



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

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

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

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

SUMARIO:

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

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

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARIA DE TRANSPORTE



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MEXICO



GOBIERNO QUE TRABAJA Y LUCHA
EN GRANDE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

MAYO DE 2013

SECRETARÍA DE TRANSPORTE
DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS

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

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

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

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....

I. OBJETIVO GENERAL.....

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

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....

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

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

V. SIMBOLOGÍA.....

VI. REGISTRO DE EDICIONES.....

VII. DISTRIBUCIÓN.....

VIII. VALIDACIÓN.....

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

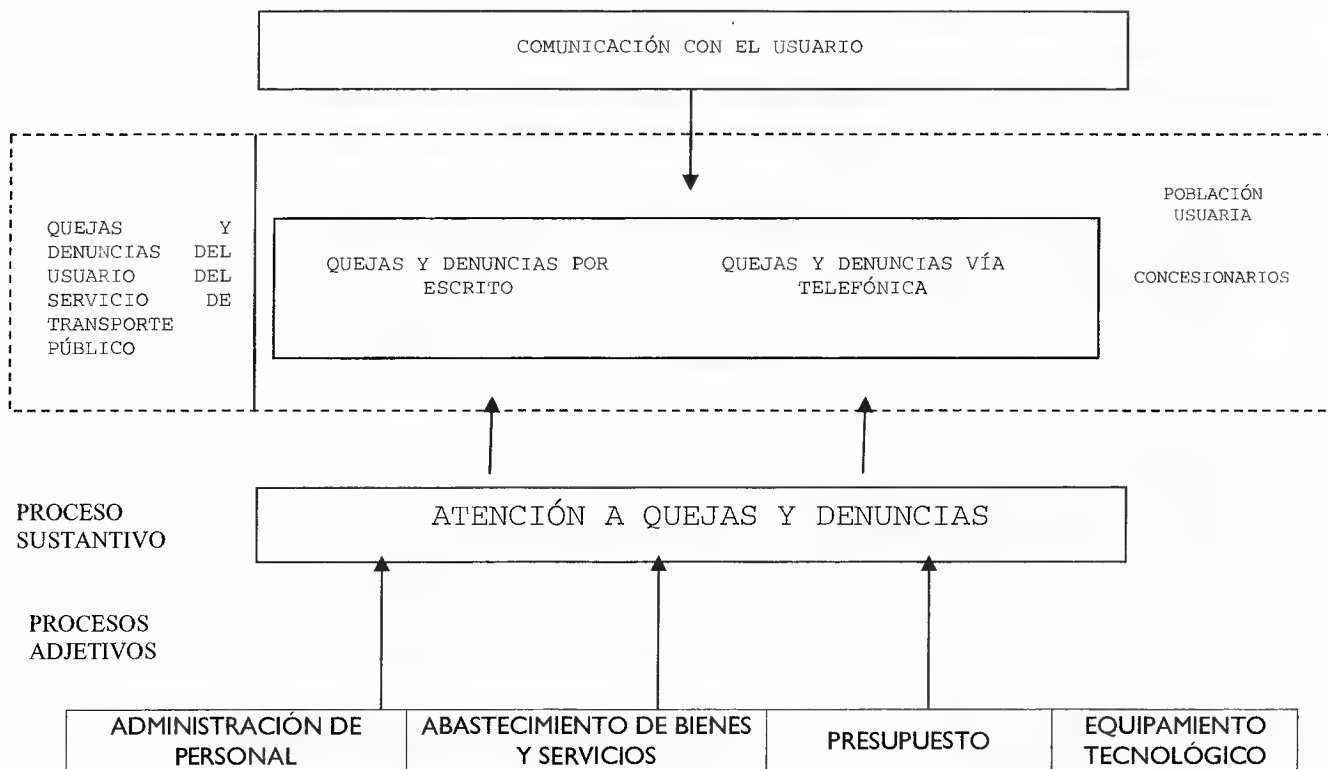
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión del Departamento de Quejas y Denuncias de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Transporte. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y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

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

I. OBJETIVO GENERAL

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

II. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



III. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

Procedimientos:

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

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

OBJETIVO:

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

RESPONSABILIDADES:

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

El titular de la Dirección Consultiva deberá:

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

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

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

El titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá:

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

El usuario del Transporte Público deberá:

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

DEFINICIONES:

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

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

POLÍTICAS:

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

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

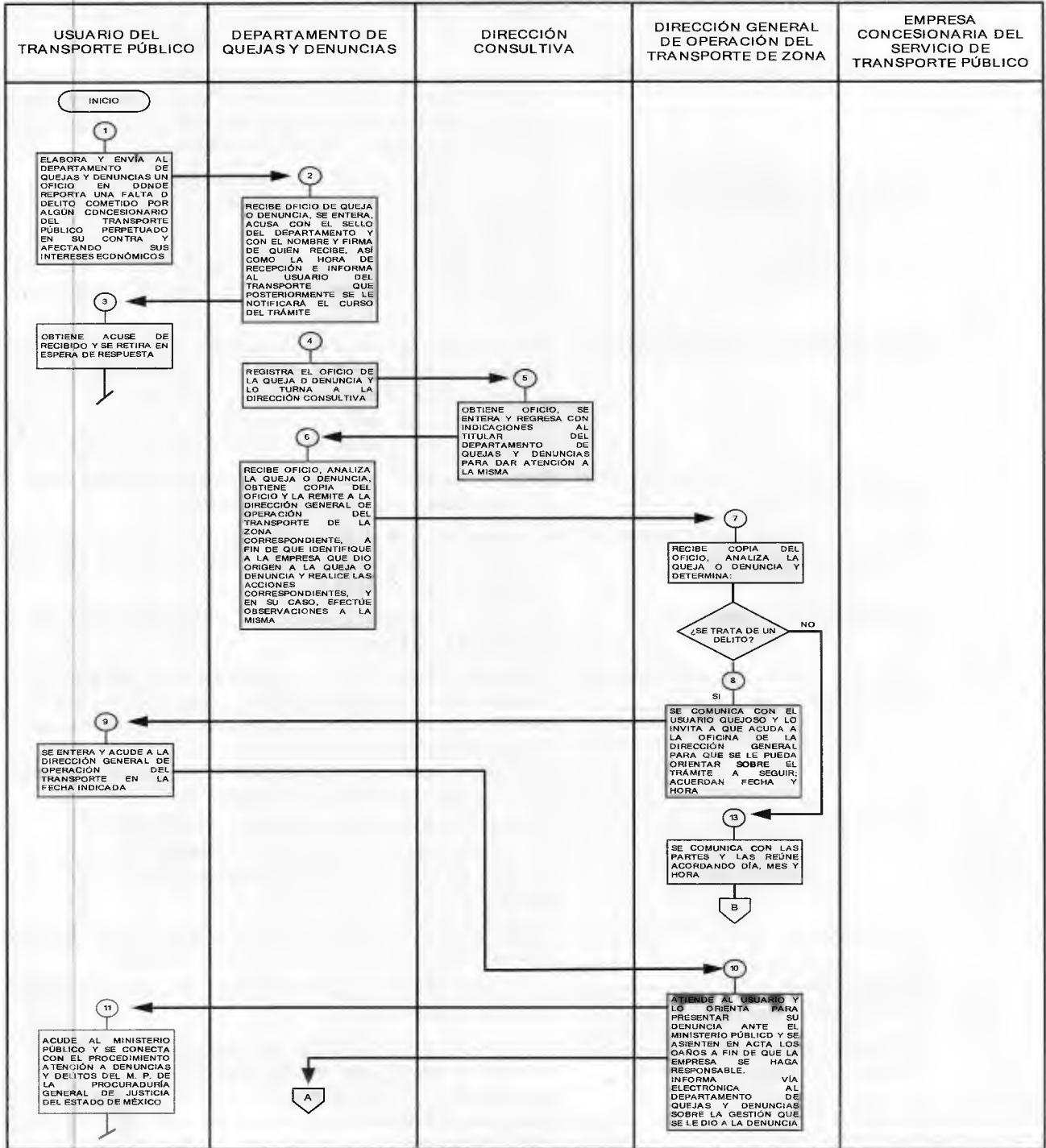
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.1: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas por escrito.

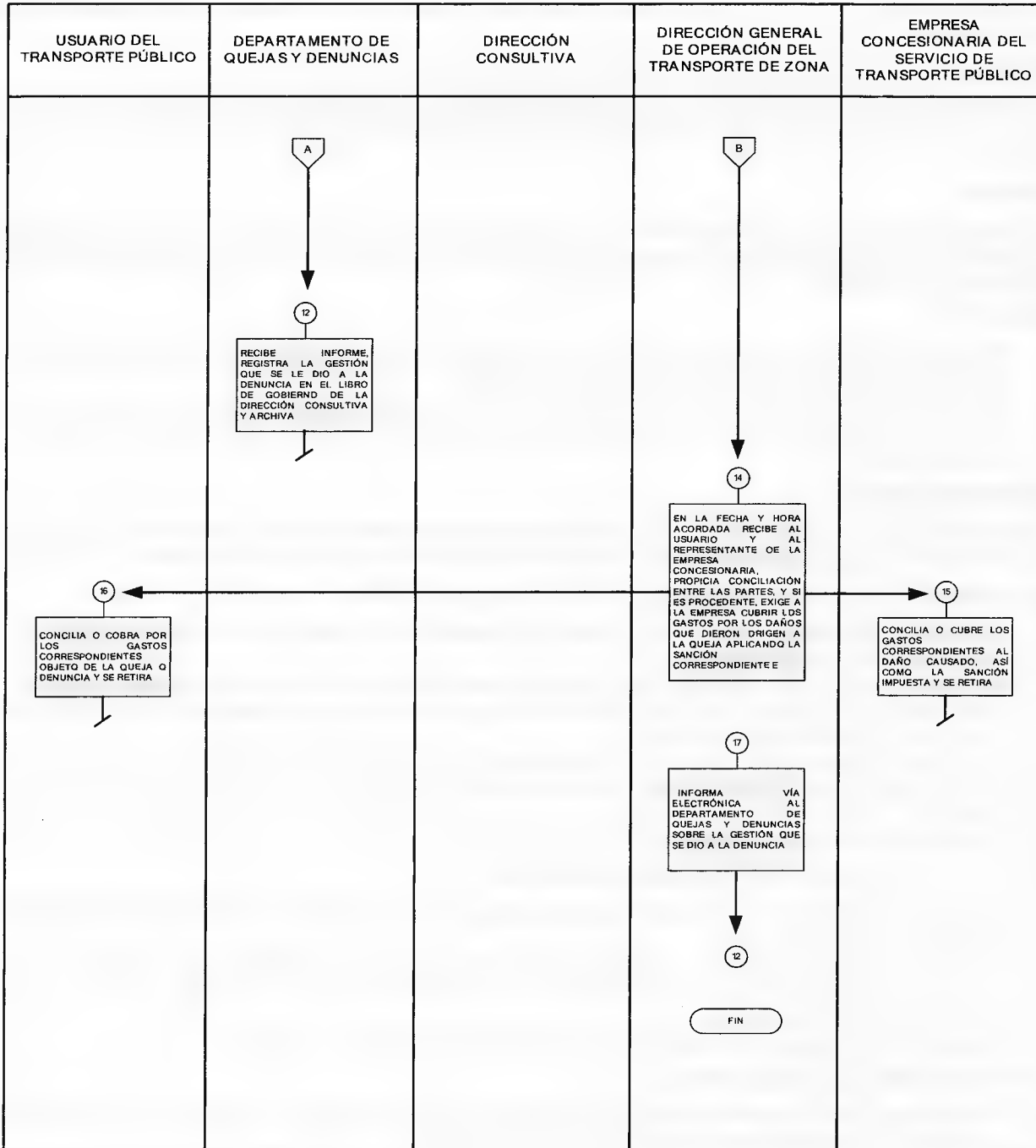
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Usuario del Transporte Público	Elabora y envía al Departamento de Quejas y Denuncias de la Secretaría de Transporte un oficio en donde reporta una falta o delito cometido por algún concesionario del transporte público, perpetuado en su contra y afectando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

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

FIN DEL PROCEDIMIENTO

DIAGRAMA:





MEDICIÓN:

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

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

REGISTRO DE EVIDENCIAS:

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

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

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

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

ALCANCE:

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

REFERENCIAS:

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

RESPONSABILIDADES:

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

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

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

El titular del Departamento de Quejas y Denuncias deberá:

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

El usuario del Transporte Público deberá:

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

DEFINICIONES:

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

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

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

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

INSUMOS:

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

RESULTADOS:

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

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:

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

POLÍTICAS:

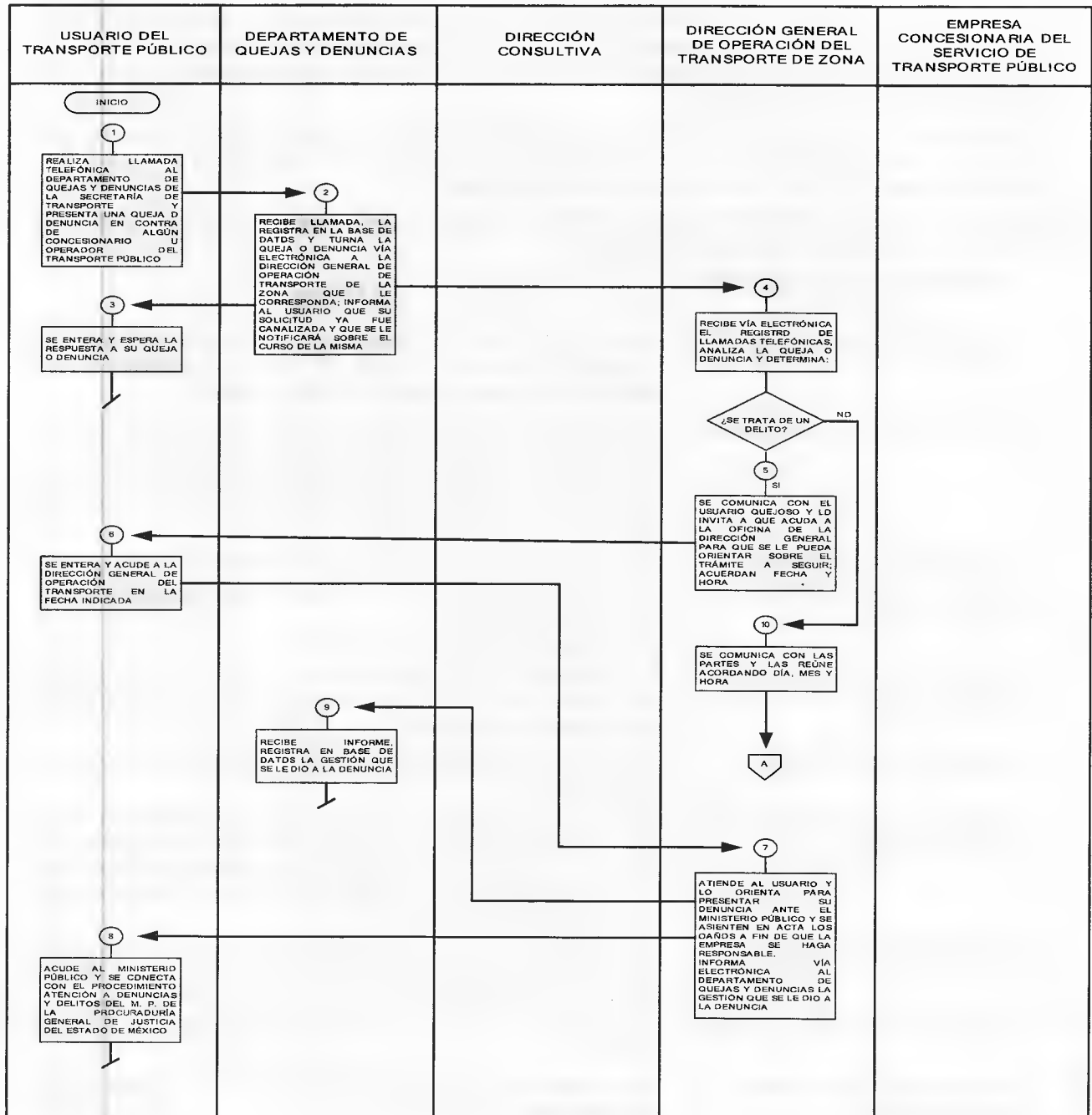
- La Dirección General de Operación del Transporte correspondiente atenderá las quejas y denuncias presentadas por los usuarios del servicio público del transporte en contra de los concesionarios o permisionarios y, en su caso, realizará conciliación entre las partes, siempre y cuando no se trate de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

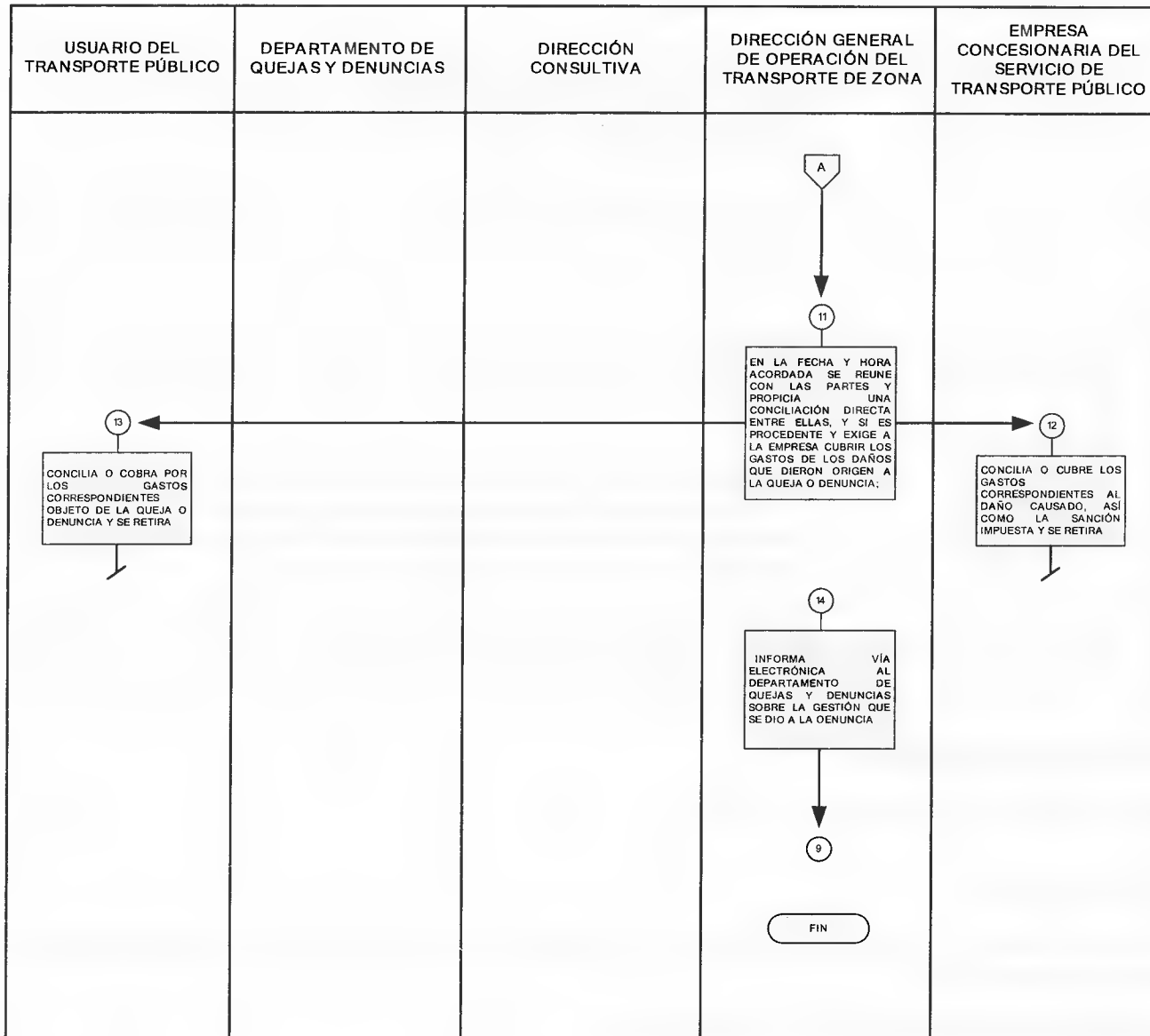
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 4.2: Atención de Quejas y Denuncias del Usuario del Transporte Público del Estado de México realizadas vía telefónica.

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

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

DIAGRAMAS:





MEDICIÓN:

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

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






REGISTRO DE EVIDENCIAS:

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

FORMATOS E INSTRUCTIVOS:

- No aplica.

V. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. 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.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.
	Operación. 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.
	Decisión. 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.
	Línea continúa. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.

VI. REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición mayo de 2013. Elaboración del Manual.

VII. DISTRIBUCIÓN

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

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

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

VIII. VALIDACIÓN

C. Job Vázquez Castillo
 Director Consultivo
 (Rúbrica).

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