso, deberá orientar a la Persona Inconforme para que acuda con la autoridad correspondiente, apegándose al Aviso de Privacidad del Departamento de Quejas y Denuncias para incorporar, proteger y tratar los datos personales recabados con motivo de la queja interpuesta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, nombre a uno o varios enlaces para que atiendan las quejas y quién(es) será(n)



responsable(s) del uso y manejo de la información, así como de la documentación a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o lo establecido en el “ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS”.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en caso de que la queja no tenga la información necesaria o exista alguna inquietud que resolver para su debido tratamiento, establezca contacto directo con la Persona Inconforme para que pueda detallar los hechos y la información de ésta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la contestación que proporcione la Delegación Regional de Movilidad correspondiente esté debidamente fundada y motivada con base en la normatividad de la materia, siendo la autoridad responsable de emitir la respuesta y de la ejecución de las acciones tendentes a dar cumplimiento, con la finalidad de que éstas tengan impacto y mejoren la prestación del servicio de transporte público de la entidad.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente proporcione las respuestas de manera sucintas y se informen haciendo referencia al número de folio, fecha interpuesta, especificaciones a detalle de la unidad involucrada y hechos, tipo de queja y acciones realizadas, mencionando el oficio que sustenta el dicho, así mismo deberá complementarlo con las acciones de la empresa, en caso de que ya se tengan informadas en el periodo establecido y de existir alguna incongruencia al momento de informar, se deberá modificar la respuesta para estar en posibilidades de notificar y concluirla correctamente.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias impulsará la difusión de los medios para interponer quejas sobre anomalías presentadas en el servicio de transporte público de pasajeros en la entidad.

## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

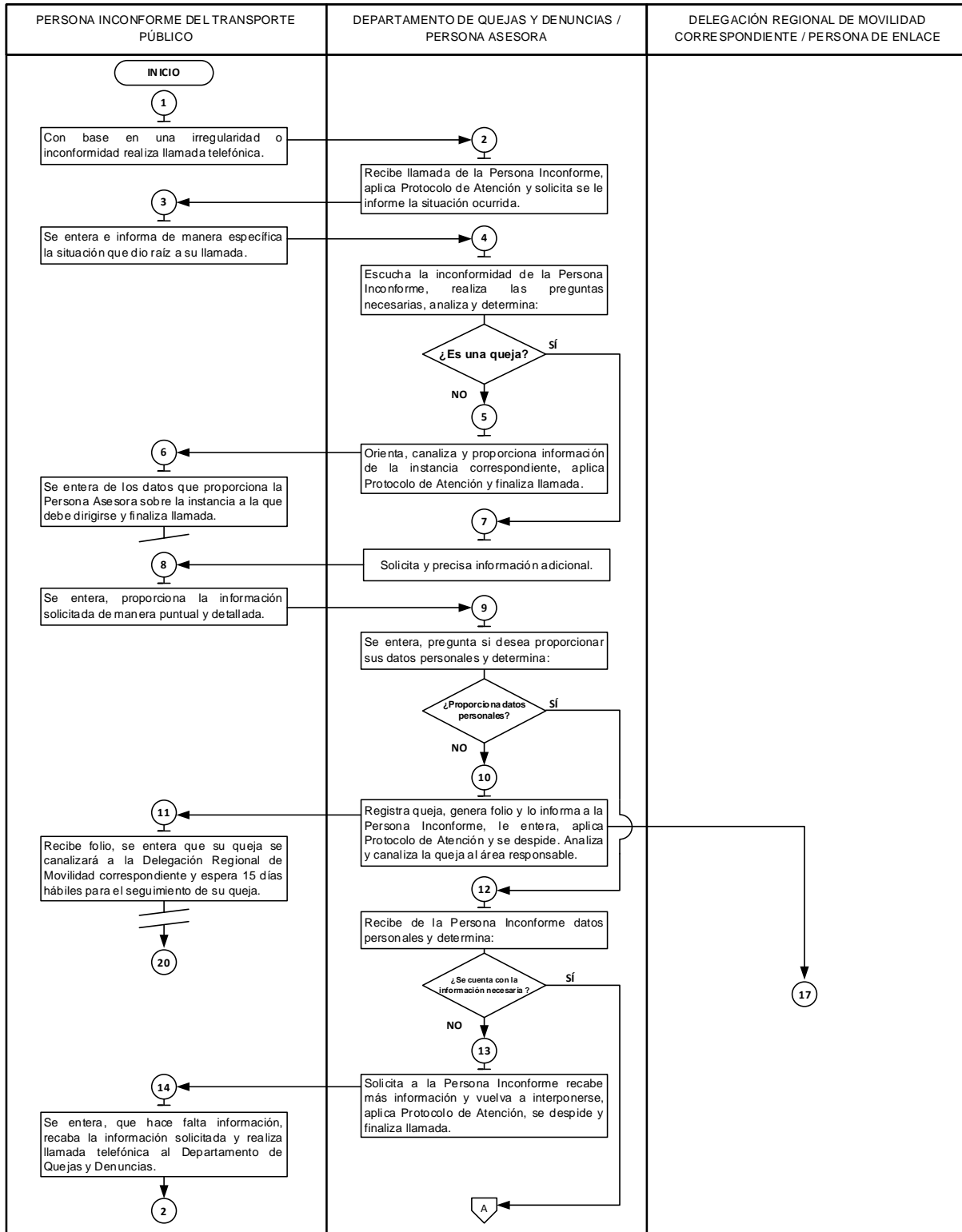
### 1. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LÍNEA TELEFÓNICA.

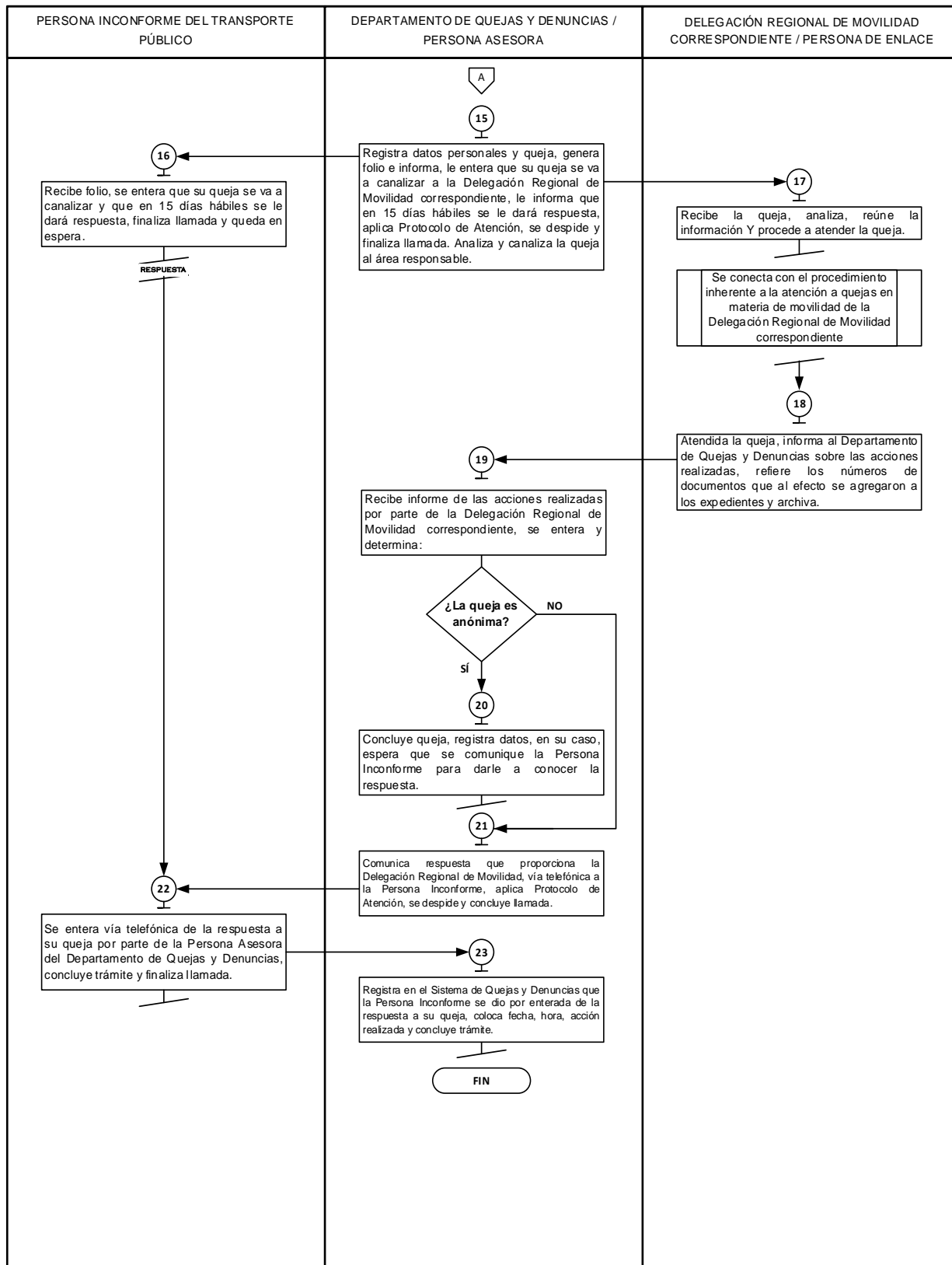
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe llamada de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita se le informe la situación ocurrida.
3	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera e informa de manera específica la situación que dio raíz a su llamada.
4	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Escucha la inconformidad de la Persona Inconforme, realiza las preguntas necesarias para conocer de fondo el tema, analiza la información obtenida y determina:  <b>¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?</b>
5	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b>  Orienta a la Persona Inconforme, la canaliza y le proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza llamada.
6	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera de los datos que proporciona la Persona Asesora sobre la instancia a la que debe dirigirse y finaliza llamada.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
7	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>Sí es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros de la entidad.</b></p> <p>Solicita información adicional sobre la descripción, municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada.</p>
8	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera, proporciona la información solicitada de manera puntual y detallada.
9	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p>Se entera de la información detallada, pregunta si desea proporcionar sus datos personales y determina:</p> <p><b>¿Proporciona datos personales la persona Inconforme?</b></p>
10	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>No proporciona datos personales la Persona Inconforme</b></p> <p>Registra queja en el Sistema de Quejas y Denuncias, genera folio y lo informa a la Persona Inconforme, asimismo le entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y le solicita se comuniquen en 15 días hábiles para el seguimiento de su queja, aplica Protocolo de Atención y se despide de la Persona Inconforme.</p> <p>Analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 17.</b></p>
11	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Recibe folio, asimismo se entera que su queja se canalizará a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y espera 15 días hábiles para el seguimiento de su queja.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 20.</b></p>
12	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>Sí proporciona datos personales la Persona Inconforme</b></p> <p>Recibe de la Persona Inconforme datos personales como nombre completo, edad, número telefónico y determina:</p> <p><b>¿Se cuenta con la información necesaria para darle seguimiento a la queja?</b></p>
13	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>No se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b></p> <p>Solicita a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse, informando que al no facilitar los datos no se estará en posibilidades de dar un tratamiento óptimo a su queja, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza llamada.</p>
14	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Se entera que hace falta información, recaba la información solicitada y realiza llamada telefónica al Departamento de Quejas y Denuncias.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 2.</b></p>
15	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>Sí se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b></p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		<p>Registra datos personales y queja en el Sistema de Quejas y Denuncias, genera folio y lo informa a la Persona Inconforme, así mismo le entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, le informa que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja a través del número telefónico proporcionado, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza llamada.</p> <p>Analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias al área responsable.</p>
16	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Recibe folio, se entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja, finaliza llamada y queda en espera.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 22.</b></p>
17	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	<p>Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, la analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</b></p>
18	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	<p>Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.</p>
19	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p>Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, se entera y determina:</p> <p><b>¿La queja es anónima?</b></p>
20	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>La queja es anónima.</b></p> <p>Concluye queja en el Sistema de Quejas y Denuncias, registra datos como fecha, hora, motivo y, en su caso, espera que se comunique la Persona Inconforme para darle a conocer la respuesta.</p>
21	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>La queja no es anónima.</b></p> <p>Comunica respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, vía telefónica a la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye llamada.</p>
22	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Se entera vía telefónica de la respuesta a su queja por parte de la Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, concluye trámite y finaliza llamada.</p>
23	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p>Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.</p>

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN****Indicadores para medir la eficiencia en la atención de quejas vía Línea Telefónica:**

$$\frac{\text{Número diario de quejas atendidas vía Línea Telefónica}}{\text{Número diario de quejas recibidas vía Línea Telefónica}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas vía Línea Telefónica.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las quejas recibidas y atendidas vía telefónica quedan registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

NO APLICA.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L/2
	Página:

**2. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN WHATSAPP.****OBJETIVO:**

Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

**ALCANCE:**

Aplica a las personas servidoras públicas encargadas de la recepción y remisión de quejas, adscritas al Departamento de Quejas y Denuncias, las personas servidoras públicas adscritas a las Delegaciones Regionales de Movilidad responsables de la atención, seguimiento y resolución de las quejas presentadas por el servicio de transporte público en el Estado de México, así como las personas que presentan su queja.

**REFERENCIAS:**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 19 fracción XVI y 32 fracciones II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículo 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículo 8 fracción XXVI, 13 fracción XXIII y 16 fracción XVII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Movilidad, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, código 22000006020004L "Departamento de Quejas y Denuncias". Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de julio de 2022.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable recibir, remitir y dar respuesta a través del chat de la aplicación WhatsApp a las quejas que presenta la Persona Inconforme en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as).

**LA PERSONA ASESORA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEBERÁ:**

- Aplicar el Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias.
- Solicitar información necesaria a la Persona Inconforme sobre el motivo de la situación.
- Proporcionar a la Persona Inconforme información de la instancia u organismo competente, en caso de no ser jurisdicción de la Secretaría.
- Registrar la queja presentada en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.
- Proporcionar folio de su queja a la Persona Inconforme.
- Informar a la Persona Inconforme que su queja se canalizará a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Analizar y canalizar la queja para su atención a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- En caso de no contar con la información necesaria, solicitar a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse nuevamente.
- Recibir el informe respectivo a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Comunicar la respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, vía chat de la aplicación WhatsApp a la persona.
- Registrar que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja y concluir trámite en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.

**LA PERSONA DE ENLACE DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE MOVILIDAD DEBERÁ:**

- Analizar la queja, darle la atención correspondiente y reunir la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado.
- Atender de forma detallada la queja que sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar las acciones pertinentes, derivado de la situación particular, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
- Informar a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” sobre las acciones realizadas.

**DEFINICIONES:**

**Atención:** Capacidad de dirigir y orientar con una actitud de respeto, así como cortesía ante la solicitud de la persona Inconforme.

**Asesoría y orientación:** Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la persona asesora con respecto a las quejas y/o las dudas que refiere la ciudadanía, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas realizadas.

**Chat:** Intercambio de mensajes de texto electrónicos a través de la aplicación WhatsApp que permite establecer una conversación entre personas.

**Chofer:** Persona que conduce un vehículo de servicio público de transporte en cualquiera de sus clases y modalidades.

**Ciudadanía:** Conjunto de personas que pertenecen a un Estado determinado, a las cuales se les otorgan derechos sociales en ese territorio.

**Concesionario(a):** Titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Movilidad del Estado de México que lo faculta para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad.

**Contingencia:** Situación suscitada por problemáticas emergentes que inciden en el transporte público de la entidad y que excede las capacidades de atención.

**Delegación Regional de Movilidad:** Unidad encargada de Coadyuvar en la planeación, regulación y ejecución del desarrollo integral de movilidad y del servicio público de transporte en la circunscripción territorial de su competencia, a través de la promoción de políticas, proyectos y estudios que permitan la aplicación de disposiciones legales que rigen la materia, coordinando la realización de visitas de inspección y verificación a efecto de garantizar la movilidad accesible, eficiente y segura, así como vigilar que las y los concesionarios y/o permisionarios(as) del transporte público y servicios conexos cumplan con las disposiciones que rigen la materia.

**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.

**Duda:** Es la expresión de una inquietud o petición de la ciudadanía.

**Enlace:** Persona servidora pública designada por el o la titular que tiene la encomienda de atender las quejas presentadas.

**Evidencia:** Información a través de fotografías o videos que argumentan los hechos ocurridos para determinar la certeza o validez de su dicho.

**Inconformidad:** Son medios de defensa que tienen las usuarias o usuarios respecto a irregularidades en el servicio ofrecido en el transporte público de pasajeros de la entidad, ante el incumplimiento de alguna obligación.

**Información:** Son los datos proporcionados por la ciudadanía para interponer sus quejas.

**Interponer:** Acto mediante el cual se dirige la Persona Inconforme a la modalidad para ingresar su reporte con la información completa.

**Irregularidad:** Acto o procedimiento que vulnera el ordenamiento jurídico.

**Manual:** Documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas.

**Medio:** Modalidad oficial brindada por parte de la Secretaría de Movilidad para interponer anomalías presentadas en el servicio de transporte público del Estado de México.

**Permisionario(a):** Persona que recibe permiso gubernamental para la prestación del servicio público de transporte del Estado de México.

**Persona asesora:** Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en el Departamento de Quejas y Denuncias designado(a) para brindar atención a la ciudadanía, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para interponer su queja y/o resolver sus dudas.

**Persona Inconforme:** Usuario(a), víctima y ciudadanía en general que interpone una queja por anomalías en la prestación del servicio público de la entidad.

**Protocolo de Atención:** Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a la ciudadanía y están contenidos en el "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".

**Queja:** Inconformidad presentada ante el Centro de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Movilidad, en contra de concesionarios(as) o permisionarios(as) del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, en contra de las y los choferes, con motivo de la prestación de dicho servicio, pero que por sí misma no genera consecuencias legales.

**Recomendaciones / Orientación / Consulta:** Consejo que da la Persona Asesora a la Persona Inconforme, con el fin de que se resuelvan dudas a su petición.

**Respuesta:** Contestación sobre las acciones realizadas ante la queja ingresada.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad.



**Sistema de Quejas y Denuncias:** Sistema automatizado dónde se dan de alta las quejas recibidas por todos los medios con que se cuentan para su seguimiento, atención y conclusión.

**Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta la o el usuario para mejorar el servicio de transporte público que se presta.

**Texto:** Serie de contenidos o información específica junto con las herramientas conceptuales o contextuales para comprenderlos.

**Transporte Público:** Comprende los medios de transporte que prestan el servicio de transporte de pasajeros ayudando al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad o entre ciudades conurbadas pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo del kilometraje de su recorrido.

**Usuarios(a):** Persona que presenta una inconformidad, por irregularidades en el servicio de Transporte Público de la entidad.

#### **INSUMOS:**

Quejas presentadas por parte de la Persona Inconforme sobre el servicio de transporte público en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del referido servicio y que perjudique sus intereses.

#### **RESULTADOS:**

Atención vía chat de la aplicación WhatsApp a la Persona Inconforme, que interpone una queja por irregularidad presentada sobre la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad y canalización de ésta a la Delegación Regional de Movilidad responsable para su atención correspondiente.

#### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

Se conecta con el procedimiento inherente a la atención de quejas de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

#### **POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá dar seguimiento hasta su conclusión, a las quejas presentadas por la Persona Inconforme del servicio público del transporte en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá verificar que la Persona Asesora brinde la atención y orientación a la ciudadanía en tiempo y forma.
- El personal encargado del Departamento de Quejas y Denuncias seleccionará cada mes aleatoriamente un folio por persona asesora de una queja para realizar una encuesta de satisfacción con el debido consentimiento y aceptación de la Persona Inconforme, para evaluar la calidad de la atención brindada en el servicio ofrecido para la atención de quejas.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias proporcionará usuario y contraseña para el ingreso del "Sistema de Quejas y Denuncias" al personal del área y a la Persona(s) Enlace(s) designada(s) por oficio por parte del Delegado(a) Regional de Movilidad para la atención y seguimiento a las quejas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá apegarse de manera precisa al "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias tendrá un tiempo destinado para atender cada chat recibido a través de la aplicación WhatsApp no mayor a 24 horas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá disponer de una actitud de servicio, expresar amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención, así también generar un ambiente de confianza y empatía necesaria para que la ciudadanía expresen sus quejas y/o dudas.

- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá leer los mensajes de la Persona Inconforme con atención donde exprese el motivo de su queja y/o duda con el fin de tener la información completa para estar en condiciones de canalizarla al área correspondiente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá evitar en todo momento polemizar o discutir con la ciudadanía.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá orientar a la persona y, en su caso, la canalizará con la autoridad competente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá recabar la información indispensable para la atención de la queja como: descripción y municipio de los hechos, placa, número económico, nombre de la empresa o número de ruta, en caso de no contar con esta información se le pedirá a la Persona Inconforme vuelva a contactarse, cuando tenga la información más precisa.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá mencionar que, en caso de no facilitar los datos especificando descripción y municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada, no se le podrá dar a la Persona Inconforme un tratamiento óptimo a su queja.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá notificarle a la Persona Inconforme las acciones realizadas dentro de un plazo no mayor a 24 horas que se reciba la contestación por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en atención a su queja, llevando una bitácora y registro.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, al tener conocimiento de que la Persona Inconforme no está de acuerdo con las acciones implementadas, se le pedirá dirigirse a la Delegación Regional de Movilidad responsable para dar seguimiento y resolver sus inquietudes.
- Todo personal que tenga la encomienda de atender quejas deberá hacerse responsable del uso y manejo de la información, que con motivo de sus funciones se le proporcione, así como de la documentación a la que tenga acceso, acatando todas las disposiciones vigentes en la materia.
- En caso de que la Persona Inconforme manifieste tener otra queja y/o duda, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias verificará que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente atienda cada una las quejas de su competencia, que sean presentadas por las y los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios(as), permisionarios(as), o las y los choferes, procurando, en todo caso una conciliación entre las partes involucradas, siempre y cuando no se trate de un delito, pues en este caso, deberá orientar a la Persona Inconforme para que acuda con la autoridad correspondiente, apegándose al Aviso de Privacidad del Departamento de Quejas y Denuncias para incorporar, proteger y tratar los datos personales recabados con motivo de la queja interpuesta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, nombre a uno o varios enlaces para que atiendan las quejas y quién(es) será(n) responsable(s) del uso y manejo de la información, así como de la documentación a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o lo establecido en el "ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS".
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en caso de que la queja no tenga la información necesaria o exista alguna inquietud que resolver para su debido tratamiento, establezca contacto directo con la Persona Inconforme para que pueda detallar los hechos y la información de ésta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la contestación que proporcione la Delegación Regional de Movilidad correspondiente esté debidamente fundada y motivada con base en la normatividad de la materia, siendo la autoridad responsable de emitir la respuesta y de la ejecución de las acciones tendentes a dar cumplimiento, con la finalidad de que éstas tengan impacto y mejoren la prestación del servicio de transporte público de la entidad.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente proporcione las respuestas de manera sucintas y se informen haciendo referencia al número de folio, fecha interpuesta, especificaciones a detalle de la unidad involucrada y hechos,

tipo de queja y acciones realizadas, mencionando el oficio que sustenta el dicho, así mismo deberá complementarlo con las acciones de la empresa, en caso de que ya se tengan informadas en el periodo establecido y de existir alguna incongruencia al momento de informar, se deberá modificar la respuesta para estar en posibilidades de notificar y concluirla correctamente.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias impulsará la difusión de los medios para interponer quejas sobre anomalías presentadas en el servicio de transporte público de pasajeros en la entidad.

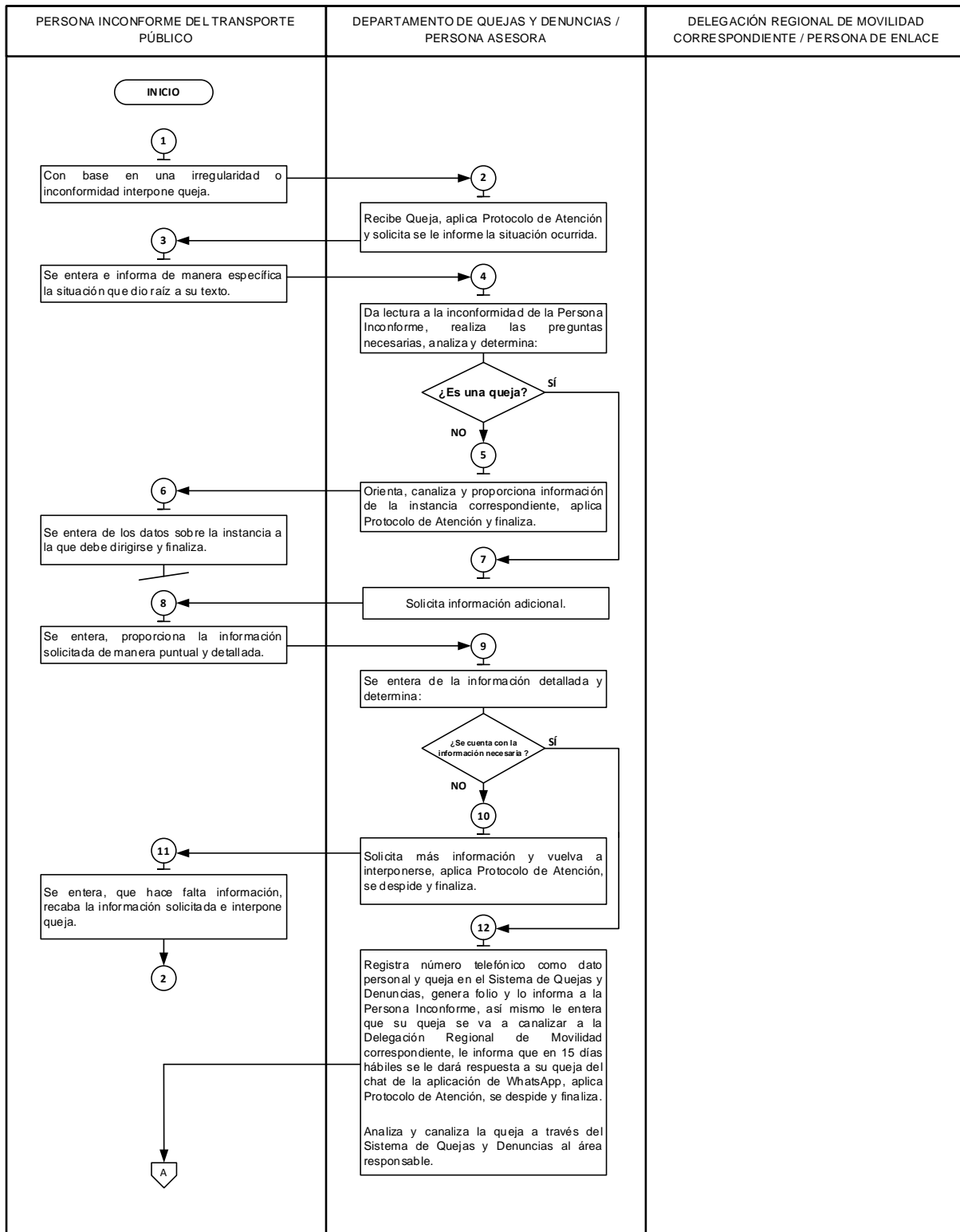
## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

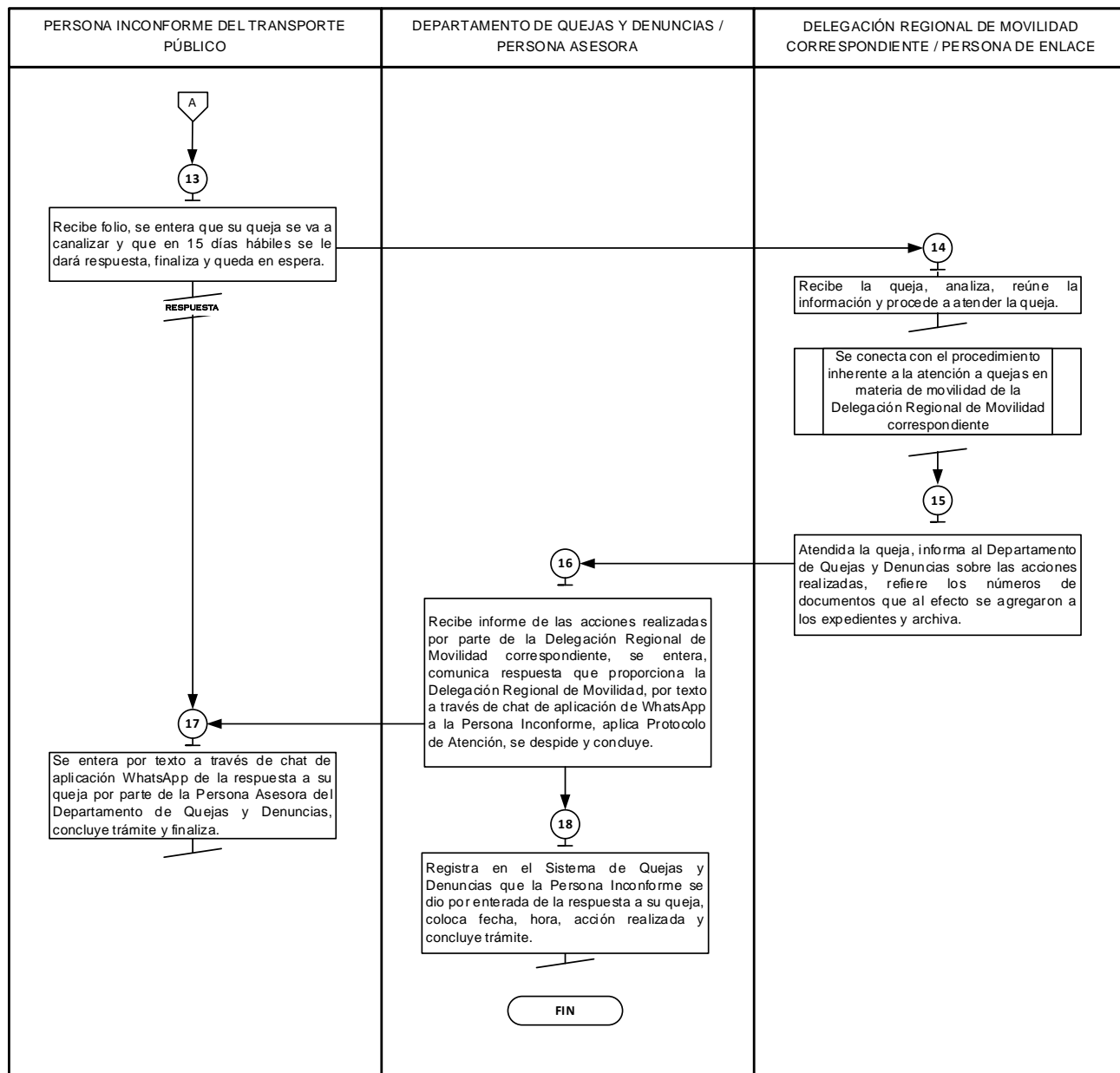
### 2. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN WHATSAPP.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, interpone queja a través de un texto en el chat de la aplicación WhatsApp, con evidencia al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe queja por chat con evidencia de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita se le informe la situación ocurrida.
3	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera e informa de manera específica la situación que dio raíz a su texto.
4	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Da lectura a la inconformidad de la Persona Inconforme, realiza las preguntas necesarias para conocer de fondo el tema, analiza la información obtenida y determina:  <b>¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?</b>
5	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b>  Orienta a la Persona Inconforme, la canaliza y le proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza.
6	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera de los datos que proporciona la Persona Asesora sobre la instancia a la que debe dirigirse y finaliza.
7	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>Sí es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros de la entidad.</b>  Solicita información adicional sobre la descripción, municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada.
8	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera, proporciona la información solicitada de manera puntual y detallada.
9	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Se entera de la información detallada y determina:  <b>¿Se cuenta con la información necesaria para darle seguimiento a la queja?</b>
10	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Solicita a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse, informando que al no facilitar los datos no se estará en posibilidades de dar un tratamiento óptimo a su queja, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza.
11	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera que hace falta información, recaba la información solicitada e interpone queja al Departamento de Quejas y Denuncias. <b>Se conecta con la actividad número 2.</b>
12	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>Sí se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b> Registra número telefónico como dato personal y queja en el Sistema de Quejas y Denuncias, genera folio y lo informa a la Persona Inconforme, así mismo le entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, le informa que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja a través del chat de la aplicación de WhatsApp, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza.  Analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
13	Persona Inconforme del Transporte Público	Recibe folio, se entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja, finaliza y queda en espera.
14	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, la analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.  <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</b>
15	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
16	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, se entera, comunica respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, por texto a través del chat de aplicación de WhatsApp a la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye.
17	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera por texto a través de chat de aplicación WhatsApp de la respuesta a su queja por parte de la Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, concluye trámite y finaliza.
18	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de quejas vía aplicación WhatsApp:

$$\frac{\text{Número diario de quejas atendidas vía aplicación WhatsApp}}{\text{Número diario de quejas recibidas vía aplicación WhatsApp}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas vía aplicación WhatsApp.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las quejas recibidas y atendidas vía aplicación WhatsApp, quedan registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

NO APLICA.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L/3
	Página:

### 3. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL “MOVILIDAD EDOMÉX”.

#### OBJETIVO:

Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

#### ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas encargadas de la recepción y remisión de quejas, adscritas al Departamento de Quejas y Denuncias, las personas servidoras públicas adscritas a las Delegaciones Regionales de Movilidad responsables de la atención, seguimiento y resolución de las quejas presentadas por el servicio de transporte público en el Estado de México, así como las personas que presentan su queja.

#### REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 19 fracción XVI y 32 fracciones II y V. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículo 45. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 12 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 7 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículo 8 fracción XXVI, 13 fracción XXIII y 16 fracción XVII. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 18 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Movilidad, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, código 22000006020004L “Departamento de Quejas y Denuncias”. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 8 de julio de 2022.

#### RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable recibir, remitir y dar respuesta a través de aplicación Móvil “Movilidad EdoMéx” a las quejas que presenta la Persona Inconforme en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as).

#### LA PERSONA ASESORA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEBERÁ:

- Aplicar el Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias.
- Solicitar información necesaria a la Persona Inconforme sobre el motivo de la situación.
- Proporcionar a la Persona Inconforme información de la instancia u organismo competente, en caso de no ser jurisdicción de la Secretaría.
- Registrar de manera adecuada la queja presentada en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.
- Proporcionar folio de su queja a la Persona Inconforme.
- Analizar y canalizar la queja para su atención a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- En caso de no contar con la información necesaria, solicitar a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse nuevamente.

- Recibir el informe respectivo a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Comunicar la respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, a través del número telefónico referido.
- Registrar que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja y concluir trámite en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.

#### **LA PERSONA DE ENLACE DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE MOVILIDAD DEBERÁ:**

- Analizar la queja, darle la atención correspondiente y reunir la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado.
- Atender de forma detallada la queja que sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar las acciones pertinentes, derivado de la situación particular, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
- Informar a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” sobre las acciones realizadas.

#### **DEFINICIONES:**

**Aplicación Móvil:** Aplicación informática diseñada para ejecutarse en un dispositivo móvil, que puede ser un teléfono inteligente o una tableta, denominada “Movilidad EdoMéx” para proporcionar rapidez y facilidad en reportar anomalías sobre el transporte público de la entidad.

**Atención:** Capacidad de dirigir y orientar con una actitud de respeto, así como cortesía ante la solicitud de la persona Inconforme.

**Asesoría y orientación:** Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Persona Asesora con respecto a las quejas y/o las dudas que refiere la ciudadanía, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas realizadas.

**Chofer:** Persona que conduce un vehículo de servicio público de transporte en cualquiera de sus clases y modalidades.

**Ciudadanía:** Conjunto de personas que pertenecen a un Estado determinado, a las cuales se les otorgan derechos sociales en ese territorio.

**Concesionario(a):** Titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Movilidad del Estado de México que lo faculta para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad.

**Contingencia:** Situación suscitada por problemáticas emergentes que inciden en el transporte público de la entidad y que excede las capacidades de atención.

**Delegación Regional de Movilidad:** Unidad encargada de Coadyuvar en la planeación, regulación y ejecución del desarrollo integral de movilidad y del servicio público de transporte en la circunscripción territorial de su competencia, a través de la promoción de políticas, proyectos y estudios que permitan la aplicación de disposiciones legales que rigen la materia, coordinando la realización de visitas de inspección y verificación a efecto de garantizar la movilidad accesible, eficiente y segura, así como vigilar que las y los concesionarios y/o permisionarios(as) del transporte público y servicios conexos cumplan con las disposiciones que rigen la materia.

**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.

**Duda:** Es la expresión de una inquietud o petición de la ciudadanía.

**Enlace:** Persona servidora pública designada por el o la titular que tiene la encomienda de atender las quejas presentadas.

**Evidencia:** Información a través de fotografías o videos que argumentan los hechos ocurridos para determinar la certeza o validez de su dicho.

**Inconformidad:** Son medios de defensa que tienen las usuarias o usuarios respecto a irregularidades en el servicio ofrecido en el transporte público de pasajeros de la entidad, ante el incumplimiento de alguna obligación.



**Información:** Son los datos proporcionados por la ciudadanía para interponer sus quejas.

**Interponer:** Acto mediante el cual se dirige la Persona Inconforme a la modalidad para ingresar su reporte con la información completa.

**Irregularidad:** Acto o procedimiento que vulnera el ordenamiento jurídico.

**Manual:** Documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas.

**Medio:** Modalidad oficial brindada por parte de la Secretaría de Movilidad para interponer anomalías presentadas en el servicio de transporte público del Estado de México.

**Permisionario(a):** Persona que recibe permiso gubernamental para la prestación del servicio público de transporte del Estado de México.

**Persona asesora:** Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en el Departamento de Quejas y Denuncias designado(a) para brindar atención a la ciudadanía, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para interponer su queja y/o resolver sus dudas.

**Persona Inconforme:** Usuario(a), víctima y ciudadanía en general que interpone una queja por anomalías en la prestación del servicio público de la entidad.

**Protocolo de Atención:** Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a la ciudadanía y están contenidos en el "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".

**Queja:** Inconformidad presentada ante el Centro de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Movilidad, en contra de concesionarios(as) o permisionarios(as) del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, en contra de las y los choferes, con motivo de la prestación de dicho servicio, pero que por sí misma no genera consecuencias legales.

**Recomendaciones / Orientación / Consulta:** Consejo que da la Persona Asesora a la Persona Inconforme, con el fin de que se resuelvan dudas a su petición.

**Respuesta:** Contestación sobre las acciones realizadas ante la queja ingresada.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad.

**Sistema de Quejas y Denuncias:** Sistema automatizado dónde se dan de alta las quejas recibidas por todos los medios con que se cuentan para su seguimiento, atención y conclusión.

**Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta la o el usuario para mejorar el servicio de transporte público que se presta.

**Transporte Público:** Comprende los medios de transporte que prestan el servicio de transporte de pasajeros ayudando al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad o entre ciudades conurbadas pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo del kilometraje de su recorrido.

**Usuarios(a):** Persona que presenta una inconformidad, por irregularidades en el servicio de Transporte Público de la entidad.

#### **INSUMOS:**

Quejas presentadas por parte de la Persona Inconforme sobre el servicio de transporte público en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del referido servicio y que perjudique sus intereses.

#### **RESULTADOS:**

Atención vía aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx" a la Persona Inconforme, que interpone una queja por irregularidad presentada sobre la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad y canalización de ésta a la Delegación Regional de Movilidad responsable para su atención correspondiente.

#### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

Se conecta con el procedimiento inherente a la atención de quejas de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

**POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá dar seguimiento hasta su conclusión, a las quejas presentadas por la Persona Inconforme del servicio público del transporte en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá verificar que la Persona Asesora brinde la atención y orientación a la ciudadanía en tiempo y forma.
- El personal encargado del Departamento de Quejas y Denuncias seleccionará cada mes aleatoriamente un folio por persona asesora de una queja para realizar una encuesta de satisfacción con el debido consentimiento y aceptación de la Persona Inconforme, para evaluar la calidad de la atención brindada en el servicio ofrecido para la atención de quejas.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias proporcionará usuario y contraseña para el ingreso del “Sistema de Quejas y Denuncias” al personal del área y a la Persona(s) Enlace(s) designada(s) por oficio por parte del Delegado(a) Regional de Movilidad para la atención y seguimiento a las quejas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá apearse de manera precisa al “Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias”.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias tendrá un tiempo destinado para atender cada queja recibida a través de aplicación Móvil “Movilidad EdoMéx” no mayor a 24 horas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá disponer de una actitud de servicio, expresar amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención, así también generar un ambiente de confianza y empatía necesaria para que la ciudadanía expresen sus quejas y/o dudas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá leer el mensaje de la Persona Inconforme con atención donde exprese el motivo de su queja y/o duda con el fin de tener la información completa para estar en condiciones de canalizarla al área correspondiente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá evitar en todo momento polemizar o discutir con la ciudadanía.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá orientar a la persona y, en su caso, la canalizará con la autoridad competente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá recabar la información indispensable para la atención de la queja como: descripción y municipio de los hechos, placa, número económico, nombre de la empresa o número de ruta, en caso de no contar con esta información se le pedirá a la Persona Inconforme vuelva a contactarse, cuando tenga la información más precisa.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá mencionar que, en caso de no facilitar los datos especificando descripción y municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada, no se le podrá dar a la Persona Inconforme un tratamiento óptimo a su queja.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá notificarle a la Persona Inconforme las acciones realizadas dentro de un plazo no mayor a 24 horas que se reciba la contestación por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en atención a su queja, llevando una bitácora y registro.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, al tener conocimiento de que la Persona Inconforme no está de acuerdo con las acciones implementadas, se le pedirá dirigirse a la Delegación Regional de Movilidad responsable para dar seguimiento y resolver sus inquietudes.
- Todo personal que tenga la encomienda de atender quejas deberá hacerse responsable del uso y manejo de la información, que con motivo de sus funciones se le proporcione, así como de la documentación a la que tenga acceso, acatando todas las disposiciones vigentes en la materia.
- En caso de que la Persona Inconforme manifieste tener otra queja y/o duda, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias verificará que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente atienda cada una las quejas de su competencia, que sean presentadas por las y los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios(as), permisionarios(as), o las y los choferes, procurando, en todo caso una conciliación entre las partes involucradas, siempre y cuando no se trate de un

delito, pues en este caso, deberá orientar a la Persona Inconforme para que acuda con la autoridad correspondiente, apegándose al Aviso de Privacidad del Departamento de Quejas y Denuncias para incorporar, proteger y tratar los datos personales recabados con motivo de la queja interpuesta.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, nombre a uno o varios enlaces para que atiendan las quejas y quién(es) será(n) responsable(s) del uso y manejo de la información, así como de la documentación a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o lo establecido en el "ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS".
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en caso de que la queja no tenga la información necesaria o exista alguna inquietud que resolver para su debido tratamiento, establezca contacto directo con la Persona Inconforme para que pueda detallar los hechos y la información de esta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la contestación que proporcione la Delegación Regional de Movilidad correspondiente esté debidamente fundada y motivada con base en la normatividad de la materia, siendo la autoridad responsable de emitir la respuesta y de la ejecución de las acciones tendentes a dar cumplimiento, con la finalidad de que estas tengan impacto y mejoren la prestación del servicio de transporte público de la entidad.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente proporcione las respuestas de manera sucintas y se informen haciendo referencia al número de folio, fecha interpuesta, especificaciones a detalle de la unidad involucrada y hechos, tipo de queja y acciones realizadas, mencionando el oficio que sustenta el dicho, así mismo deberá complementarlo con las acciones de la empresa, en caso de que ya se tengan informadas en el periodo establecido y de existir alguna incongruencia al momento de informar, se deberá modificar la respuesta para estar en posibilidades de notificar y concluirla correctamente.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias impulsará la difusión de los medios para interponer quejas sobre anomalías presentadas en el servicio de transporte público de pasajeros en la entidad.

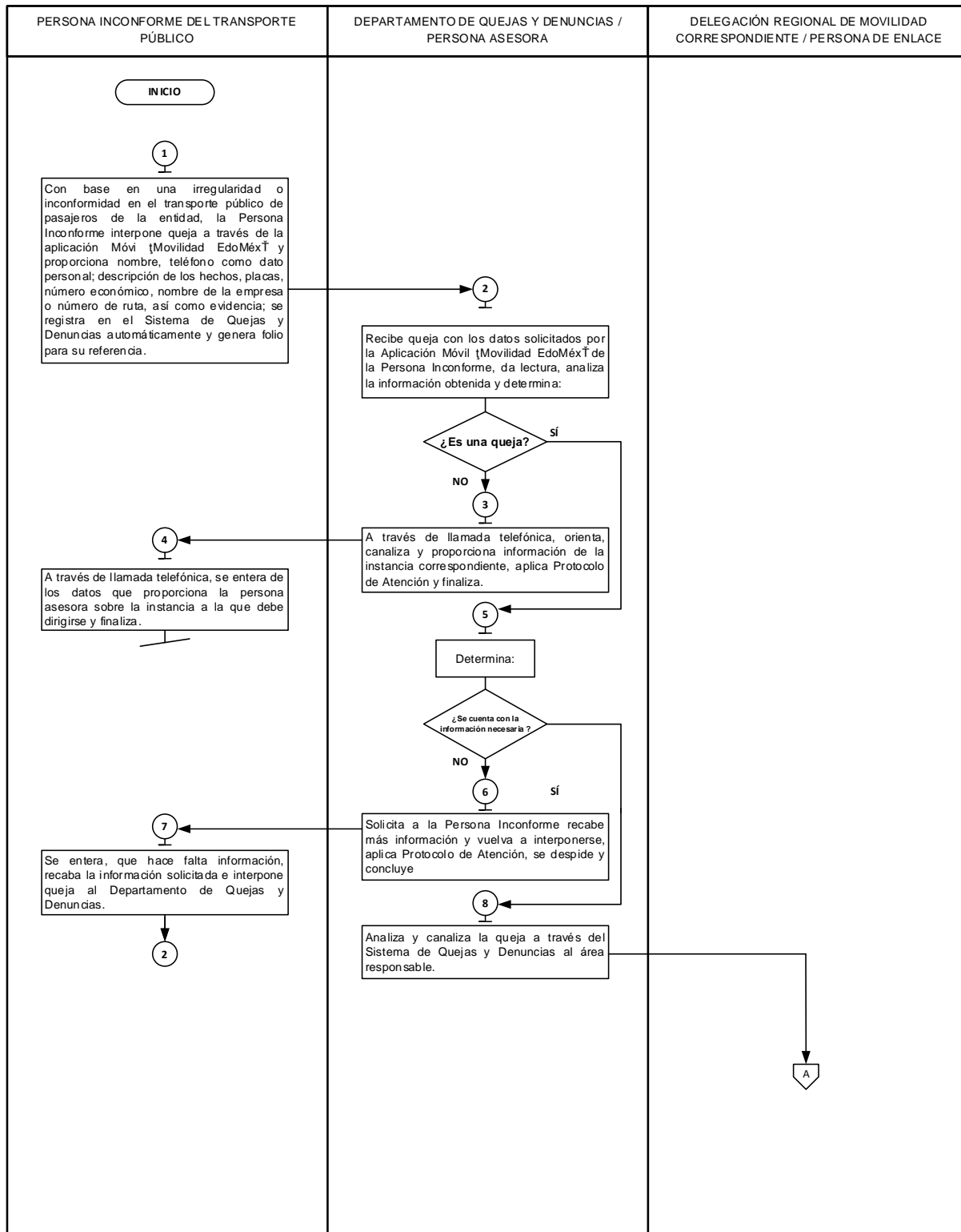
## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

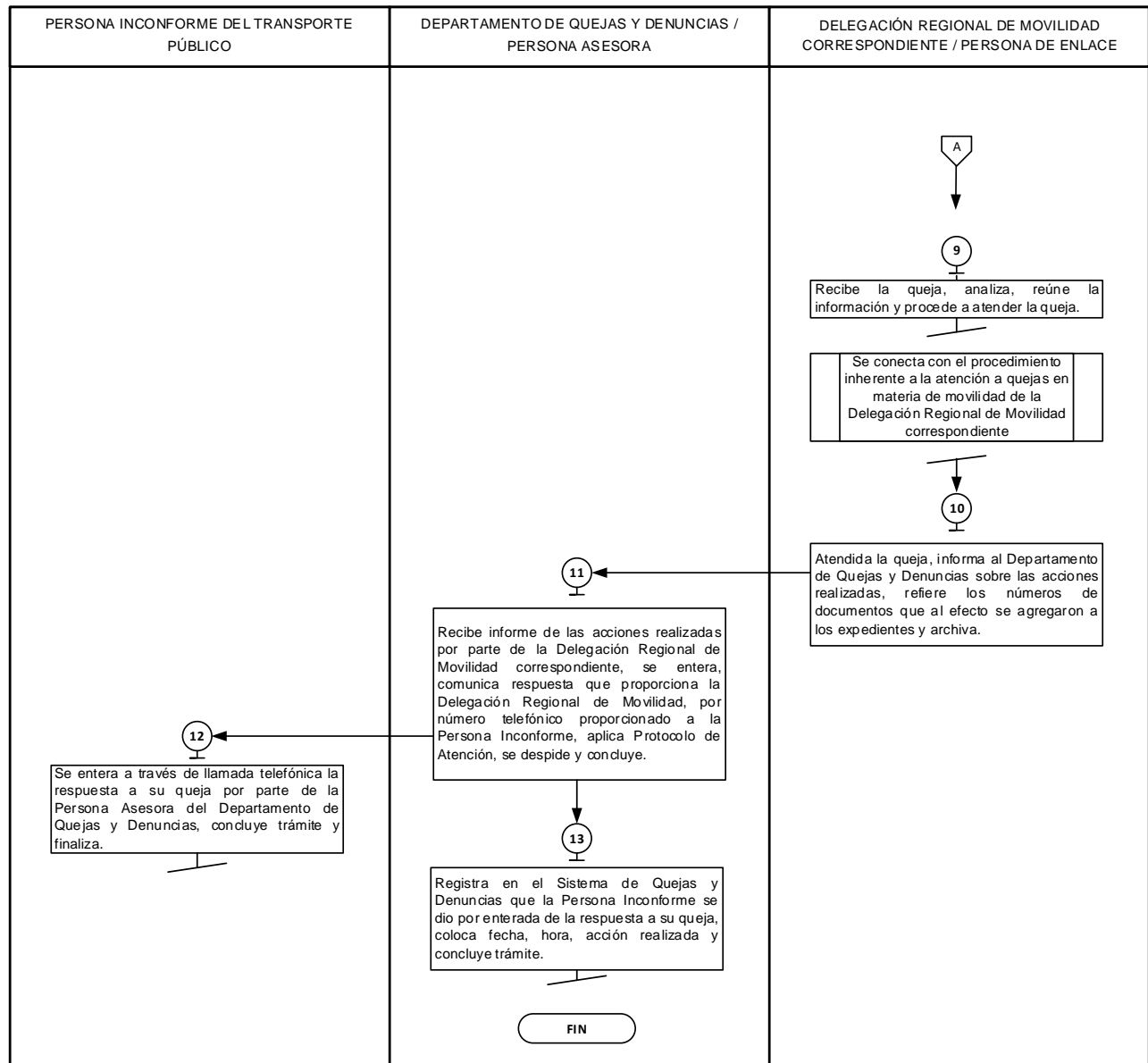
### 3. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN MÓVIL "MOVILIDAD EDOMÉX".

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, la Persona Inconforme interpone queja a través de la Aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx" y proporciona nombre, teléfono como dato personal; descripción de los hechos, placas, número económico, nombre de la empresa o número de ruta, así como evidencia; se registra en el Sistema de Quejas y Denuncias automáticamente y genera folio para su referencia.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe queja con los datos solicitados por la Aplicación Móvil de la Persona Inconforme, da lectura, analiza la información obtenida y determina: <b>¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?</b>
3	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b> Orienta a través de llamada telefónica a la Persona Inconforme, la canaliza y le proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza.
4	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera de los datos que proporciona la persona asesora sobre la instancia a la que debe dirigirse y concluye.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
5	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>Si es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b></p> <p>Determina:</p> <p><b>¿Se cuenta con la información necesaria para darle seguimiento a la queja?</b></p>
6	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>No se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b></p> <p>Solicita a la Persona Inconforme a través de llamada telefónica al número telefónico proporcionado recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse, informando que al no facilitar los datos no se estará en posibilidades de dar un tratamiento óptimo a su queja, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye.</p>
7	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Se entera a través de llamada telefónica, que hace falta información, recaba la información solicitada e interpone queja a través de aplicación Móvil "Movilidad EdoMéx" del Departamento de Quejas y Denuncias.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 2.</b></p>
8	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p><b>Sí se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b></p> <p>Analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</p>
9	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	<p>Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, la analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</b></p>
10	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	<p>Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.</p>
11	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p>Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, se entera, comunica respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, por número telefónico proporcionado a la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye.</p>
12	Persona Inconforme del Transporte Público	<p>Se entera a través de llamada telefónica sobre la respuesta a su queja por parte de la Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, concluye trámite y finaliza.</p>
13	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<p>Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.</p>

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de quejas vía aplicación Móvil “Movilidad EdoMéz”:

$$\frac{\text{Número diario de quejas atendidas vía aplicación Móvil "Movilidad EdoMéz"}}{\text{Número diario de quejas recibidas vía aplicación Móvil "Movilidad EdoMéz"}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas vía aplicación Móvil "Movilidad EdoMéz"}.$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las quejas recibidas y atendidas vía aplicación Móvil “Movilidad EdoMéz”, quedan registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

NO APLICA.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L/4
	Página:

#### 4. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

##### OBJETIVO:

Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

##### ALCANCE:

Aplica a las personas servidoras públicas encargadas de la recepción y remisión de quejas, adscritas al Departamento de Quejas y Denuncias, las personas servidoras públicas adscritas a las Delegaciones Regionales de Movilidad responsables de la atención, seguimiento y resolución de las quejas presentadas por el servicio de transporte público en el Estado de México, así como las personas que presentan su queja.

##### REFERENCIAS:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 19 fracción XVI y 32 fracciones II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículo 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículo 8 fracción XXVI, 13 fracción XXIII y 16 fracción XVII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Movilidad, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, código 22000006020004L "Departamento de Quejas y Denuncias". Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de julio de 2022.

##### RESPONSABILIDADES:

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable recibir, remitir y dar respuesta a través de Correo Electrónico a las quejas que presenta la Persona Inconforme en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as).

##### LA PERSONA ASESORA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEBERÁ:

- Aplicar el Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias.
- Solicitar información necesaria a la Persona Inconforme sobre el motivo de la situación.
- Proporcionar a la Persona Inconforme información de la instancia u organismo competente, en caso de no ser jurisdicción de la Secretaría.
- Registrar la queja presentada en el "Sistema de Quejas y Denuncias".
- Proporcionar folio de su queja a la Persona Inconforme.
- Informar a la Persona Inconforme que su queja se canalizará a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Analizar y canalizar la queja para su atención a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

- En caso de no contar con la información necesaria, solicitar a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a comunicarse nuevamente.
- Recibir el informe respectivo a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Comunicar la respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, vía correo electrónico a la persona.
- Registrar que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja y concluir trámite en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.

#### **LA PERSONA DE ENLACE DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE MOVILIDAD DEBERÁ:**

- Analizar la queja, darle la atención correspondiente y reunir la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado.
- Atender de forma detallada la queja que sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar las acciones pertinentes, derivado de la situación particular, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
- Informar a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” sobre las acciones realizadas.

#### **DEFINICIONES:**

**Atención:** Capacidad de dirigir y orientar con una actitud de respeto, así como cortesía ante la solicitud de la persona Inconforme.

**Asesoría y orientación:** Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Persona Asesora con respecto a las quejas y/o las dudas que refiere la ciudadanía, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas realizadas.

**Chofer:** Persona que conduce un vehículo de servicio público de transporte en cualquiera de sus clases y modalidades.

**Ciudadanía:** Conjunto de personas que pertenecen a un Estado determinado, a las cuales se les otorgan derechos sociales en ese territorio.

**Concesionario(a):** Titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Movilidad del Estado de México que lo faculta para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad.

**Contingencia:** Situación suscitada por problemáticas emergentes que inciden en el transporte público de la entidad y que excede las capacidades de atención.

**Delegación Regional de Movilidad:** Unidad encargada de Coadyuvar en la planeación, regulación y ejecución del desarrollo integral de movilidad y del servicio público de transporte en la circunscripción territorial de su competencia, a través de la promoción de políticas, proyectos y estudios que permitan la aplicación de disposiciones legales que rigen la materia, coordinando la realización de visitas de inspección y verificación a efecto de garantizar la movilidad accesible, eficiente y segura, así como vigilar que las y los concesionarios y/o permisionarios(as) del transporte público y servicios conexos cumplan con las disposiciones que rigen la materia.

**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.

**Duda:** Es la expresión de una inquietud o petición de la ciudadanía.

**Enlace:** Persona servidora pública designada por el o la titular que tiene la encomienda de atender las quejas presentadas.

**Evidencia:** Información a través de fotografías o videos que argumentan los hechos ocurridos para determinar la certeza o validez de su dicho.

**Inconformidad:** Son medios de defensa que tienen las usuarias o usuarios respecto a irregularidades en el servicio ofrecido en el transporte público de pasajeros de la entidad, ante el incumplimiento de alguna obligación.

**Información:** Son los datos proporcionados por la ciudadanía para interponer sus quejas.



**Interponer:** Acto mediante el cual se dirige la Persona Inconforme a la modalidad para ingresar su reporte con la información completa.

**Irregularidad:** Acto o procedimiento que vulnera el ordenamiento jurídico.

**Manual:** Documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas.

**Medio:** Modalidad oficial brindada por parte de la Secretaría de Movilidad para interponer anomalías presentadas en el servicio de transporte público del Estado de México.

**Permisionario(a):** Persona que recibe permiso gubernamental para la prestación del servicio público de transporte del Estado de México.

**Persona asesora:** Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en el Departamento de Quejas y Denuncias designado(a) para brindar atención a la ciudadanía, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para interponer su queja y/o resolver sus dudas.

**Persona Inconforme:** Usuario(a), víctima y ciudadanía en general que interpone una queja por anomalías en la prestación del servicio público de la entidad.

**Protocolo de Atención:** Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a la ciudadanía y están contenidos en el "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".

**Queja:** Inconformidad presentada ante el Centro de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Movilidad, en contra de concesionarios(as) o permisionarios(as) del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, en contra de las y los choferes, con motivo de la prestación de dicho servicio, pero que por sí misma no genera consecuencias legales.

**Recomendaciones / Orientación / Consulta:** Consejo que da la Persona Asesora a la Persona Inconforme, con el fin de que se resuelvan dudas a su petición.

**Respuesta:** Contestación sobre las acciones realizadas ante la queja ingresada.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad.

**Sistema de Quejas y Denuncias:** Sistema automatizado donde se dan de alta las quejas recibidas por todos los medios con que se cuentan para su seguimiento, atención y conclusión.

**Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta la o el usuario para mejorar el servicio de transporte público que se presta.

**Transporte Público:** Comprende los medios de transporte que prestan el servicio de transporte de pasajeros ayudando al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad o entre ciudades conurbadas pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo del kilometraje de su recorrido.

**Usuarios(a):** Persona que presenta una inconformidad, por irregularidades en el servicio de Transporte Público de la entidad.

#### **INSUMOS:**

Quejas presentadas por parte de la Persona Inconforme sobre el servicio de transporte público en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del referido servicio y que perjudique sus intereses.

#### **RESULTADOS:**

Atención vía correo electrónico a la Persona Inconforme, que interpone una queja por irregularidad presentada sobre la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad y canalización de ésta a la Delegación Regional de Movilidad responsable para su atención correspondiente.

#### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

Se conecta con el procedimiento inherente a la atención de quejas de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

#### **POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá dar seguimiento hasta su conclusión, a las quejas presentadas por la Persona Inconforme del servicio público del transporte en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá verificar que la Persona Asesora brinde la atención y orientación a la ciudadanía en tiempo y forma.
- El personal encargado del Departamento de Quejas y Denuncias seleccionará cada mes aleatoriamente un folio por persona asesora de una queja para realizar una encuesta de satisfacción con el debido consentimiento y aceptación de la Persona Inconforme, para evaluar la calidad de la atención brindada en el servicio ofrecido para la atención de quejas.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias proporcionará usuario y contraseña para el ingreso del “Sistema de Quejas y Denuncias” al personal del área y a la Persona(s) Enlace(s) designada(s) por oficio por parte del Delegado(a) Regional de Movilidad para la atención y seguimiento a las quejas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá apegarse de manera precisa al “Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias”.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias tendrá un tiempo destinado para atender cada queja recibida a través de correo electrónico no mayor a 24 horas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá disponer de una actitud de servicio, expresar amabilidad, cortesía y buen trato durante la atención, así también generar un ambiente de confianza y empatía necesaria para que la ciudadanía expresen sus quejas y/o dudas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá leer el correo de la Persona Inconforme con atención donde exprese el motivo de su queja y/o duda con el fin de tener la información completa para estar en condiciones de canalizarla al área correspondiente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá evitar en todo momento polemizar o discutir con la ciudadanía.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá orientar a la persona y, en su caso, la canalizará con la autoridad competente.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá recabar la información indispensable para la atención de la queja como: descripción y municipio de los hechos, placa, número económico, nombre de la empresa o número de ruta, en caso de no contar con esta información se le pedirá a la Persona Inconforme vuelva a contactarse, cuando tenga la información más precisa.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá mencionar que, en caso de no facilitar los datos especificando descripción y municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada, no se le podrá dar a la Persona Inconforme un tratamiento óptimo a su queja.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá notificarle a la Persona Inconforme las acciones realizadas dentro de un plazo no mayor a 24 horas que se reciba la contestación por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en atención a su queja, llevando una bitácora y registro.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, al tener conocimiento de que la Persona Inconforme no está de acuerdo con las acciones implementadas, se le pedirá dirigirse a la Delegación Regional de Movilidad responsable para dar seguimiento y resolver sus inquietudes.
- Todo personal que tenga la encomienda de atender quejas deberá hacerse responsable del uso y manejo de la información, que con motivo de sus funciones se le proporcione, así como de la documentación a la que tenga acceso, acatando todas las disposiciones vigentes en la materia.
- En caso de que la Persona Inconforme manifieste tener otra queja y/o duda, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias verificará que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente atienda cada una las quejas de su competencia, que sean presentadas por las y los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios(as), permisionarios(as), o las y los choferes, procurando, en todo caso una conciliación entre las partes involucradas, siempre y cuando no se trate de un delito, pues en este caso, deberá orientar a la Persona Inconforme para que acuda con la autoridad correspondiente, apegándose al Aviso de Privacidad del Departamento de Quejas y Denuncias para incorporar, proteger y tratar los datos personales recabados con motivo de la queja interpuesta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, nombre a uno o varios enlaces para que atiendan las quejas y quién(es) será(n) responsable(s) del uso y manejo de la información, así como de la documentación a la que tengan acceso con

motivo de sus funciones o lo establecido en el “ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS”.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en caso de que la queja no tenga la información necesaria o exista alguna inquietud que resolver para su debido tratamiento, establezca contacto directo con la Persona Inconforme para que pueda detallar los hechos y la información de esta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la contestación que proporcione la Delegación Regional de Movilidad correspondiente esté debidamente fundada y motivada con base en la normatividad de la materia, siendo la autoridad responsable de emitir la respuesta y de la ejecución de las acciones tendentes a dar cumplimiento, con la finalidad de que estas tengan impacto y mejoren la prestación del servicio de transporte público de la entidad.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente proporcione las respuestas de manera sucintas y se informen haciendo referencia al número de folio, fecha interpuesta, especificaciones a detalle de la unidad involucrada y hechos, tipo de queja y acciones realizadas, mencionando el oficio que sustenta el dicho, así mismo deberá complementarlo con las acciones de la empresa, en caso de que ya se tengan informadas en el periodo establecido y de existir alguna incongruencia al momento de informar, se deberá modificar la respuesta para estar en posibilidades de notificar y concluirla correctamente.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias impulsará la difusión de los medios para interponer quejas sobre anomalías presentadas en el servicio de transporte público de pasajeros en la entidad.

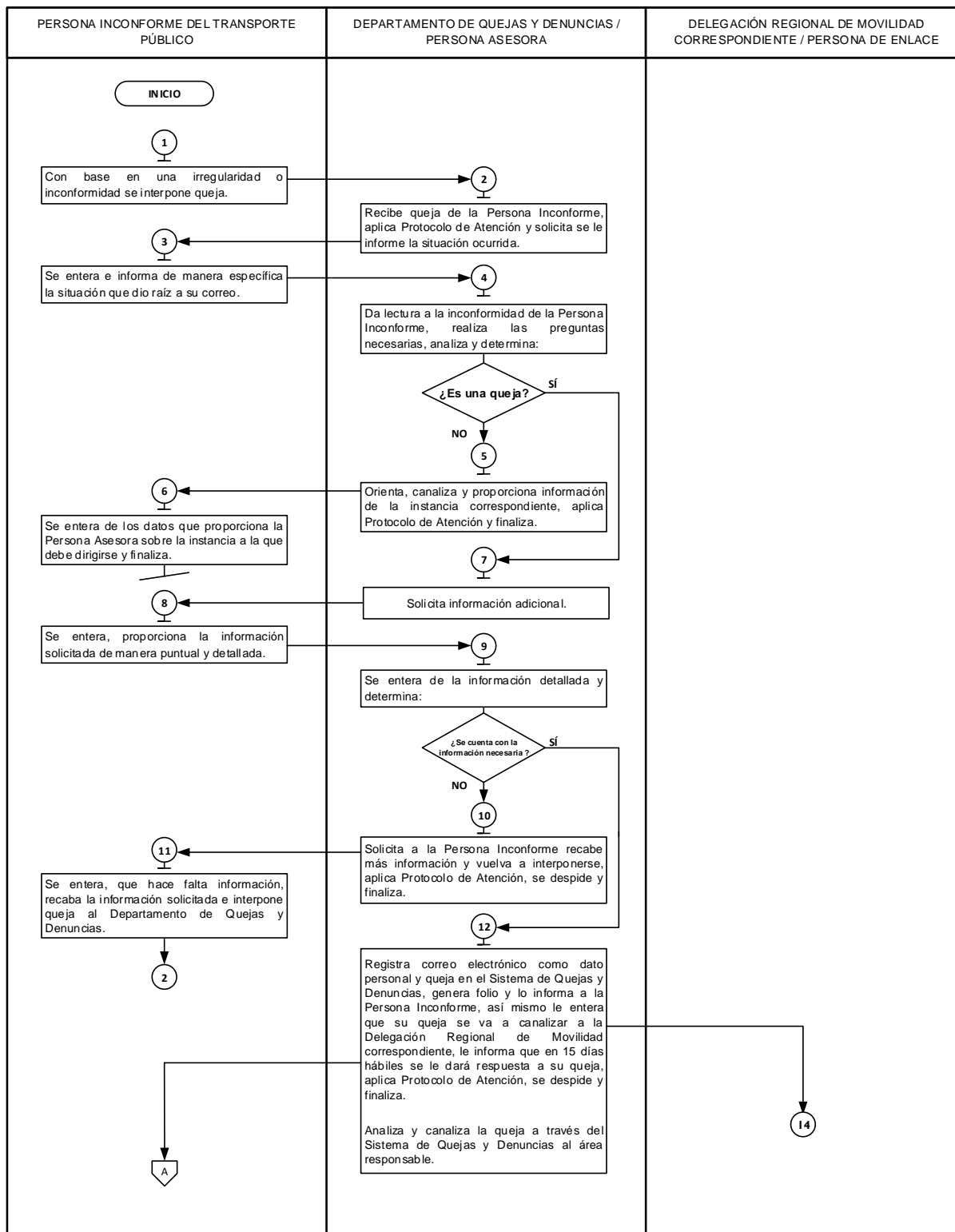
## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

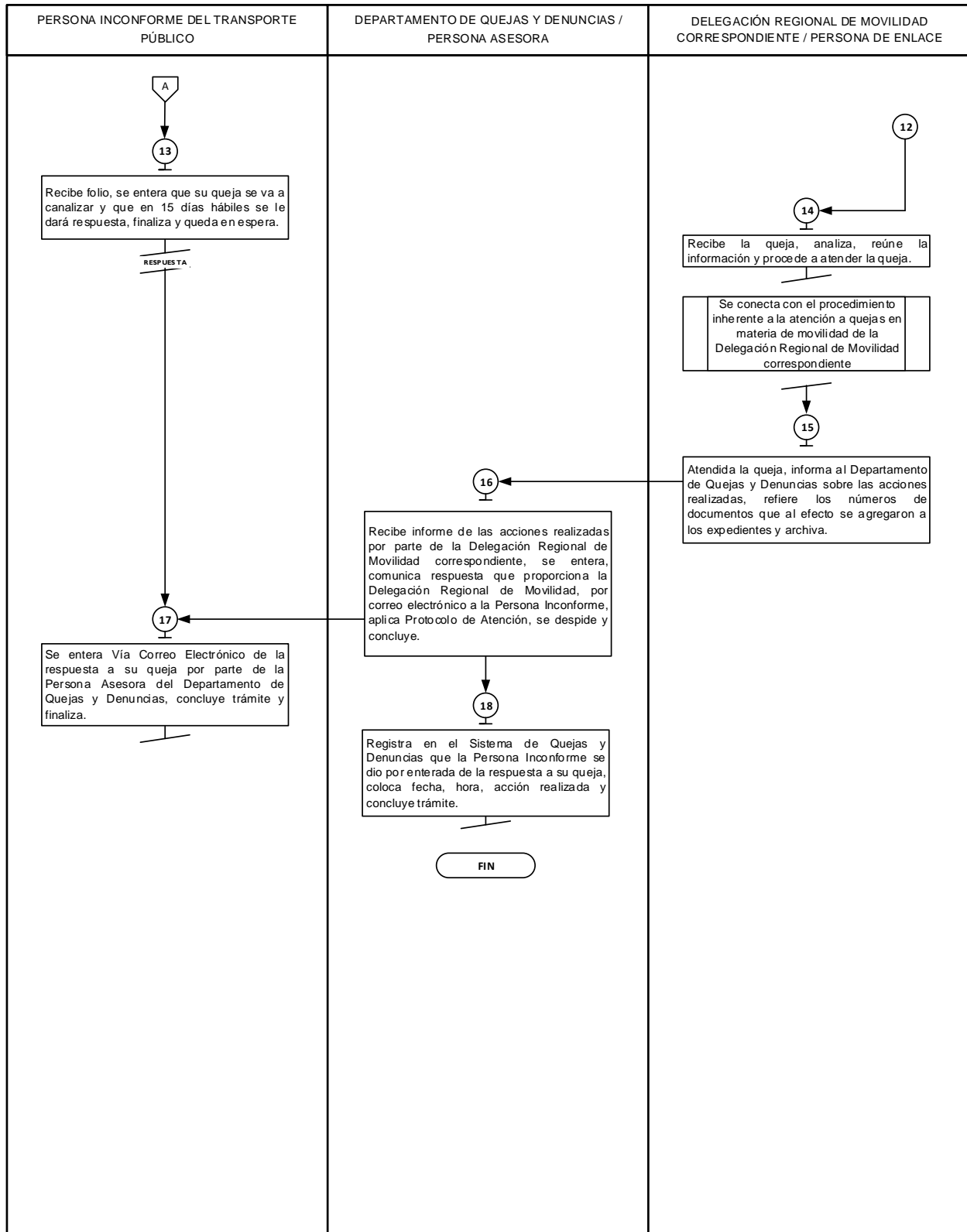
### 4. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, interpone queja a través de Correo Electrónico, con evidencia al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe queja por Correo Electrónico con evidencia de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y solicita se le informe la situación ocurrida.
3	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera e informa de manera específica la situación que dio raíz a su correo.
4	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Da lectura a la inconformidad de la Persona Inconforme, realiza las preguntas necesarias para conocer de fondo el tema, analiza la información obtenida y determina: <b>¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?</b>
5	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b> Orienta a la Persona Inconforme, la canaliza y le proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza.
6	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera de los datos que proporciona la Persona Asesora sobre la instancia a la que debe dirigirse y finaliza.
7	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>Sí es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros de la entidad.</b> Solicita información adicional sobre la descripción, municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
8	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera, proporciona la información solicitada de manera puntual y detallada.
9	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Se entera de la información detallada y determina: <b>¿Se cuenta con la información necesaria para darle seguimiento a la queja?</b>
10	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b> Solicita a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a interponerse, informando que al no facilitar los datos no se estará en posibilidades de dar un tratamiento óptimo a su queja, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza.
11	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera que hace falta información, recaba la información solicitada e interpone queja vía correo electrónico al Departamento de Quejas y Denuncias. <b>Se conecta con la actividad número 2.</b>
12	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>Sí se cuenta con información necesaria para dar seguimiento a la queja.</b> Registra correo electrónico como dato personal y queja en el Sistema de Quejas y Denuncias, genera folio y lo informa a la Persona Inconforme, así mismo le entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, le informa que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja a través de correo electrónico, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza. Analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
13	Persona Inconforme del Transporte Público	Recibe folio, se entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja, finaliza y queda en espera.
14	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, la analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</b>
15	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
16	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, se entera, comunica respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, por correo electrónico a la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye.
17	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera a través de Correo Electrónico de la respuesta a su queja por parte de la Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, concluye trámite y finaliza.
18	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de quejas vía Correo Electrónico:

$$\frac{\text{Número diario de quejas atendidas vía Correo Electrónico}}{\text{Número diario de quejas recibidas vía Correo Electrónico}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas vía Correo Electrónico.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

Las quejas recibidas y atendidas vía Correo Electrónico quedan registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

NO APLICA.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L/5
	Página:

**5. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE UN OFICIO.****OBJETIVO:**

Dar respuesta a las irregularidades presentadas en contra de concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer, en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, así como coadyuvar a la mejora de la prestación de servicio, mediante la atención de quejas presentadas.

**ALCANCE:**

Aplica a las personas servidoras públicas encargadas de la recepción y remisión de quejas, adscritas al Departamento de Quejas y Denuncias, las personas servidoras públicas adscritas a las Delegaciones Regionales de Movilidad responsables de la atención, seguimiento y resolución de las quejas presentadas por el servicio de transporte público en el Estado de México, así como las personas que presentan su queja.

**REFERENCIAS:**

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículos 1, 19 fracción XVI y 32 fracciones II y V. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Movilidad del Estado de México, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículo 45. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 12 de agosto de 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, artículo 135. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código de Conducta y Reglas de Integridad de la Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 7 de octubre de 2021, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Movilidad, artículo 8 fracción XXVI, 13 fracción XXIII y 16 fracción XVII. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 18 de febrero de 2022, y sus reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de Movilidad, Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, código 22000006020004L "Departamento de Quejas y Denuncias". Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 8 de julio de 2022.

**RESPONSABILIDADES:**

El Departamento de Quejas y Denuncias es la unidad administrativa responsable de recibir, remitir y dar respuesta a través de un Oficio a las quejas que presenta la Persona Inconforme en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros(as).

**LA PERSONA ASESORA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEBERÁ:**

- Aplicar el Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias.
- Solicitar información necesaria a la Persona Inconforme sobre el motivo de la situación.
- Proporcionar a la Persona Inconforme información de la instancia u organismo competente, en caso de no ser jurisdicción de la Secretaría.
- Registrar la queja presentada en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.
- Proporcionar folio de su queja a la Persona Inconforme.
- Informar a la Persona Inconforme que su queja se canalizará a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Analizar y canalizar la queja para su atención a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- En caso de no contar con la información necesaria, solicitar a la Persona Inconforme recabe más información de la(s) unidad(es) o empresa(s) involucrada(s), o base referida y vuelva a comunicarse nuevamente.
- Recibir el informe respectivo a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
- Comunicar la respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, a través de los datos personales referidos.
- Registrar que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja y concluir trámite en el “Sistema de Quejas y Denuncias”.

**LA PERSONA DE ENLACE DE LA DELEGACIÓN REGIONAL DE MOVILIDAD DEBERÁ:**

- Analizar la queja, darle la atención correspondiente y reunir la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado.
- Atender de forma detallada la queja que sea remitida por el Departamento de Quejas y Denuncias, a fin de determinar las acciones pertinentes, derivado de la situación particular, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.
- Informar a través de “Sistema de Quejas y Denuncias” sobre las acciones realizadas.

**DEFINICIONES:**

**Atención:** Capacidad de dirigir y orientar con una actitud de respeto, así como cortesía ante la solicitud de la persona Inconforme.

**Asesoría y orientación:** Es la respuesta pronta y oportuna que realiza la Persona Asesora con respecto a las quejas y/o las dudas que refiere la ciudadanía, por contar a la mano con la información suficiente para resolver las dudas realizadas.

**Chofer:** Persona que conduce un vehículo de servicio público de transporte en cualquiera de sus clases y modalidades.

**Ciudadanía:** Conjunto de personas que pertenecen a un Estado determinado, a las cuales se les otorgan derechos sociales en ese territorio.

**Concesionario(a):** Titular de una concesión otorgada por la Secretaría de Movilidad del Estado de México que lo faculta para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad.

**Contingencia:** Situación suscitada por problemáticas emergentes que inciden en el transporte público de la entidad y que excede las capacidades de atención.

**Delegación Regional de Movilidad:** Unidad encargada de Coadyuvar en la planeación, regulación y ejecución del desarrollo integral de movilidad y del servicio público de transporte en la circunscripción territorial de su competencia, a través de la promoción de políticas, proyectos y estudios que permitan la aplicación de disposiciones legales que rigen la materia, coordinando la realización de visitas de inspección y verificación a efecto de garantizar la movilidad



accesible, eficiente y segura, así como vigilar que las y los concesionarios y/o permisionarios(as) del transporte público y servicios conexos cumplan con las disposiciones que rigen la materia.

**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.

**Duda:** Es la expresión de una inquietud o petición de la ciudadanía.

**Enlace:** Persona servidora pública designada por el o la titular que tiene la encomienda de atender las quejas presentadas.

**Evidencia:** Información a través de fotografías o videos que argumentan los hechos ocurridos para determinar la certeza o validez de su dicho.

**Inconformidad:** Son medios de defensa que tienen las usuarias o usuarios respecto a irregularidades en el servicio ofrecido en el transporte público de pasajeros de la entidad, ante el incumplimiento de alguna obligación.

**Información:** Son los datos proporcionados por la ciudadanía para interponer sus quejas.

**Interponer:** Acto mediante el cual se dirige la Persona Inconforme a la modalidad para ingresar su reporte con la información completa.

**Irregularidad:** Acto o procedimiento que vulnera el ordenamiento jurídico.

**Manual:** Documento cuyo contenido establece el procedimiento de recepción, atención, análisis, seguimiento y resolución de las quejas y denuncias presentadas.

**Medio:** Modalidad oficial brindada por parte de la Secretaría de Movilidad para interponer anomalías presentadas en el servicio de transporte público del Estado de México.

**Permisionario(a):** Persona que recibe permiso gubernamental para la prestación del servicio público de transporte del Estado de México.

**Persona Asesora:** Se refiere a la servidora pública o servidor público que labora en el Departamento de Quejas y Denuncias designado(a) para brindar atención a la ciudadanía, proporcionándole la orientación y asesoría suficiente para interponer su queja y/o resolver sus dudas.

**Persona Inconforme:** Usuario(a), víctima y ciudadanía en general que interpone una queja por anomalías en la prestación del servicio público de la entidad.

**Protocolo de Atención:** Se refiere al conjunto de lineamientos que el personal de servicio público debe aplicar durante la atención a la ciudadanía y están contenidos en el "Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias".

**Queja:** Inconformidad presentada ante el Centro de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Movilidad, en contra de concesionarios(as) o permisionarios(as) del servicio público de transporte de pasajeros(as) en la Entidad, en contra de las y los choferes, con motivo de la prestación de dicho servicio, pero que por sí misma no genera consecuencias legales.

**Recomendaciones / Orientación / Consulta:** Consejo que da la Persona Asesora a la Persona Inconforme, con el fin de que se resuelvan dudas a su petición.

**Respuesta:** Contestación sobre las acciones realizadas ante la queja ingresada.

**Servicio:** Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad.

**Sistema de Quejas y Denuncias:** Sistema automatizado dónde se dan de alta las quejas recibidas por todos los medios con que se cuentan para su seguimiento, atención y conclusión.

**Sugerencia:** Es el planteamiento o propuesta general que presenta la o el usuario para mejorar el servicio de transporte público que se presta.

**Transporte Público:** Comprende los medios de transporte que prestan el servicio de transporte de pasajeros ayudando al desplazamiento de las personas de un punto a otro en un área de una ciudad o entre ciudades conurbadas pagando cada persona una tarifa establecida dependiendo del kilometraje de su recorrido.

**Usuarios(a):** Persona que presenta una inconformidad, por irregularidades en el servicio de Transporte Público de la entidad.

**INSUMOS:**

Quejas presentadas por parte de la Persona Inconforme sobre el servicio de transporte público en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer, con motivo de la prestación del referido servicio y que perjudique sus intereses.

**RESULTADOS:**

Atención por escrito a la Persona Inconforme, que interpone una queja por irregularidad presentada sobre la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en la Entidad y canalización de ésta a la Delegación Regional de Movilidad responsable para su atención correspondiente.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

Se conecta con el procedimiento inherente a la atención de quejas de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.

**POLÍTICAS:**

- El Departamento de Quejas y Denuncias deberá dar seguimiento hasta su conclusión, a las quejas presentadas por la Persona Inconforme del servicio público del transporte en contra de concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias proporcionará usuario y contraseña para el ingreso del “Sistema de Quejas y Denuncias” al personal del área y a la Persona(s) Enlace(s) designada(s) por oficio por parte del Delegado(a) Regional de Movilidad para la atención y seguimiento a las quejas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá apegarse de manera precisa al “Protocolo de Atención del Departamento de Quejas y Denuncias”.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias tendrá un tiempo destinado para atender cada queja recibida a través de un oficio no mayor a 24 horas.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá leer el oficio de la Persona Inconforme con atención donde exprese el motivo de su queja y/o duda con el fin de tener la información completa para estar en condiciones de canalizarla al área correspondiente.
- La Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá mencionar que, en caso de no facilitar los datos especificando descripción y municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada, no se le podrá dar a la Persona Inconforme un tratamiento óptimo a su queja.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias deberá notificarle a la Persona Inconforme las acciones realizadas dentro de un plazo no mayor a 24 horas que se reciba la contestación por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en atención a su queja, llevando una bitácora y registro.
- La persona asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, al tener conocimiento de que la Persona Inconforme no está de acuerdo con las acciones implementadas, se le pedirá dirigirse a la Delegación Regional de Movilidad responsable para dar seguimiento y resolver sus inquietudes.
- Todo personal que tenga la encomienda de atender quejas deberá hacerse responsable del uso y manejo de la información, que con motivo de sus funciones se le proporcione, así como de la documentación a la que tenga acceso, acatando todas las disposiciones vigentes en la materia.
- En caso de que la Persona Inconforme manifieste tener otra queja y/o duda, se le atenderá conforme al procedimiento establecido.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias verificará que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente atienda cada una las quejas de su competencia, que sean presentadas por las y los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios(as), permisionarios(as), o las y los choferes, procurando, en todo caso una conciliación entre las partes involucradas, siempre y cuando no se trate de un delito, pues en este caso, deberá orientar a la Persona Inconforme para que acuda con la autoridad correspondiente, apegándose al Aviso de Privacidad del Departamento de Quejas y Denuncias para incorporar, proteger y tratar los datos personales recabados con motivo de la queja interpuesta.

- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, nombre a uno o varios enlaces para que atiendan las quejas y quién(es) será(n) responsable(s) del uso y manejo de la información, así como de la documentación a la que tengan acceso con motivo de sus funciones o lo establecido en el "ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y USO DEL SISTEMA AUTOMATIZADO DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS".
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, en caso de que la queja no tenga la información necesaria o exista alguna inquietud que resolver para su debido tratamiento, establezca contacto directo con la Persona Inconforme para que pueda detallar los hechos y la información de esta.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la contestación que proporcione la Delegación Regional de Movilidad correspondiente esté debidamente fundada y motivada con base en la normatividad de la materia, siendo la autoridad responsable de emitir la respuesta y de la ejecución de las acciones tendentes a dar cumplimiento, con la finalidad de que estas tengan impacto y mejoren la prestación del servicio de transporte público de la entidad.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias estará al pendiente de que la Delegación Regional de Movilidad correspondiente proporcione las respuestas de manera sucintas y se informen haciendo referencia al número de folio, fecha interpuesta, especificaciones a detalle de la unidad involucrada y hechos, tipo de queja y acciones realizadas, mencionando el oficio que sustenta el dicho, así mismo deberá complementarlo con las acciones de la empresa, en caso de que ya se tengan informadas en el periodo establecido y de existir alguna incongruencia al momento de informar, se deberá modificar la respuesta para estar en posibilidades de notificar y concluirla correctamente.
- La persona titular del Departamento de Quejas y Denuncias impulsará la difusión de los medios para interponer quejas sobre anomalías presentadas en el servicio de transporte público de pasajeros en la entidad.

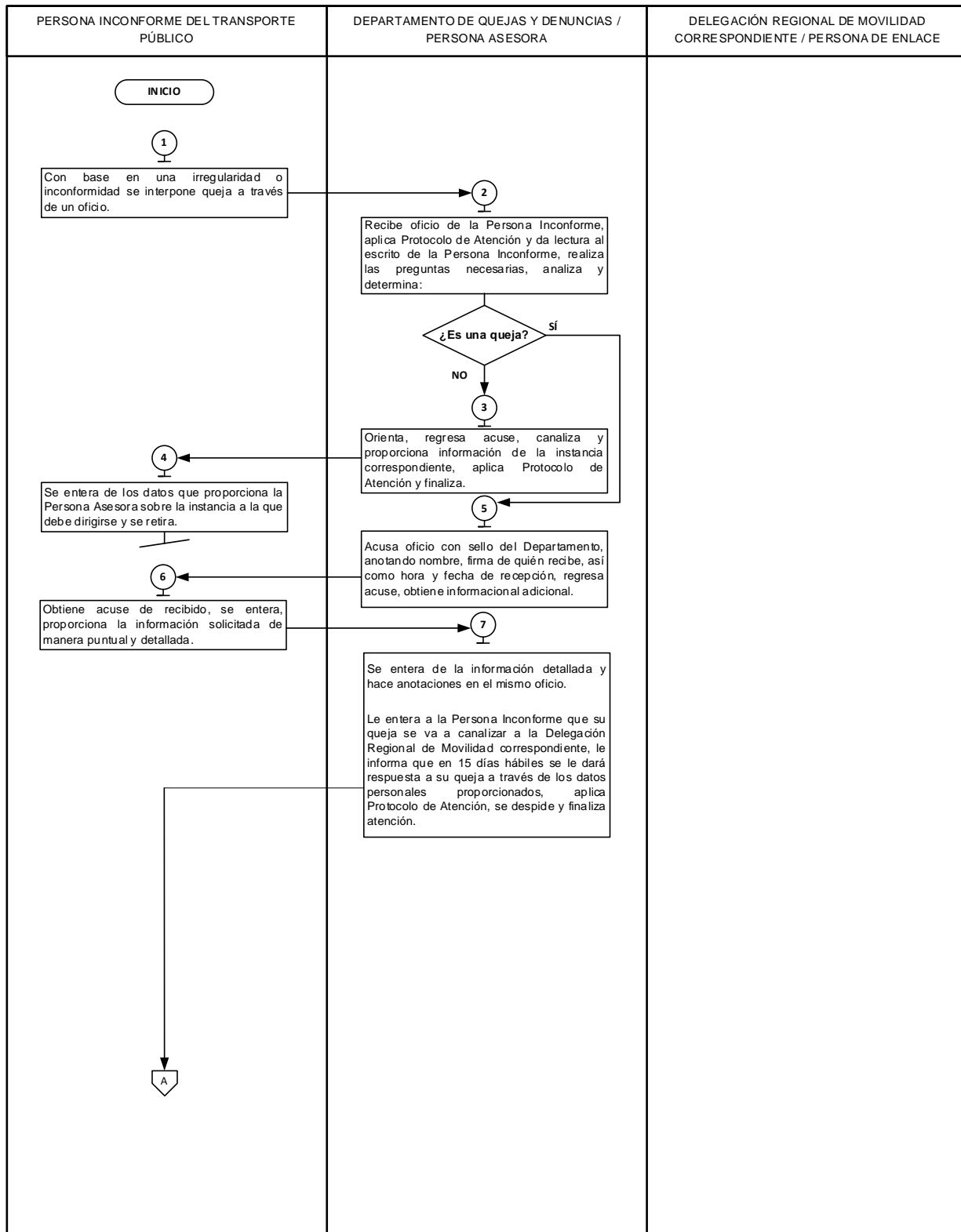
## DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

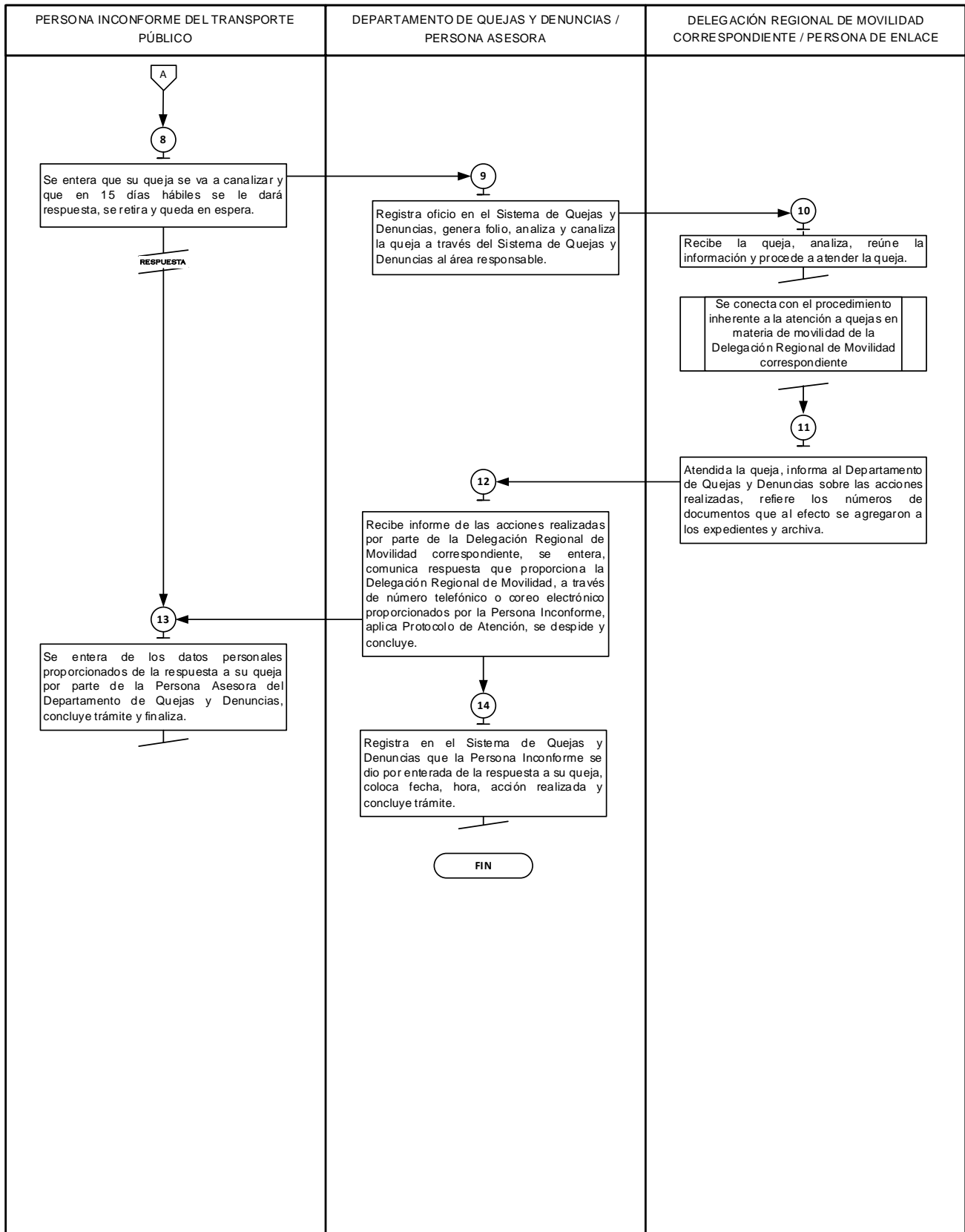
### 5. ATENCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS A TRAVÉS DE UN OFICIO.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
1	Persona Inconforme del Transporte Público	Con base en una irregularidad o inconformidad en el transporte público de pasajeros de la entidad, interpone queja a través de un oficio, al Departamento de Quejas y Denuncias.
2	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe oficio de la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención y da lectura al escrito de la Persona Inconforme, analiza la información y determina:  <b>¿Es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros?</b>
3	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>No es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajero.</b>  Orienta a la Persona Inconforme, regresa oficio, la canaliza y le proporciona información de la instancia correspondiente que puede atenderla, aplica Protocolo de Atención y finaliza.
4	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera de los datos que proporciona la Persona Asesora sobre la instancia a la que debe dirigirse y se retira.
5	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	<b>Sí es una queja sobre irregularidad cometida por algún concesionario(a), permisionario(a) o la/el chofer del transporte público de pasajeros de la entidad.</b>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO	ACTIVIDAD
		Acusa oficio con sello del Departamento, anotando nombre, firma de quién recibe, hora y fecha de recepción, regresa acuse, realiza preguntas, obtiene información adicional sobre la descripción, municipio de los hechos, placas de la unidad, número económico y nombre de la empresa o número de ruta involucrada.
6	Persona Inconforme del Transporte Público	Obtiene acuse de recibido, se entera, proporciona la información solicitada de manera puntual y detallada.
7	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Se entera de la información detallada y hace anotaciones en el mismo oficio.  Entera a la Persona Inconforme que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, le informa que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja a través de los datos personales proporcionados, aplica Protocolo de Atención, se despide y finaliza atención.
8	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera que su queja se va a canalizar a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente y que en 15 días hábiles se le dará respuesta a su queja, se retira y queda en espera.
9	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra oficio en el Sistema de Quejas y Denuncias, genera folio, analiza y canaliza la queja a través del Sistema de Quejas y Denuncias a la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.
10	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Recibe la queja por el Sistema de Quejas y Denuncias, la analiza y reúne la información que, de acuerdo con la situación particular, le ayudará a realizar acciones para dar atención y, en su caso, solución u observación al problema con el concesionario(a), permisionario(a), o la/el chofer del servicio público de transporte de la entidad involucrado, de acuerdo con su jurisdicción en un plazo no mayor de 15 días hábiles.  <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la atención a quejas en materia de movilidad de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente.</b>
11	Delegación Regional de Movilidad correspondiente / Persona de Enlace	Atendida la queja, informa por Sistema al Departamento de Quejas y Denuncias sobre las acciones realizadas, refiere los números de documentos que al efecto se agregaron a los expedientes y archiva.
12	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Recibe a través de Sistema de Quejas y Denuncias informe de las acciones realizadas por parte de la Delegación Regional de Movilidad correspondiente, se entera, comunica respuesta que proporciona la Delegación Regional de Movilidad, a través de línea telefónica o correo electrónico proporcionado por la Persona Inconforme, aplica Protocolo de Atención, se despide y concluye.
13	Persona Inconforme del Transporte Público	Se entera a través de número telefónico o correo electrónico proporcionados de la respuesta a su queja por parte de la Persona Asesora del Departamento de Quejas y Denuncias, concluye trámite y finaliza.
14	Departamento de Quejas y Denuncias / Persona Asesora	Registra en el Sistema de Quejas y Denuncias que la Persona Inconforme se dio por enterada de la respuesta a su queja, coloca fecha, hora, acción realizada y concluye trámite.

**DIAGRAMA:**





**MEDICIÓN**

Indicadores para medir la eficiencia en la atención de quejas vía un Oficio:

$$\frac{\text{Número diario de quejas atendidas}}{\text{Número diario de quejas recibidas por oficio}} \times 100 = \text{Porcentaje de quejas atendidas}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**


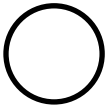



Las quejas recibidas y atendidas a través de un oficio quedan registradas en el Sistema de Quejas y Denuncias.







**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

NO APLICA.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

**VI.- 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 dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	<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>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	<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.

SÍMBOLO	REPRESENTA
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<b>Línea de guiones.</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	<b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	<b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.
	<b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	<b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

**REGISTRO DE EDICIONES**

**Primera edición mayo 2012.** Elaboración del Manual de Procedimientos del Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos Secretaría de Transporte.

**Segunda edición mayo 2023.** Modificación y actualización del Manual de Procedimientos del Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género, Secretaría de Movilidad del Gobierno del Estado de México.

**Deja sin efectos al Manual de Procedimientos del Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos Secretaría de Transporte, publicado el 5 de junio 2013 en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”.**



**DISTRIBUCIÓN**

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Oficina del C. Secretario de Movilidad.
- Subsecretaría de Movilidad.
- Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad Género.
- Dirección General de Movilidad Zona I.
- Dirección General de Movilidad Zona II.
- Dirección General de Movilidad Zona III.
- Dirección General de Movilidad Zona IV.
- Dirección de lo Contencioso.
- Departamento de Quejas y Denuncias.
- Delegación Regional de Movilidad Toluca.
- Delegación Regional de Movilidad Atlacomulco.
- Delegación Regional de Movilidad Tejupilco.
- Delegación Regional de Movilidad Ixtapan de la Sal.
- Delegación Regional de Movilidad Valle de Bravo.
- Delegación Regional de Movilidad Naucalpan.
- Delegación Regional de Movilidad Cuautitlán Izcalli.
- Delegación Regional de Movilidad Zumpango.
- Delegación Regional de Movilidad Ecatepec.
- Delegación Regional de Movilidad Texcoco.
- Delegación Regional de Movilidad Nezahualcóyotl.
- Delegación Regional de Movilidad Chalco.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS</b>	Edición: Segunda
	Fecha: Mayo de 2023
	Código: 22000006020004L
	Página:

**VALIDACIÓN**


---

**Luis Gilberto Limón Chávez**  
Secretario de Movilidad  
(Rúbrica).

---

**Mario Octavio Uribe Camarillo**  
Director General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género  
(Rúbrica).

---

**Rafael Martínez Rosas**  
Director de lo Contencioso  
(Rúbrica).

---

**Laura Elisa Perea Becerril**  
Jefa del Departamento de Quejas y Denuncias  
(Rúbrica).