



MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MO-SGA-TV-01

FECHA DE  
EMISIÓN:

02 DE ABRIL 2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

1 DE 70

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**DIRECCIÓN GENERAL DE  
TRANSPORTE Y VIALIDAD.**

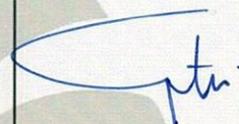




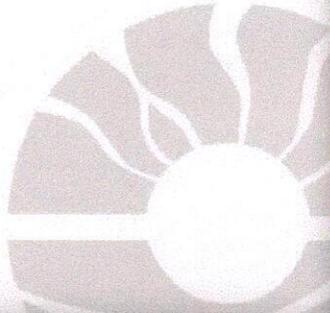
# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y VIALIDAD.

CÓDIGO:	MO-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN :	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	2 DE 70

			
<b>ELABORÓ</b> C. Rubén Jesús Rosado Zapata.  Inspector.	<b>REVISÓ</b> Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	<b>AUTORIZÓ</b> C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez	<b>VALIDÓ</b> Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación

AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDA  
02 ABR. 2024  
**VALIDADO**



## 2 ÍNDICE

---

**01 Carátula de Autorización** 2

---

**02 Índice** 3

---

**03 Capítulo I de Generales** 4

---

3.1	Introducción	8
3.2	Antecedentes	9
3.3	Marco Normativo	11
3.4	Atribuciones Institucionales	12
3.5	Objetivo General	13
3.6	Misión	13
3.7	Visión	13
3.8	Principios y Valores Institucionales	14
3.9	Políticas de Operación	15
3.10	Marco Conceptual	16

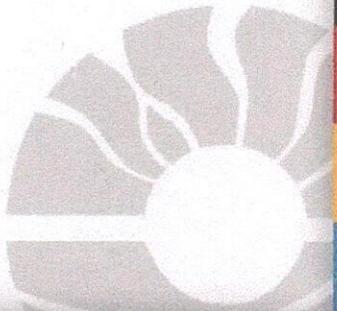
---

**04 Capítulo II de Procedimientos** 18

---

4.1	Inventario de procedimientos Administrativos	19
4.2.1	Procedimiento de Supervisor de Inspección y Vigilancia	21
4.3	Inventario de Trámite y Servicio	25
4.4.1	Procedimiento para entrega de garantías retenidas	27
4.4.2	Procedimiento para constancia de no infracción	34
4.4.3	Procedimiento para realizar baja vehicular	39
4.4.4	Procedimiento para realizar alta vehicular	44
4.4.5	Procedimiento para realizar revista físico mecánica	51
4.4.6	Procedimiento para registro y expedición operador	56
4.4.7	Procedimiento para quejas de usuarios	61
4.4.8	Procedimiento para anuencia de impacto vial	66
4.5	Sección de cambios	70





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MO-SGA-TV-01

FECHA DE  
EMISIÓN:

02 DE ABRIL 2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

4 DE 70

# CAPITULO I DE GENERALES





# 3 CAPITULO I DE GENERALES

## PORTADA

Anotar el nombre del Municipio de Benito Juárez, el Escudo del Municipio fecha de Elaboración, así como los datos de Identificación del Manual, de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

## CARÁTULA DE AUTORIZACIONES

Hoja en la que se recaban las firmas en el documento, correspondientes a quien:

- ELABORA: Servidor o servidora pública que él o la titular de la Oficina de la Presidencia Municipal designe como enlace Responsable.
- REvisa: Titulares de direcciones Generales o Dirección de Área o titulares de las unidades administrativas que dependan directamente de la o del servidor público que autoriza.
- AUTORIZA: Los/las titulares de las dependencias y Unidades administrativas que se refieren los artículos 22, 23 y 24 del reglamento orgánico de la Administración Pública Centralizada de Benito Juárez, Quintana Roo.
- VALIDACIÓN: Firma correspondiente únicamente al Titular del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación del Municipio de Benito Juárez.

## INTRODUCCIÓN

Sección inicial que describe brevemente el contenido del Manual de Procedimientos, expone su utilidad y el propósito general que pretende cumplir a través del mismo.

## ANTECEDENTES

Apartado en el que se relata la información del origen y evolución de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

## MARCO NORMATIVO

Hace referencia a la normatividad en la cual se sustentan las funciones y actividades que se realizan. Respetando la pirámide Jurídica.

## ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

Indican las facultades que le corresponden al Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, de conformidad a lo señalado en la normativa aplicable. Asimismo, señala las funciones que deben realizar las y los servidores públicos asignados a la Dirección General de Transporte y Vialidad.

## OBJETIVO

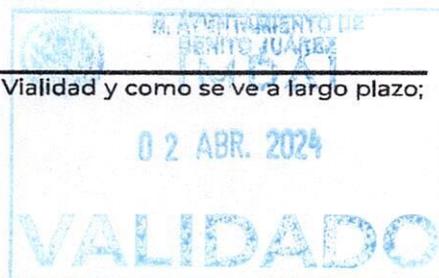
Es el propósito global que desea alcanzar o que persigue la Dirección General de Transporte y Vialidad para el cumplimiento de las actividades que por su atribución le corresponde.

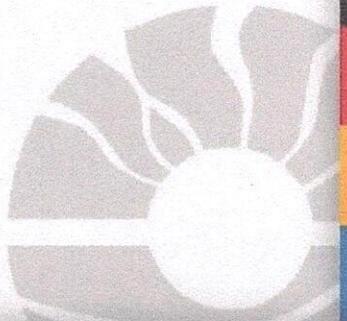
## MISIÓN

Es la razón de ser de la Dirección General de Transporte y Vialidad, con la cual todas las y los servidores públicos que laboran para la Institución deberán identificarse para su cumplimiento. Esta descripción debe ser clara, concreta y específica.

## VISIÓN

En ella se expone a donde se dirige la Dirección General de Transporte y Vialidad y como se ve a largo plazo; enunciar el escenario en el que se desea posicionar la entidad





# 3 CAPITULO I DE GENERALES

## PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Consiste en un referente ético que consolida y guía el pensamiento, las actitudes, prácticas y formas de actuación de las y los servidores públicos y colaboradores de la Dirección General de Transporte y Vialidad. Representando el Conjunto de normas morales que regulan la conducta de las y los servidores públicos hacia los servicios que prestan a la ciudadanía y en el desarrollo de sus actividades.

## POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Son guías generales de acción que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, planes, programas y proyectos previamente definidos por la organización que rigen la actuación de los integrantes de la institución, encaminados a lograr los objetivos y cumplir la misión.

## MARCO CONCEPTUAL

Son conceptos que se utilizan dentro del documento, con su descripción específica para ampliar la definición correspondiente que permita al lector una mejor comprensión del manual.

## INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al orden jerárquico de la estructura orgánica se enlistan los procedimientos por dirección o departamento de área. Agregando en este listado los siguientes datos para su correcta identificación:

- El código del procedimiento en específico.
- La versión (es el número de la actualización que corresponde al procedimiento a describir).
- El nombre del procedimiento se nombra de acuerdo al objetivo a alcanzar del mismo, se debe describir indicando donde inicia y donde termina.
- La fecha de la última emisión, corresponde a la versión anterior.

Si se tuviera que describir el procedimiento de un departamento, el nombre del departamento va a continuación del nombre del área.

En este manual se enlistarán en secciones separadas, los procedimientos administrativos, de aquellos que impliquen un trámite o servicio.

## PROCEDIMIENTOS

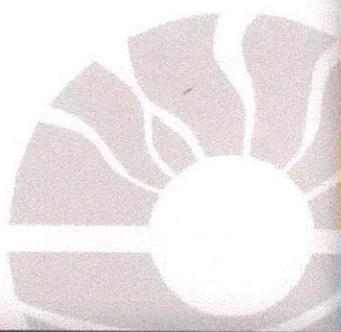
A continuación, se describirá cada uno de los procedimientos enlistados anteriormente, esta descripción inicia con la portada de cada procedimiento, dónde se recaban las firmas que validan el mismo, y se encuentra ubicado el cuadro o tabla de inicio de procedimiento, con los datos de identificación de este.

En el cuerpo de la descripción del procedimiento, deben de respetarse las siguientes secciones:

- Objetivo
- Alcance
- Responsabilidades
- Definiciones
- Descripción de actividades
- Referencias del documento
- Registros
- Historial del documento
- Diagrama de flujo



Esta información se repetirá el número de veces necesaria como procedimientos existan.



MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MO-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN:	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	7 DE 70

# 3 CAPITULO I DE GENERALES

## **SECCIÓN DE CAMBIOS**

Se especifica el número de versión del documento de acuerdo a las modificaciones y/o actualizaciones realizadas al mismo.

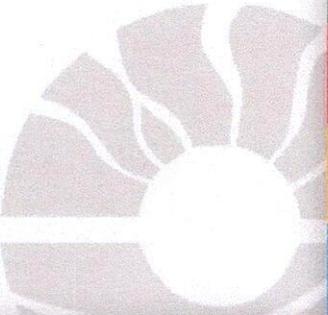
## **LENGUAJE INCLUYENTE CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.**

En la Dirección General de Transporte y Vialidad nos apegamos a la igualdad social, reforzamos el respeto de género y la NO violencia contra las mujeres.

Por ello, exhortamos para que la información contenida en este manual, sea plasmada a través del LENGUAJE INCLUYENTE, por lo mismo evitamos usar expresiones sutiles sexistas para prescindir de patrones de comportamiento y estereotipos de género.

ESTE DOCUMENTO DEBERÁ SER CONOCIDO POR TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN EL INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO E INNOVACIÓN QUE ELABORA ESTE MANUAL, CON LA FINALIDAD DE QUE SE IDENTIFIQUEN LOS PROCEDIMIENTOS QUE AQUÍ SE LLEVAN A CABO; PERO, SOBRE TODO, LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES QUE SE TIENEN CADA UNO DE LOS INVOLUCRADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE MENCIONAN.





## 3.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo y normativo de la Administración Pública del Municipio de Benito Juárez fundamentado en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada y el Reglamento Interior correspondiente adecuando y actualizando las funciones según las necesidades de su Estructura Orgánica.

El presente documento orienta y da apoyo a la vez que presenta una visión de conjunto de las Dependencias y Unidades Administrativas, definiendo el ejercicio de las funciones específicas que les han sido encomendadas, buscando con ello deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones, coadyuvar a la ejecución correcta de las labores propiciando la uniformidad en el trabajo, permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos evitando la repetición de instrucciones y directrices, servir como un medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación, propiciar el mejor aprovechamiento del talento humano y recursos materiales y ser un instrumento útil para la orientación e información al público de este modo, cumplir el perfil idóneo para ocupar cargos públicos.

La estructura del Manual comprende la descripción de los siguientes apartados fundamentales: El origen y desarrollo de la Dirección General de Transporte y Vialidad, el marco jurídico que da sustento a sus funciones, el objetivo primordial de ésta, su Filosofía Institucional, así como la estructura organizacional vigente, la descripción de los puestos de la Dirección General, de las Jefaturas de Departamento que la conforman y las relaciones que existen entre éstos.

Es importante considerar que el presente documento requiere de actualización en la medida que se presenten modificaciones en la normatividad establecida, en la Estructura del Área o en cualquier aspecto que influya en la operatividad de la misma, creando de esta manera una base para la planeación e implantación de medidas de modernización administrativa.

**Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.**  
**Directora General de Transporte y Vialidad.**





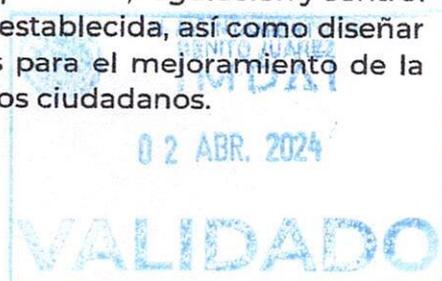
## 3.2 ANTECEDENTES

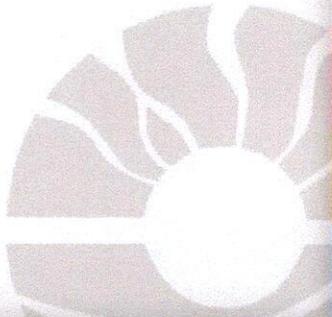
Cancún, ciudad creada en el año de 1969, por el presidente de México Gustavo Díaz Ordaz, y bajo la supervisión de en ese entonces llamado Infratur, tiempo en el cual, se creía que este sería un lugar de turismo internacional, pero el cual no se llegó a pensar que sería uno de los principales polos turísticos a nivel internacional y con aproximadamente un millón de habitantes, siendo este pensado en sus orígenes para unas 200 mil habitantes, por lo que sus calles y avenidas no concuerdan con lo que ahora requiere esta gran ciudad y municipio.

Es por lo que con el tiempo se han requerido de algunas modificaciones a la ciudad y sus vías de comunicación, a su vez de la organización del transporte público, ya que como se sabe hasta hace algunos años, el traslado de la gente se realizaba a través de los taxis, ya que por la falta de avenidas principales, que comunicaran a las colonias entre sí, resultaba más fácil y económico trasladarse en taxi que en autobús, hasta el día de hoy el transporte en ruta establecida sigue siendo de mala calidad y sobre ofertado en algunas áreas de la ciudad, ya que es de todos conocido que la zona de transferencia se encuentra en la avenida López Portillo con avenida Tulum, en el lugar denominado "Crucero", de algún tiempo a la fecha las administraciones se han preocupado en cierta forma de la creación de una red vial que esté de acuerdo a este municipio.

Con este propósito se implementa en el año de 1993, la Comisión de Transporte Municipal, la cual por cuestiones políticas deja de funcionar un año después, dejando al garete el Transporte Público hasta el año 2003, que es cuando se da inicio de nueva cuenta a la Dirección Municipal de Transporte y Vialidad, realizando diversos cambios en su estructura durante los años siguientes hasta llegar a ser la Dirección General de Transporte y Vialidad. Tiempo en el cual en el año 2006 es autorizado el nuevo reglamento de transporte urbano en ruta establecida. Como se menciona, esta Dirección trabajo sin un presupuesto propio, dependiendo siempre del presupuesto de otras Direcciones. Cabe hacer mención que en la actualidad esta Dirección cuenta con presupuesto para poder realizar sus labores correspondientes

El 01 de Julio del 2011, en la Sexagésima Octava Sesión Ordinaria del Cabildo se aprobó por unanimidad la expedición del nuevo Reglamento de Transporte Público de Pasajeros en ruta establecida y Vialidad, con un marco normativo el cual tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para la planeación, organización, operación, regulación y control para el Servicio de Transporte Público de Pasajeros en ruta establecida, así como diseñar y ejecutar las modificaciones a los programas y proyectos para el mejoramiento de la vialidad, señalización e infraestructura vial, en beneficio de los ciudadanos.





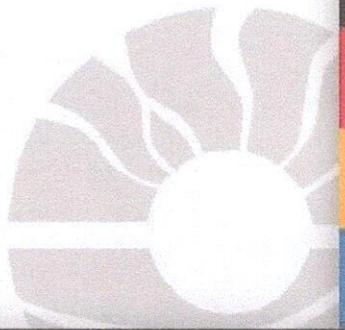
MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MO-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN:	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	10 DE 70

## 3.2 ANTECEDENTES

Así mismo, en la Sexta Sesión Ordinaria de fecha 01 de Diciembre del 2011, el Acuerdo 21-24/054 publicado en el P.O.E. en fecha 18 de Enero del 2012; se aprobó por unanimidad, reformas a varios ordenamientos Municipales, en relación a que el Departamento de Ingeniería Vial forme parte de la Dirección General de Transporte y Vialidad, esto con el objetivo de cumplir con lo estipulado en la normatividad vigente en este Municipio y garantizar una movilidad más eficiente, conveniente y segura, en el tema de Movilidad y Seguridad Vial, por lo cual también se amplían las responsabilidades y atribuciones, en el esquema de realineamiento en la estructura orgánica de los esquemas antes expuestos. Siendo hasta esta Administración en la que se le toma realmente en cuenta la importancia de esta dirección General, ya que en otros tiempos prácticamente pasaba inexistente.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MO-SGA-TV-01

FECHA DE  
EMISIÓN:

02 DE ABRIL 2024

VERSIÓN:

01

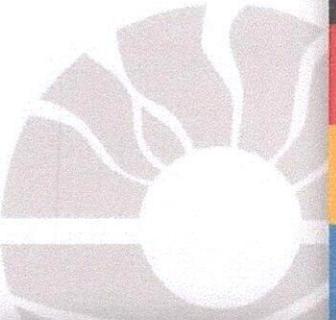
PÁGINA:

11 DE 70

## 3.3 MARCO NORMATIVO

NÚM.	NOMBRE DE LA NORMATIVIDAD / DOCUMENTO	ÚLTIMA FECHA DE PUBLICACIÓN
1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	22/03/2024 Publicada en el Periódico Oficial de la Federación.
2	Constitución Política del Estado de Quintana Roo	21/12/2023 Publicada en el Periódico Oficial de la Federación.
3	Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo.	21/12/2023 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
4	Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Quintana Roo.	06/09/2013 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
5	Ley de Movilidad del Estado de Quintana Roo.	15/12/2023 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
6	Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez, del Estado de Quintana Roo.	21/12/2023 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
7	Código de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.	13/07/2023 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
8	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	02/02/2023 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
9	Reglamento de Tránsito para el Municipio de Benito Juárez.	06/05/2022 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
10	Reglamento Interno de la Secretaría General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, Quintana Roo.	18/01/2022 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.
11	Reglamento de Transporte Público de Pasajeros en Ruta Establecida y Vialidad del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.	31/07/2021 Publicada en el Periódico Oficial del Estado.





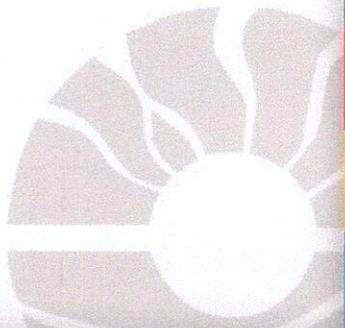
## 3.4 ATRIBUCIONES INSTITUCIONALES

En cuanto a las Atribuciones de la Dirección General de Transporte y Vialidad, conforme al nuevo del Reglamento de Transporte Público de Pasajeros en ruta Establecida y Vialidad del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, con base en los artículos 3 fracciones IV y V, así como 8, 9, 12, 79, 103, 104, 109, 309 al 316 y 319 al 360, en el cual se tiene por objeto establecer las normas y procedimientos para la planeación, organización, operación, regulación y control para el Servicio de Transporte Público de Pasajeros en ruta establecida, así como diseñar y ejecutar las modificaciones a los programas y proyectos para el mejoramiento de la vialidad, señalización e infraestructura vial, además de implementar un Registro de Asignación y Regulación de Vialidades en la circunscripción del territorio del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

Así como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Quinto, Artículo 115, Fracciones II y IV inciso a), Constitución Política del Estado de Quintana Roo, Artículo 10, 112, 114, 126, 127, 133, 134 fracción I, 145, 146 y 160, fracciones II, III, IV, V, VII y VIII, y la Ley de los Municipios del Estado de Quintana Roo. Artículos 55, 92, 115, 120, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 232, 237, 241. mediante los Principios y Directrices que rigen la actuación de los servidores públicos, con base al Art. 5 y 6 fracción I a la X, de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Quintana Roo.

Por lo cual, toda persona que haga uso de las vías públicas y de la infraestructura vial dentro del ámbito de competencia territorial del Municipio de Benito Juárez, ya sea como concesionario, operador, propietario o usuario, con o sin registro de un vehículo de Transporte Público de Pasajeros, se encuentra obligada a cumplir con las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, reconociendo el Derecho Humano de las personas y sus garantías en los términos establecidos en los Tratados Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte y en los términos establecidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado de Quintana Roo, las leyes y reglamentos que de ellas emane.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN:	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	13 DE 70

## 3.5 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implementar estrategias que conlleven al mejoramiento del sistema del transporte público de ruta establecida y a la vez realizar adecuaciones, modificaciones y obras que agilicen las vialidades, para mejorar la movilidad del Municipio de Benito Juárez, en beneficio de la ciudadanía, de la ecología y la economía.

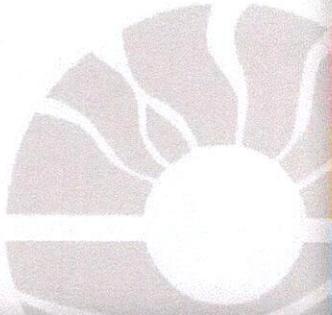
### 3.6 MISIÓN

Esta Dirección General busca mejorar la movilidad, se enfoca a realizar planteamientos y soluciones para que este Municipio cuente con un sistema de transporte público, actual, ágil y eficiente, que cumpla con las necesidades prioritarias de la comunidad.

### 3.7 VISIÓN

Seguir impulsando el transporte público para llegar a ser un modelo que cumpla las necesidades de la población de este Municipio ya que así lo requiere esta ciudad de alto flujo turístico, implementando un sistema de red de transporte moderno, rápido, económico y ecológico. A la vez de contar con una red vial, ágil y rápida para beneficio de igual manera para el usuario del transporte privado.





## 3.8 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

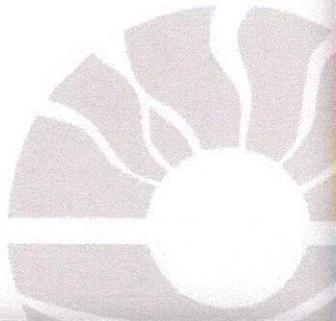
### PRINCIPIOS

- Honradez, Lealtad y Certeza.
- Integridad y Legalidad.
- Imparcialidad, Transparencia y Eficacia.

### VALORES

- Ética, Servicio y Empatía
- Honestidad, Respeto y Sencillez.
- Responsabilidad y Compromiso.





## 3.9 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

### A. DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPORTE Y VIALIDAD.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697

### B. JEFATURA DEL ÁREA TÉCNICA.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697

### C. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697

### D. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RUTAS Y PARQUE VEHICULAR.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697

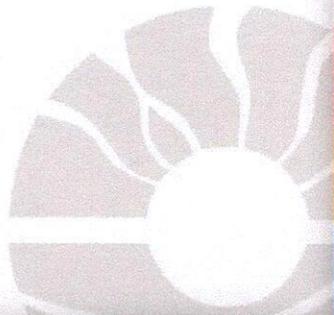
### E. SUPERVISOR (A) DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697

### F. JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA VIAL.

Horario: 08:00 a 16:00 hrs. de lunes a viernes.  
Horario de Atención y Recepción de Documentos:  
09:00 a 15:00 hrs. de lunes a viernes.  
Contacto: [transporteyvialidad@cancun.gob.mx](mailto:transporteyvialidad@cancun.gob.mx)  
Teléfono: (998) 884 4697





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN:	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	16 DE 70

## 3.10 MARCO CONCEPTUAL

### **Bahías de ascenso y descenso o Parada**

Área destinada para el ascenso y descenso de pasajeros autorizada por la Dirección.

### **Base de ruta o Terminal**

Lugar de inicio o terminación de la ruta destinada al despacho y estacionamiento temporal de las unidades.

### **Capacidad Vehicular**

Número máximo de pasajeros que en condiciones de seguridad pueden viajar dentro de los vehículos.

### **Concesión**

Acto administrativo mediante el cual el Ayuntamiento otorga el derecho para la prestación temporal del servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida, de conformidad a las rutas autorizadas en los términos que establecen las leyes y reglamentos vigentes en la materia, así como en el contrato y título de concesión respectivo.

### **Concesionario**

Persona con personalidad jurídica de carácter mercantil a quien el ayuntamiento le otorga la concesión del servicio público de transporte de pasajeros de ruta establecida.

### **Encierro**

Lugar autorizado por la Dirección para el depósito, guarda, ejecución de los servicios de reparación, mantenimiento y limpieza de los vehículos.

### **Frecuencia**

Es el número de vehículos por hora requeridos para el servicio dentro de un periodo determinado durante el día.

### **Inspector**

Personal adscrito a la Dirección para vigilar y hacer cumplir disposiciones contenidas en el Reglamento. Para la Prestación del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros en Autobuses en Ruta Establecida.

### **Intervalo**

Tiempo expresado en minutos comprendido entre los vehículos despachados en un mismo periodo.

### **Itinerario o Derrotero**

Descripción de los puntos fijos del recorrido regular que realizan los vehículos entre los puntos extremos e intermedios que fije la concesión expresando la longitud de la ruta, avenidas, calles y movimientos direccionales.

### **Longitud de la ruta**

Distancia de la ruta expresada en kilómetros del punto de partida al de destino.

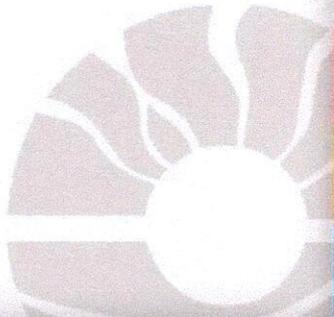
### **Operador**

Persona con licencia expedida por la secretaria de Seguridad Pública y Tránsito del Municipio, contratada por el concesionario, para la conducción de los vehículos destinados a la prestación del servicio.

### **Paradero**

Mobiliario urbano destinado al resguardo del usuario en aquellas paradas que se autorice su instalación.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:	MP-SGA-TV-01
FECHA DE EMISIÓN:	02 DE ABRIL 2024
VERSIÓN:	01
PÁGINA:	17 DE 70

## 3.10 MARCO CONCEPTUAL

### **Parque Vehicular**

Conjunto de vehículos autorizados para la prestación del servicio conforme a la concesión respectiva.

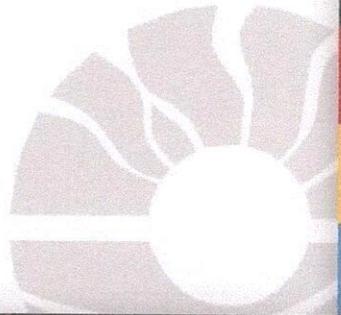
### **Pasajero o Usuario**

Usuario del servicio que cuenta con boleto.

### **Revista**

Verificación que realiza la Dirección respecto al estado físico del parque vehicular destinado al servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO:

MP-SGA-TV-01

FECHA DE  
EMISIÓN:

02 DE ABRIL 2024

VERSIÓN:

01

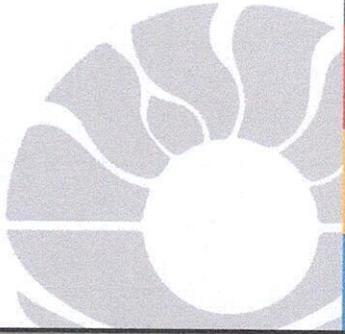
PÁGINA:

18 DE 70

# CAPITULO II

# PROCEDIMIENTOS

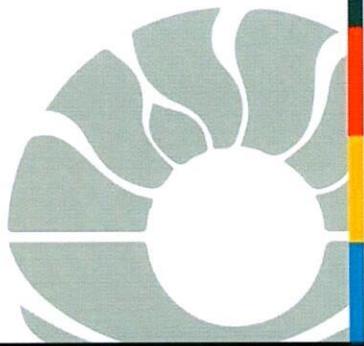




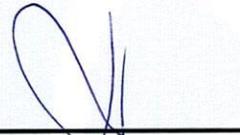
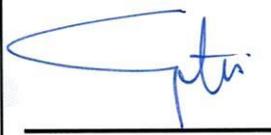
## 4.1 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

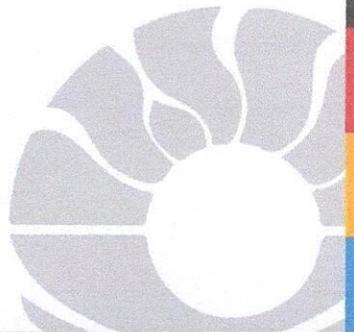
CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
Supervisor de Inspección y Vigilancia.			
P-TR-SGA-TV-SV-01	01	Supervisión y Vigilancia	02-abril-2024





<b>PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA.</b>		<b>SUPERVISIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-SV-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Andrea Nicole Trujillo Pérez.  Supervisora de Inspección y Vigilancia	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.



## 4.2.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

<b>PROCEDIMIENTO PARA SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA.</b>		<b><i>SUPERVISIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</i></b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-SV-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Vigilar la observancia de las disposiciones en materia del servicio de transporte público de pasajeros en ruta establecida cumpla con los ordenamientos federales, estatales y municipales, así como el contrato de concesión respectivo.

### 2.0 ALCANCE

Que el servicio de Transporte de Pasajeros en Ruta Establecida cumpla con los requisitos de continuidad, regularidad, calidad, eficiencia operativa, administrativa y legal.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección General de Transporte y Vialidad

3.1.2 Ordena los operativos y recorridos de supervisión y vigilancia con la finalidad de hacer cumplir los ordenamientos federales estatales y municipales.

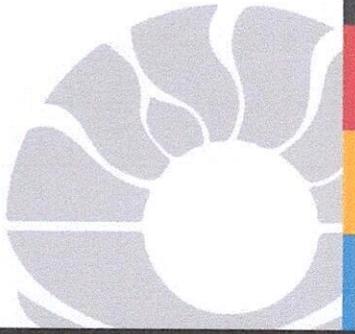
#### 3.2 Supervisor de Inspección y Vigilancia

3.2.1 Vigilancia de operativos y recorrido de inspectores en las rutas de transporte público en ruta establecida.

#### 3.3 inspector

3.3.1 Realizar recorridos y operativos de supervisión y vigilancia en las rutas del





transporte público.

#### 4.4 DEFINICIONES

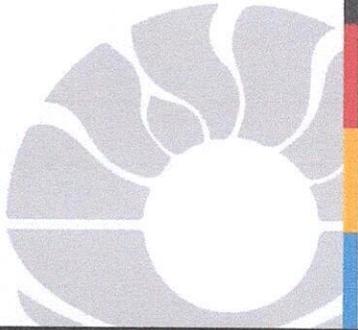
**4.0** Boletas de infracción: Documento oficial donde queda asentado lugar, fecha y hora, datos del operador, vehículo, la garantía, conceptos y motivos de la infracción, artículos del Reglamento de Transporte Público de Pasajeros del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo, así como nombre y firma del inspector adscrito a la Dirección General.

**4.1** Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.

#### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Director General	Ordena los operativo y recorridos de supervisión y vigilancia, con la finalidad de cerciorarse que el servicio público de transporte de pasajeros cumpla con los requisitos de calidad, eficiencia, eficacia, regularidad y continuidad en la prestación del servicio de transporte.
2	Supervisor de Inspección y Vigilancia	Vigilar el cumplimiento de las actividades de inspección y vigilancia realizadas por los inspectores de la Dirección General de Transporte y Vialidad se realicen conforme a los dispuesto en leyes y reglamentos federales estatales y municipales, aplicables para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida.
3	Inspectores	Aplicar e imponer infracciones en materia del servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida, que procedan en contra de los concesionarios y operadores mismas que se harán constar en las boletas de infracción seriadas y autorizadas por el director general, debiendo señalar los datos completos del concesionario o infractor, hechos ocurridos, el fundamento jurídico que prevén la infracción cometida, la sanción correspondiente, así como el nombre y firma del

VALIDADO



		Inspector facultado para ellos.
4	Concesionario/operador	Se le hace saber la o las presuntas infracciones en que haya incurrido y los preceptos jurídicos violados. Mismas que se hacen constar en la boleta de infracción.
7	Fin del procedimiento	-----

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento de Transporte Público de Pasajeros en Ruta Establecida y Vialidad del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

6.2 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

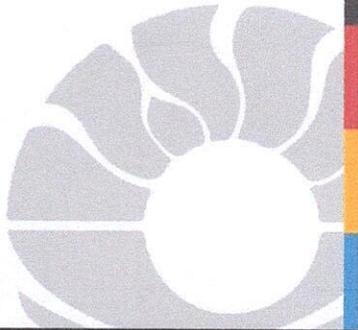
## 7.0 REGISTROS

7.1 P-SGA-TV-XXX Diagrama de Flujo del Procedimiento supervisión y vigilancia

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024

VALIDADO



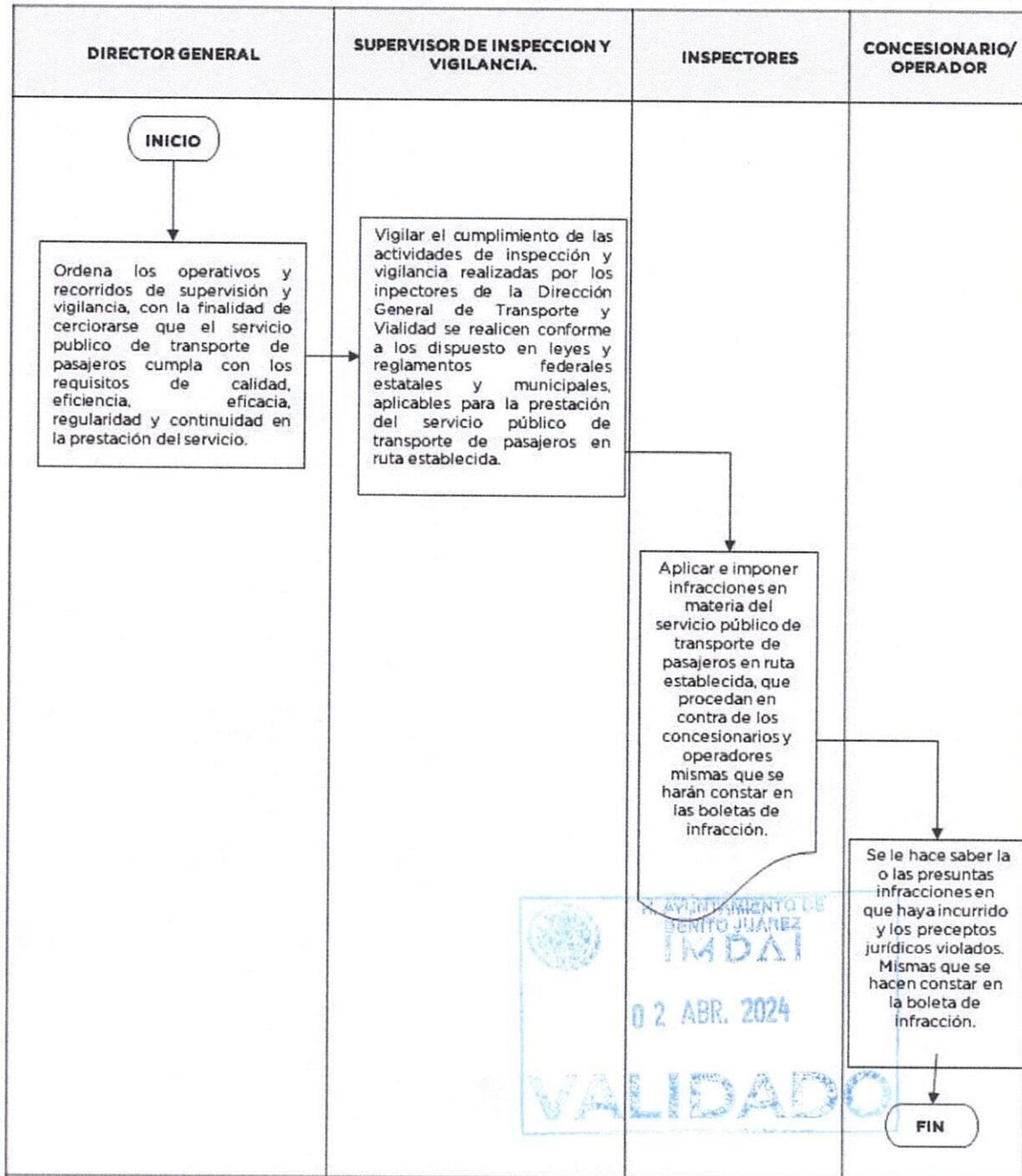
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
PROCEDIMIENTO PARA LA SUPERVISIÓN Y VIGILANCIA.**

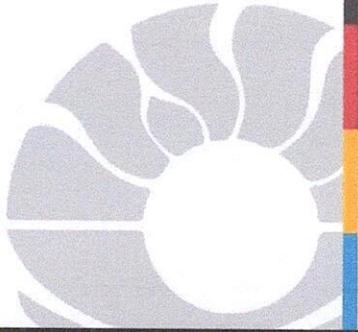
CÓDIGO: DF-TR-SGA-TV-SV-01

EMISIÓN: 02-abril-2024

REVISIÓN: 01

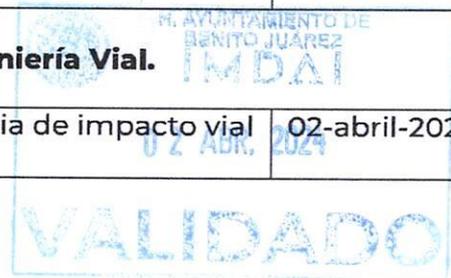
SUPERVISOR DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.

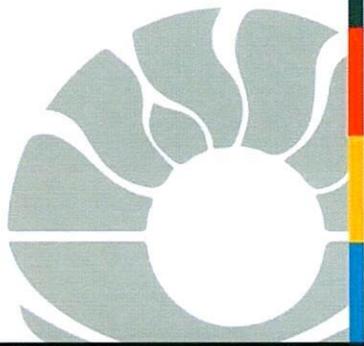




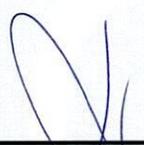
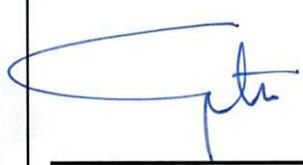
### 4.3 INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁMITE Y SERVICIO

CÓDIGO	VERSIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE LA ÚLTIMA EMISIÓN
<b>Jefatura del Departamento del Área Técnica.</b>			
P-TR-SGA-TV-AT-01	01	Procedimiento para entrega de garantías retenidas.	02-abril-2024
P-TR-SGA-TV-AT-02	01	Constancias de No Infracción.	02-abril-2024
<b>Jefatura del Departamento de Concesiones.</b>			
P-TR-SGA-TV-CS-01	01	Procedimiento para realizar Baja Vehicular.	02-abril-2024
P-TR-SGA-TV-CS-02	01	Procedimiento para realizar Alta Vehicular.	02-abril-2024
P-TR-SGA-TV-CS-03	01	Procedimiento para realizar Revista Físico Vehicular.	02-abril-2024
<b>Jefatura del Departamento de Rutas y Parque Vehicular.</b>			
P-SGA-TV-RP-01	01	Registro y Expedición de Cédula de Operador.	02-abril-2024
<b>Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.</b>			
P-SGA-TV-IV-01	01	Procedimiento para Queja de Usuario.	02-abril-2024
<b>Jefatura del Departamento de Ingeniería Vial.</b>			
P-SGA-TV-IT-01	01	Procedimiento para la anuencia de impacto vial	02-abril-2024

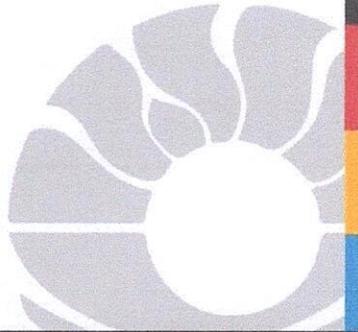




<b>PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE GARANTÍAS RETENIDAS.</b>		<b>JEFATURA DEL ÁREA TÉCNICA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-AT-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Encarnación Ocampo García.  Jefa del Área Técnica.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.





## 4.4.1 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA ENTREGA DE GARANTÍAS RETENIDAS.</b>		<b>JEFATURA DEL ÁREA TÉCNICA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-AT-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Efectuar la entrega de la Garantía retenida estableciendo el concepto de sanción a pagar por las actas de inspección emitidas a las concesionarias y operadores del servicio de transporte público en ruta establecida, una vez pagada.

### 2.0 ALCANCE

Dar certeza jurídica al procedimiento aplicable a todas las concesionarias Municipales y a los operadores de estas empresas.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección General de Transporte y Vialidad.

**3.1.1** Instruye el operativo en puntos y zonas estratégicas.

**3.1.2** Controlar y firmar la calificación de las actas de inspección, realizadas por los inspectores para la entrega de las garantías retenidas.

#### 3.2 Tesorería Municipal.

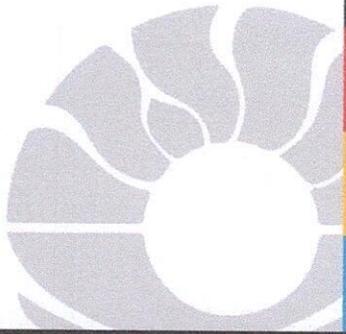
**3.2.1** Realiza el cobro a través del sistema OPERGOB de Ingresos Municipal.

**3.2.2** Imprime los recibos oficiales, rubrica y sella los recibos.

#### 3.3 Jefatura del Área Técnica.

**3.3.1** Recibe la instrucción y notifica al Supervisor de Inspección y Vigilancia, para que desarrolle y coordine el operativo





- 3.3.2** Recibir las garantías retenidas y las actas de inspección realizadas por los inspectores.
- 3.3.3** Mantener un control de las garantías retenidas y actas de Inspección.
- 3.3.4** Calificar el costo de la sanción que marca el Reglamento para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en autobuses en ruta establecida del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.
- 3.3.5** responsable de la entrega de garantías al infractor una vez pagadas y/o amonestadas.

#### **3.4 Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.**

- 3.4.1** Elabora y entrega órdenes y actas de inspección
- 3.4.2** Coordina y supervisa a los inspectores para que se lleve a cabo el operativo.
- 3.4.3** Elabora la resolución de pago o en su caso amonestación y se procede a las firmas correspondientes.
- 3.4.4** Recibe, archiva y resguarda las órdenes y actas de Inspección y las garantías retenidas.

#### **4.0 DEFINICIONES**

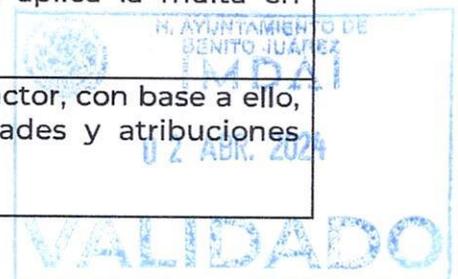
**INSPECCIÓN-** Es aquella que se realiza a una concesionaria u operador del servicio público de transporte de pasajeros en autobuses de ruta establecida del Municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.

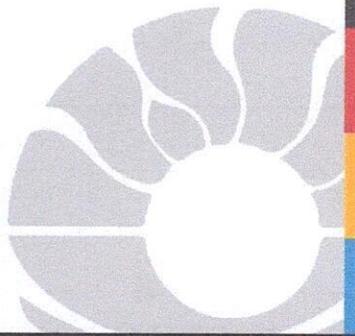
**GESTIÓN-** Tramite u acción que se lleva a cabo para resolver una cosa.

**OPERADOR (A)-** (Chofer) Persona capacitada para conducir un vehículo de motor contratada para transportar personas.

#### **5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>PASO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</b>
1	Concesionario u Operador	Se presenta en la Dirección General de Transporte y Vialidad con la orden y el acta original para efecto de ser calificada.
2	Jefatura del Área Técnica	Localiza el número de folio de la orden y el acta de inspección. Localiza el artículo con base a la infracción cometida en el Reglamento. Realiza la calificación de la falta cometida, determinando el monto que aplica la multa en U.M.A.'s.
3	Dirección General	Se informa el estatus del infractor, con base a ello, el director (a) en sus facultades y atribuciones amonesta o multa.





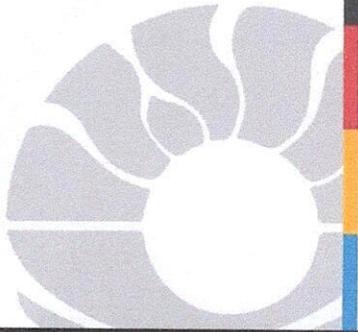
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Jefatura del Área Técnica	Elabora la resolución en caso de amonestación y se procede a recabar las firmas correspondientes.
5	Concesionario u Operador	Recibe, firma y regresa la amonestación. Recibe la garantía (Fin del proceso).
6	Supervisor de Inspección y Vigilancia	En caso de ser sancionado con multa. Genera la resolución, junto con el pase de caja.
7	Concesionario u Operador	Recibe el pase de caja para efecto de que realice el pago ante la Tesorería Municipal.
8	Tesorería Municipal	Realiza el cobro a través del sistema OPERGOB de ingresos municipal, imprime los recibos oficiales, rubrica y sella los recibos.
9	Concesionario u Operador	Una vez realizado el pago, se presenta en la Dirección General de Transporte y Vialidad, con el recibo en original y copia. La cual entrega al Supervisor de Inspección y Vigilancia.
10	Supervisor de Inspección y Vigilancia	Recibe la copia del recibo oficial, verifica que se encuentre debidamente sellados y los anexa al expediente correspondiente. Lleva a cabo la devolución de la garantía oficial retenida.
11	Concesionario u Operador	Firma de recibido en la copia de la garantía, quedando constancia de que fue entregada la documentación del procedimiento realizado.
12	Fin de Procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

6.2 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Quintana Roo.





**6.3** MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

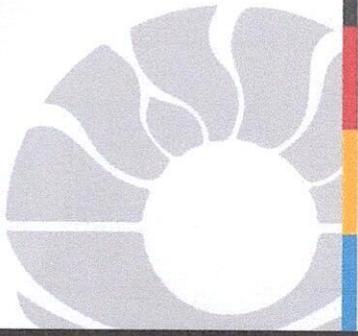
**7.0 REGISTROS**

7.1 DF-SGA-TV-AT-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento para calificar las actas de inspección y entrega de garantías.

**8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO**

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024





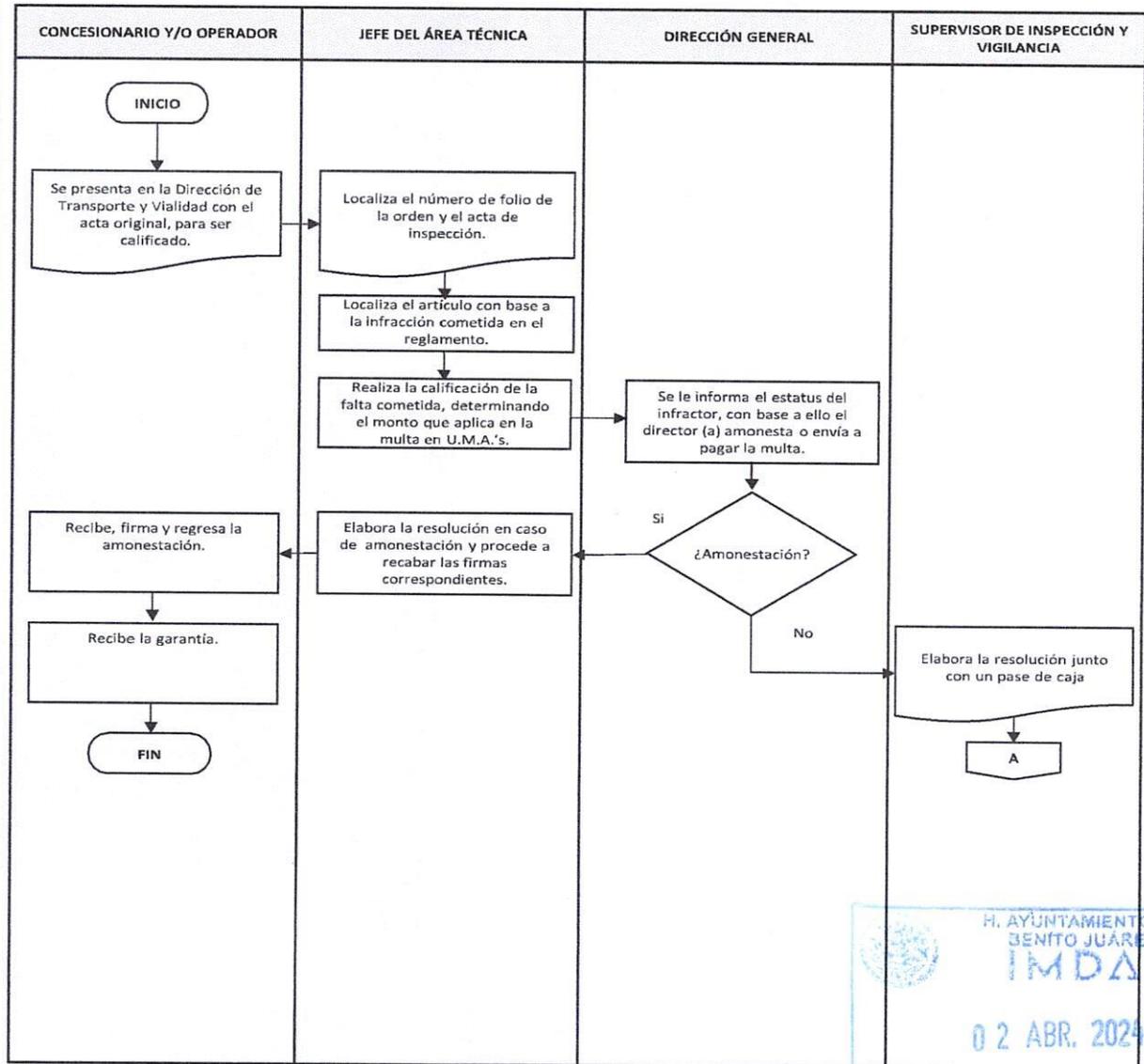
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para entrega de Garantías Retenidas.**

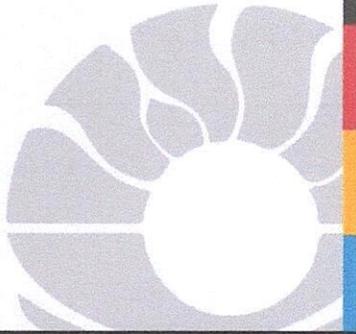
CÓDIGO: DF-SGA-TV-AT-01

EMISIÓN: 02-ABRIL-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DEL ÁREA TÉCNICA.





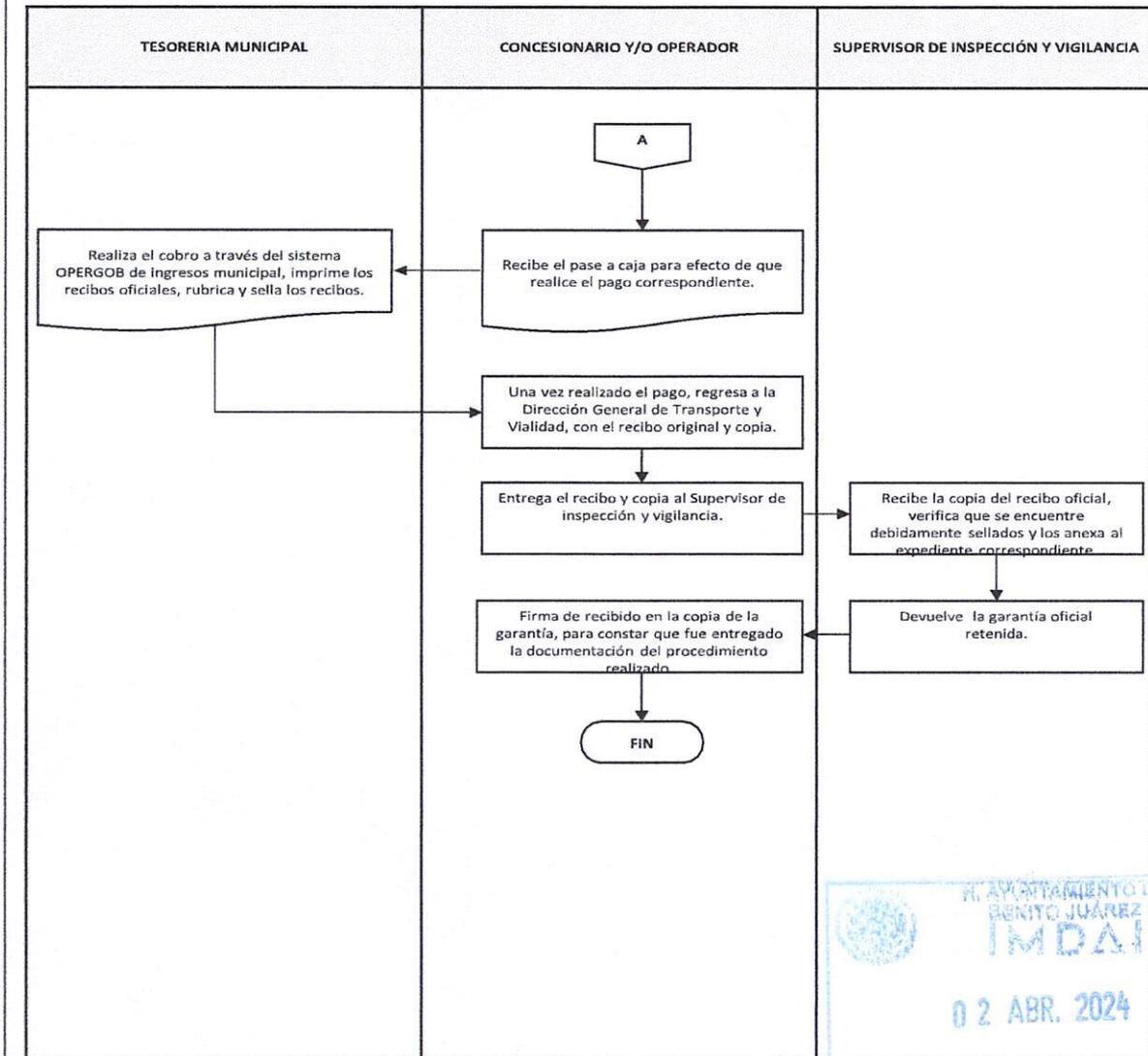
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para entrega de Garantías Retenidas.**

CÓDIGO: DF-SGA-TV-AT-01

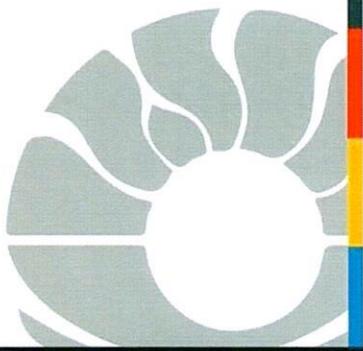
EMISIÓN: 02-ABRIL-2024

REVISIÓN: 01

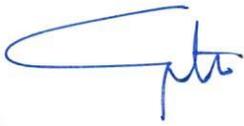
JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DEL ÁREA TÉCNICA.

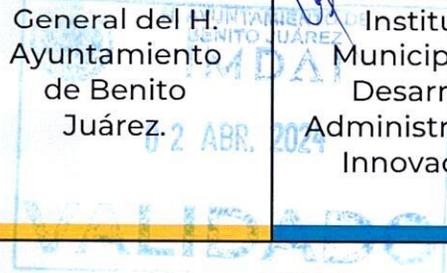


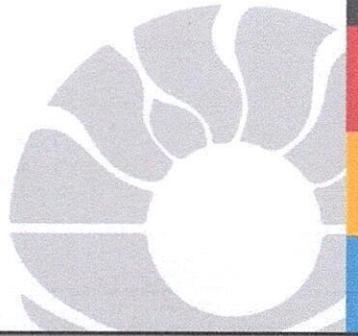
M. AYUNTAMIENTO DE  
BENITO JUÁREZ  
IMDAI  
02 ABR. 2024  
VALIDADO



<b>PROCEDIMIENTO PARA CONSTANCIA DE NO INFRACCIÓN.</b>		<b>JEFATURA DEL ÁREA TÉCNICA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-AT-02	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Encarnación Ocampo García.  Jefa del Área Técnica.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.





## 4.4.2 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA CONSTANCIA DE NO INFRACCIÓN.</b>		<b>JEFATURA DEL ÁREA TÉCNICA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-AT-02	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Expedir el documento probatorio para evitar que los operadores del transporte público evadan la responsabilidad de cumplir con las sanciones a las que se hacen acreedores por infringir el Reglamento de Transporte Público de Pasajeros en ruta establecida y vialidad del municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el público en general al igual que empresarial.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección General de Transporte y Vialidad.

3.1.1 Firmar las Constancias de No Infracción que soliciten.

#### 3.2 Tesorería Municipal.

3.2.1 Realiza el cobro a través del sistema OPERGOB de Ingreso Municipal.

3.2.2 Imprime los recibos oficiales, rubrica y sella los recibos.

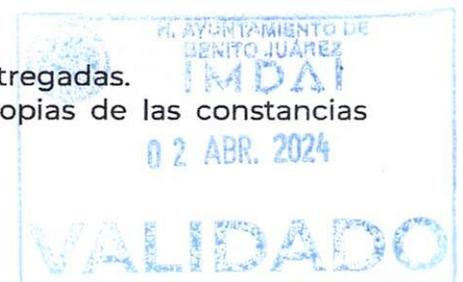
#### 3.3 Jefatura del Área Técnica.

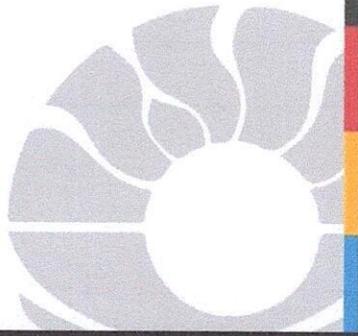
3.3.1 Recibe la solicitud de constancia de no infracción.

3.3.2 Verificar que no existan infracciones pendientes a pagar.

3.3.3 Mantener un control de la Constancias de no infracción entregadas.

3.3.4 Recibe, archiva y resguarda comprobantes de pago y copias de las constancias entregadas.





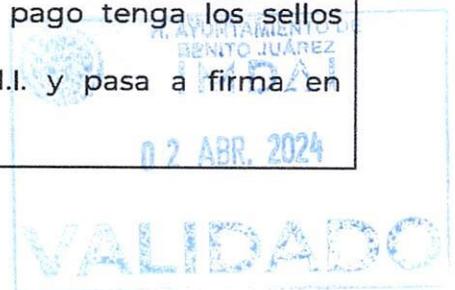
#### 4.0 DEFINICIONES

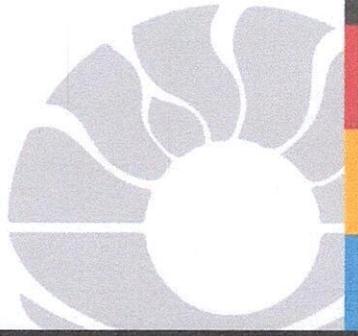
**CONSTANCIA DE NO INFRACCIÓN-** (C.N.I.) Documento expedido donde determina que el interesado no cuenta con ningún procedimiento administrativo por concepto de infracciones a los Reglamentos aplicables a la materia.

**DGTV-** Dirección General de Transporte y Vialidad.

#### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano (a)	Se presenta en la Dirección General de Transporte y Vialidad solicitando su Constancia de No Infracción.
2	Jefatura del Área Técnica	Solicita alguna Identificación Oficial Vigente y/o documento donde este correctamente escrito su nombre para verificar que no cuente con alguna infracción. En caso de contar con infracción se busca la garantía física y se le indica al ciudadano realizar el trámite para solventar la garantía retenida (Fin del proceso). Si el ciudadano (a) no tiene tramite pendiente y/o infracción se genera en el sistema OPERGOB ticket de pago para que acuda a la Tesorería Municipal a realizar dicho pago.
3	Ciudadano	Recibe el ticket para hacer el pago ante la Tesorería Municipal.
4	Tesorería Municipal	Realiza el cobro a través del Sistema OPERGOB de ingreso municipal; imprime, rubrica y sella los recibos oficiales.
5	Ciudadano	Regresa a la DGTV para entregar el recibo.
6	Jefatura del Área Técnica	Verifica que el recibo de pago tenga los sellos correspondientes. Genera e imprime la C.N.I. y pasa a firma en Dirección General.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
7	Dirección General	Revisa y firma la constancia y posteriormente regresa la Constancia a la Jefatura del área técnica.
8	Jefatura del Área Técnica	Recibe la constancia firmada del director (a) general y procede a su entrega al ciudadano (a).
9	Ciudadano	Recibe su constancia; firma el acuse de recibido y este último lo regresa a la jefatura del área técnica.
10	Jefatura del Área Técnica	Recibe el acuse y archiva.
11	Fin de Procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.
- 6.2 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

## 7.0 REGISTROS

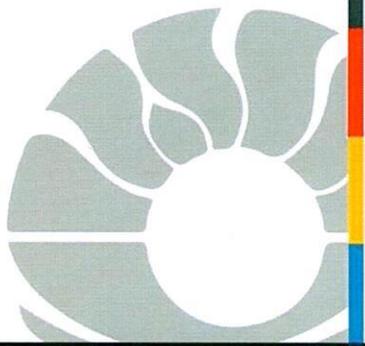
- 7.1 DF-XXX-XX Diagrama de Flujo del Procedimiento para Constancia de No Infracción.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

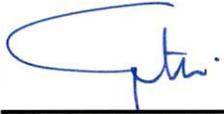
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024



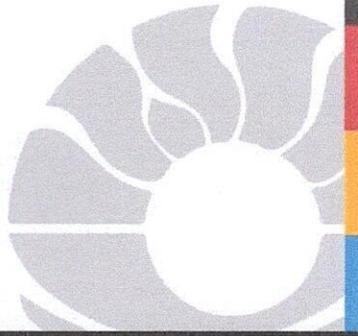




<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR BAJA VEHICULAR.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Juan Carlos Guzmán Huerta.  Jefe del Departamento de Concesiones.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

AYUNTAMIENTO DE BENITO JUÁREZ  
VALIDADO  
02 ABR. 2024



## 4.4.3 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR BAJA VEHICULAR.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Otorgar Baja de vehículos de autotransporte municipal de pasaje en ruta establecida del Municipio de Benito Juárez de acuerdo a la normatividad establecida, a fin de brindar certeza jurídica a los prestadores de los servicios de transporte público.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplicable a todas las concesionarias de transporte público Municipal y sus unidades.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Dirección General de Transporte y Vialidad.

**3.1.1** Autorizar la baja del padrón vehicular de las empresas de acuerdo a lo estipulado en la concesión autorizada.

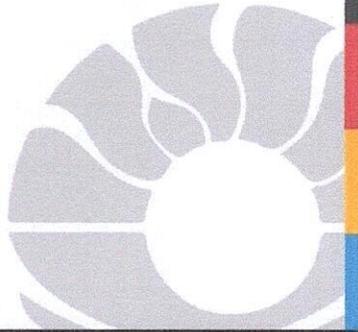
#### 3.2 Jefatura del Departamento de Concesiones.

**3.2.1** Se encarga de recibir la documentación que ampare la solicitud de baja vehicular y presentársela a su superior jerárquico.

**3.2.2** responsable de monitorear la reducción del parque vehicular de las empresas concesionarias.

**3.2.2** Genera documentos de pago para llevar a cabo la baja de las unidades ante las autoridades correspondientes.





#### 4.0 DEFINICIONES

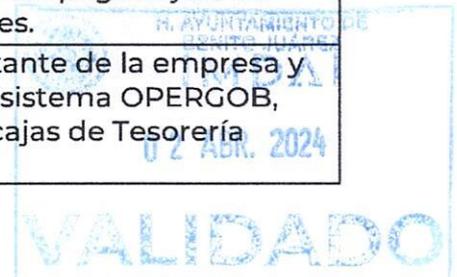
**BAJA**- Término del permiso expedido para la explotación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en ruta establecida del Municipio de Benito Juárez.

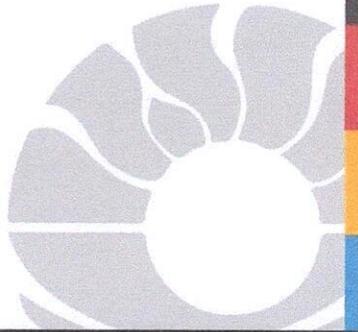
**DGTV**- Dirección General de Transporte y Vialidad.

**CONCESIONARIA**-Persona jurídica de carácter mercantil a quien el H. Ayuntamiento, le otorga la concesión del servicio público de transporte en ruta establecida.

#### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Empresa Concesionaria.	Un representante de la empresa se presenta en las instalaciones de la DGTV y solicita por escrito libre la baja de la unidad y presentar los requisitos establecidos previamente.
2	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Recibe el escrito de la solicitud, en el caso de las bajas, revisa que la documentación este debidamente integrada, de ser así sella y rubrica de recibido. De lo contrario solicita al representante, que solvete la documentación faltante. Recibe el escrito de solicitud, y turna al director general para que valide si se realiza la baja.
3	Dirección General.	Autoriza la baja del padrón vehicular de las empresas. Regresa la solicitud validada al jefe del departamento de concesiones.
4	Jefatura del Departamento de Concesiones	Recibe la baja autorizada y elabora el oficio estableciendo los derechos a pagar ante la tesorería municipal de baja de la unidad solicitada.
5	Dirección General.	Recibe, firma y turna el oficio de pago al jefe de departamento de concesiones.
6	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Entrega el oficio al representante de la empresa y elabora el pase de caja en el sistema OPERGOB, para que pase a pagar a las cajas de Tesorería Municipal.





7	Empresa Concesionaria.	Recibe el oficio y firma de recibido. Se presenta en las cajas de tesorería municipal con su original a realizar el pago correspondiente. Una vez realizado el pago de los derechos ante la tesorería municipal; presenta a la DGTV los recibos oficiales de pago.
8	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Genera el oficio mediante el cual se le solicita a la recaudadora de rentas del Estado, que genere la baja de la unidad, toda vez que no existe inconveniente alguno por parte de la DGTV. Entrega oficio al representante de la empresa.
9	Fin de Procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

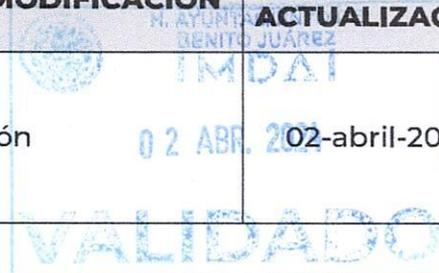
- 6.1. Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.
- 6.2. Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez del Estado de Q. Roo.
- 6.2. Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. ROO.
- 6.3 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

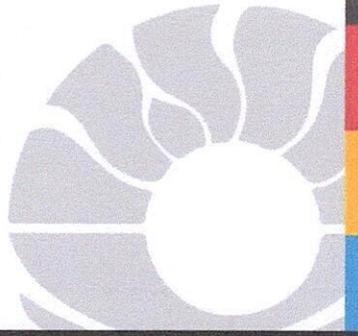
## 7.0 REGISTROS

- 7.1 DF-SGA-TV-AT-02 Diagrama de Flujo del Procedimiento para realizar baja vehicular del servicio de transporte público de pasajeros.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024





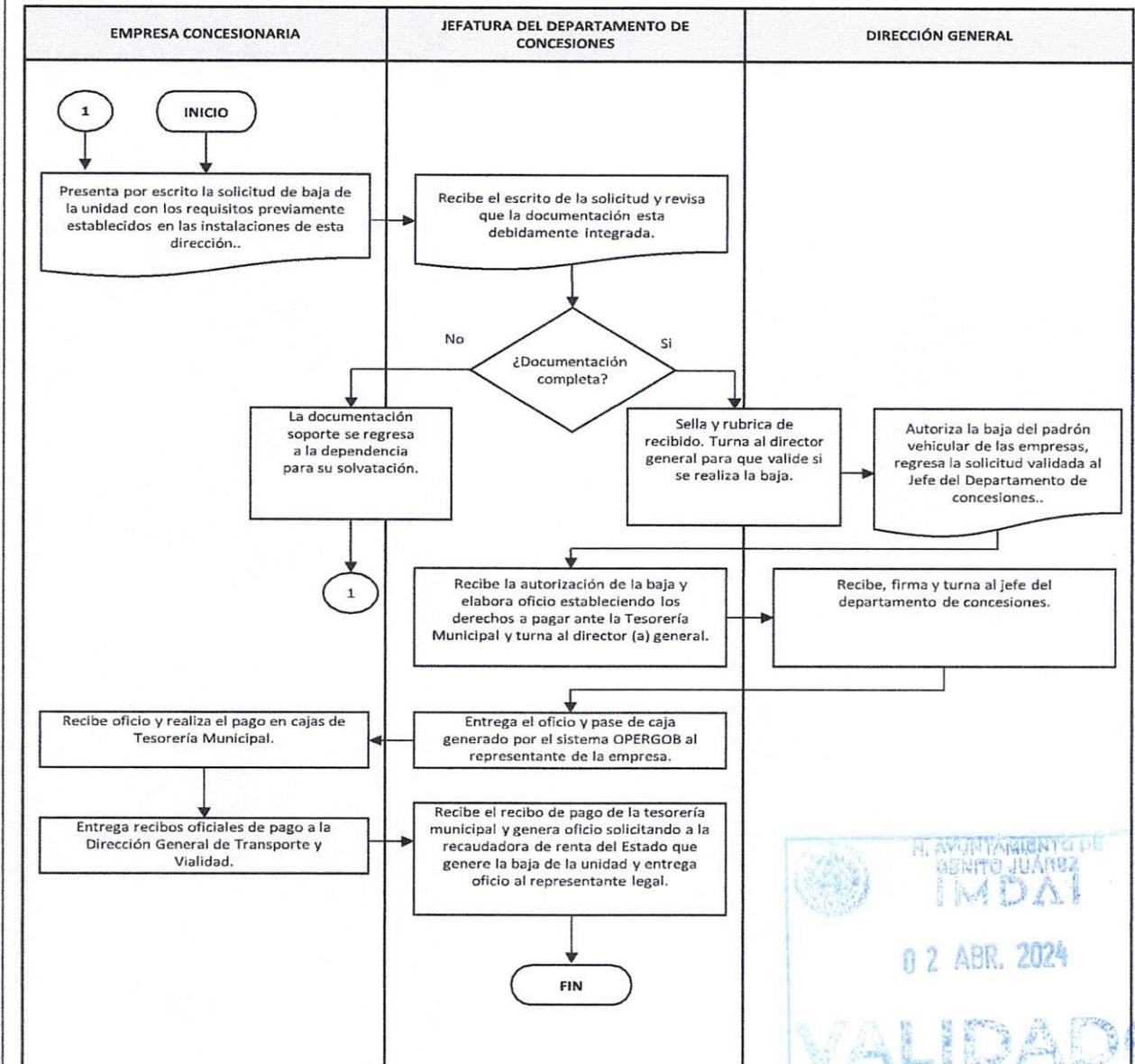
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para realizar Baja Vehicular.**

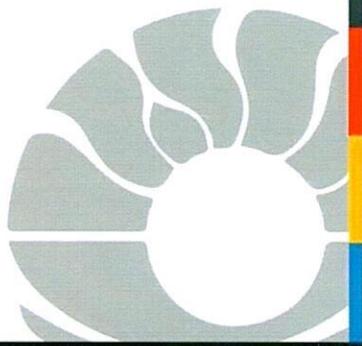
CÓDIGO: DF-SGA-TV-CS-01

EMISIÓN: 02-Abril-2024

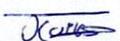
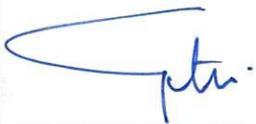
REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.

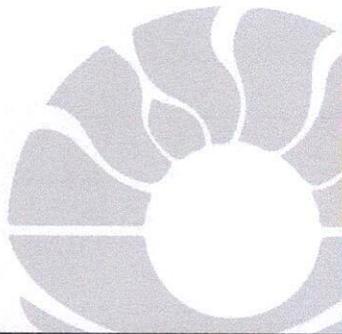




<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALTA VEHICULAR.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-02	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Juan Carlos Guzmán Huerta.  Jefe del Departamento de Concesiones.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

02 ABR. 2024  
**VALIDADO**



## 4.4.4 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ALTA VEHICULAR.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-02	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Otorgar alta de vehículos de transporte municipal de pasaje en ruta establecida del Municipio de Benito Juárez de acuerdo a la normatividad establecida, a fin de brindar certeza jurídica a los prestadores de los servicios de transporte público.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las concesionarias de transporte público Municipales y sus unidades.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Dirección General de Transporte y Vialidad.

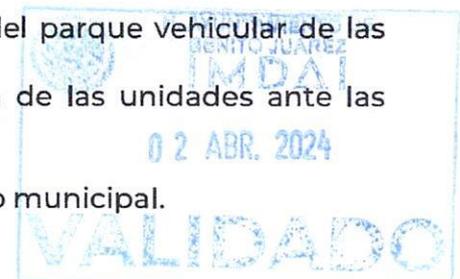
- 3.1.1 Autorizar el alta del padrón vehicular de las empresas de acuerdo a lo estipulado en la concesión autorizada.
- 3.1.2 Controlar y firmar la calificación de las actas de inspección, realizadas por los inspectores para la entrega de las garantías retenidas.

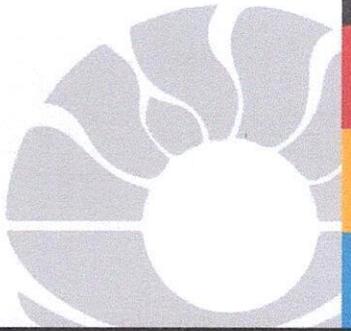
#### 3.2. Jefatura del Departamento de Concesiones.

- 3.2.1 Se encarga de recibir la documentación que ampare la solicitud de alta de la unidad y presentársela a su superior jerárquico.
- 3.2.2 responsable de monitorear el crecimiento y reducción del parque vehicular de las empresas concesionarias.
- 3.2.3 Genera documentos de pago para llevar a cabo el alta de las unidades ante las autoridades correspondientes.

#### 3.3 Tesorería Municipal.

- 3.3.1 Realiza el cobro a través del sistema OPERGOB de ingreso municipal.





**3.3.2** Imprime los recibos oficiales, rubrica y sella los recibos.

**4.0 DEFINICIONES**

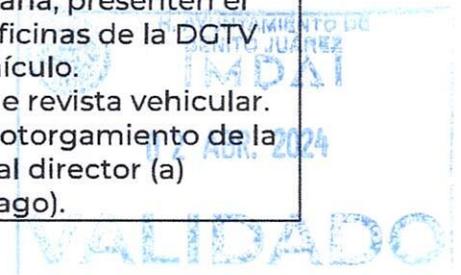
*ALTA*- Permiso que se expide para la explotación y operación de los servicios de transporte en la modalidad de transporte urbano de pasajeros en ruta establecida en el Municipio de Benito Juárez.

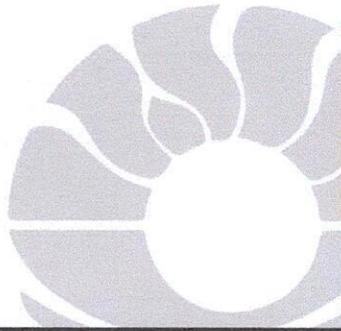
*DGTV*- Dirección General de Transporte y Vialidad.

*CONCESIONARIA*- Persona Jurídica de carácter mercantil a quien el H. Ayuntamiento, le otorga la concesión del servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida.

**5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

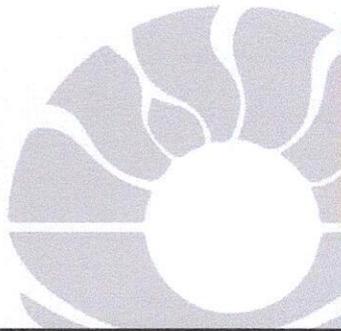
PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Empresa concesionaria.	Un representante de la empresa se presenta en las instalaciones de la DGTV y solicita por escrito libre el alta vehicular, presentando los requisitos establecidos previamente.
2	Jefatura del departamento de concesiones.	Recibe el escrito de la solicitud, revisa que la documentación esté debidamente integrada, de ser así sella y rubrica de recibido. De lo contrario solicita a la empresa concesionaria, que solvete la documentación faltante. Turna al director (a) general para que valide si se realiza el alta vehicular de transporte.
3	Dirección General.	Autoriza el alta del padrón vehicular de las empresas de acuerdo a lo estipulado en el contrato y título de concesión autorizado por el H. Ayuntamiento. Regresa la solicitud validada a la Jefatura del departamento de concesiones.
4	Jefatura del departamento de concesiones.	Solicita a la empresa concesionaria, presenten el vehículo de transporte, en las oficinas de la DGTV para la inspección física del vehículo. Realiza el llenado del formato de revista vehicular. Cubiertos los requisitos para el otorgamiento de la autorización del trámite, turna al director (a) general para firma. (Oficio de pago).





		De lo contrario solicita a la empresa solventar observaciones.
5	Dirección General.	Firma el oficio de pago. Se lo regresa a la jefatura del departamento de concesiones.
6	Jefatura del departamento de concesiones.	Entrega el oficio a la empresa concesionaria. Elabora el pase de caja en el sistema OPERBOG para que pase a pagar en cajas de Tesorería Municipal.
7	Empresa concesionaria.	Recibe el oficio y firma de recibido y se presenta en las cajas de tesorería municipal con pase de caja a realizar el pago correspondiente.
8	Tesorería Municipal.	Realiza el cobro a través del sistema OPERGOB de ingreso municipal, imprime los recibos oficiales, rubrica y sella los recibos.
9	Empresa concesionaria.	Una vez realizado el pago de los derechos, se presenta en la DGTV, con los recibos oficiales de pago, para entregarlo a la Jefatura de departamento de concesiones.
10	Jefatura del departamento de concesiones.	Genera el oficio mediante el cual solicita al recaudador de rentas de Estado, realice el cobro que genera el alta de la unidad, toda vez que no existe inconveniente alguno por parte de la DGTV. Entrega el oficio a la empresa concesionaria.
11	Empresa concesionaria.	Recibe el oficio para dar continuidad ante las instancias correspondientes.
12	Fin de Procedimiento	





## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.
- 6.2 Ley de Hacienda del Municipio de Benito Juárez del estado de Q. Roo.
- 6.3 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.4 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

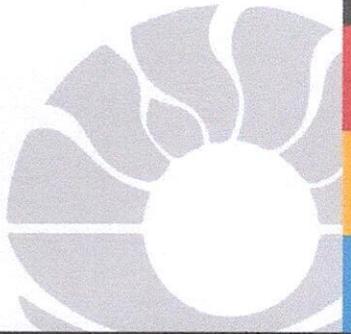
## 7.0 REGISTROS

- 7.1 DF-TR-SGA-TV-CS-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento para realizar procedimiento para realizar Altas de las unidades del servicio de transporte público de pasajeros.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024





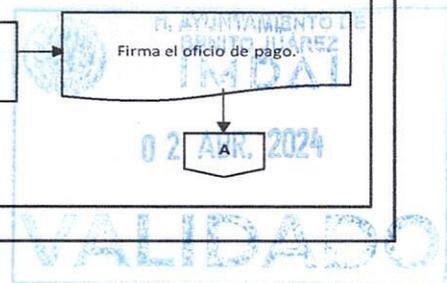
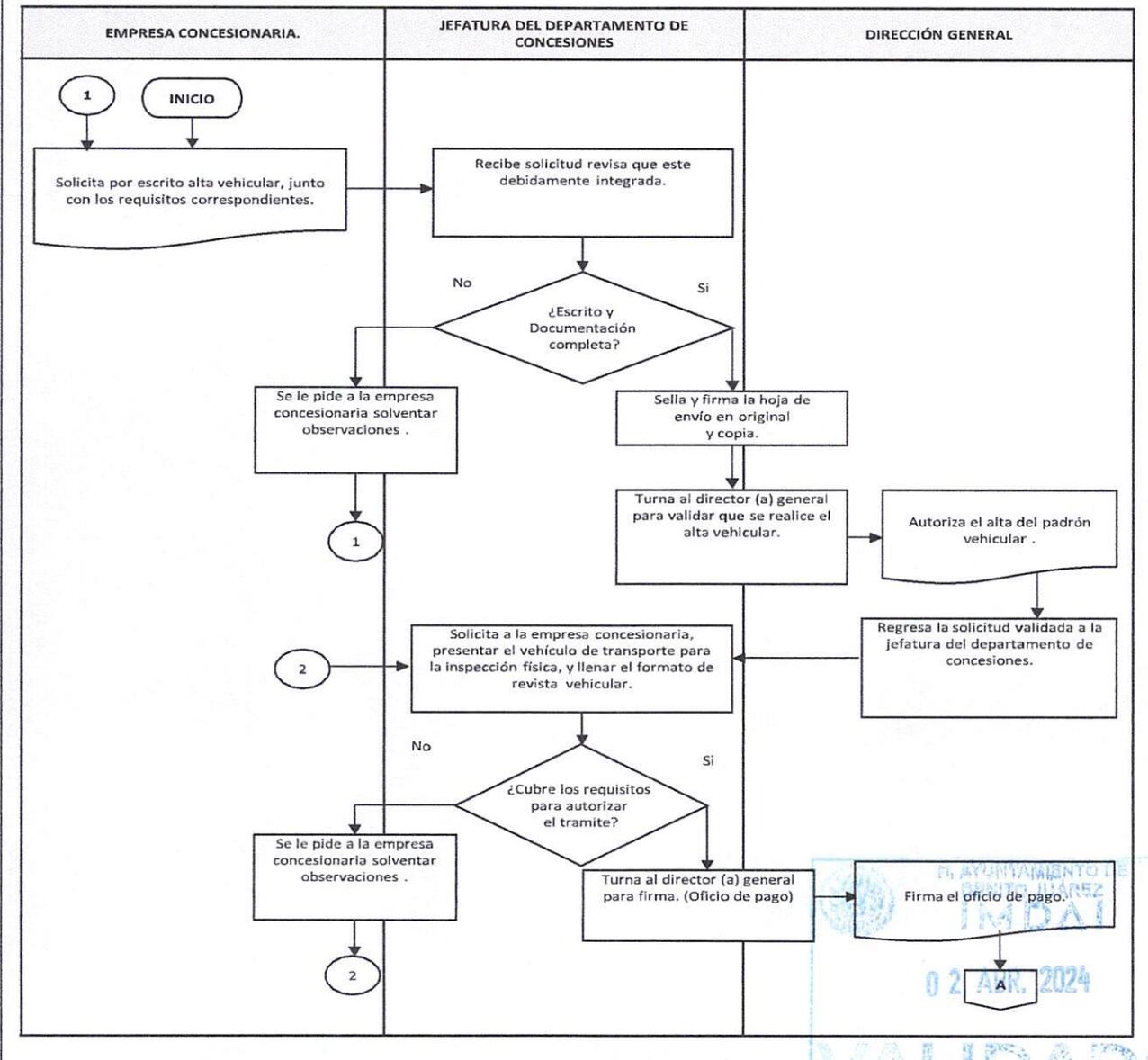
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para realizar Alta Vehicular**

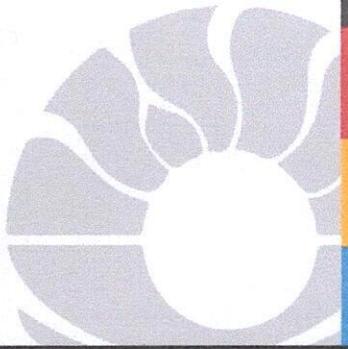
CÓDIGO: DF-TR-SGA-TV-AT-02

EMISIÓN: 02-Abril-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES





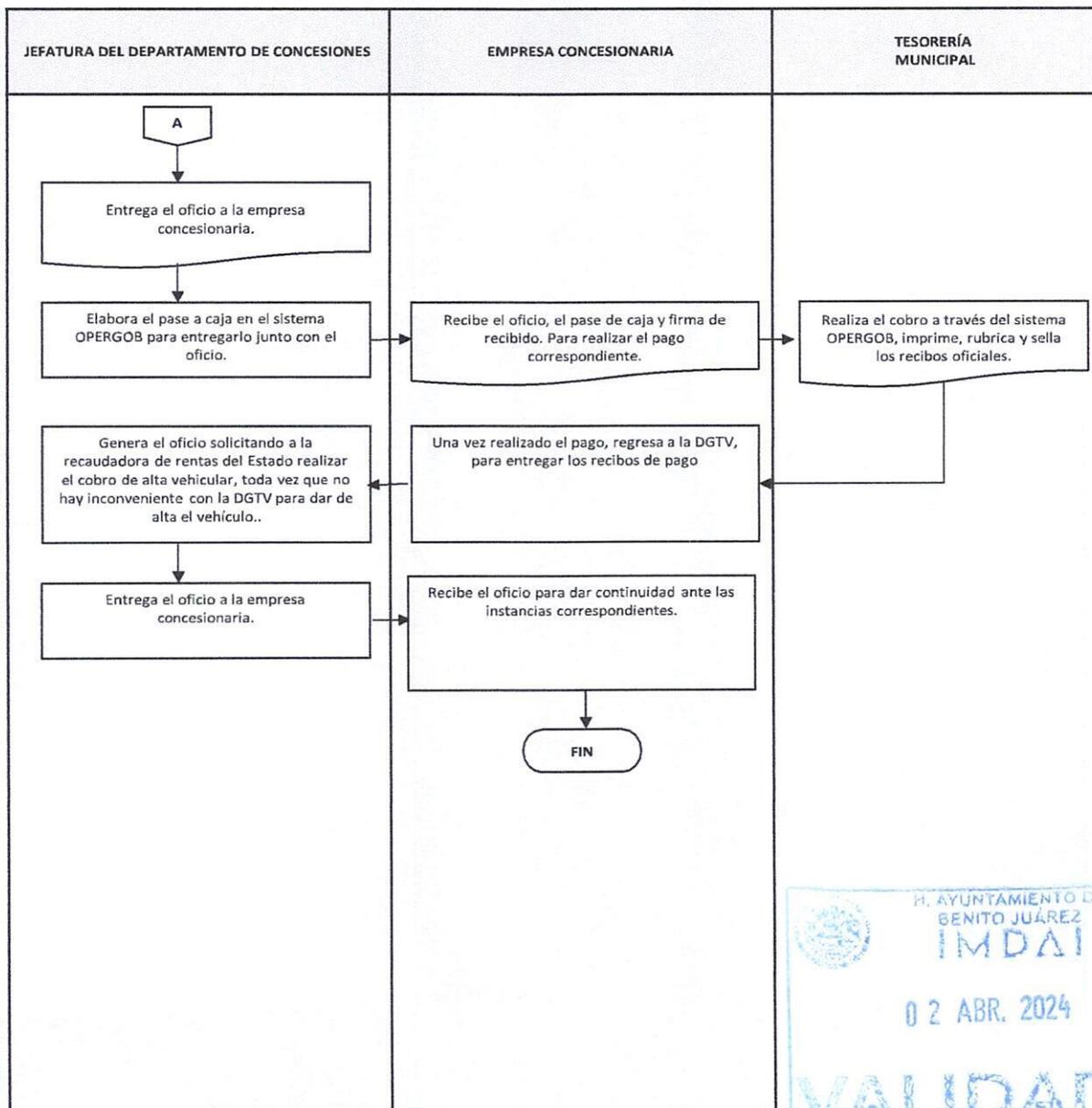
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para realizar Alta Vehicular.**

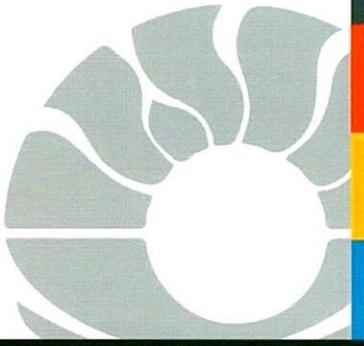
CÓDIGO: DF-TR-SGA-TV-AT-02

EMISIÓN: 02-Abril-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES

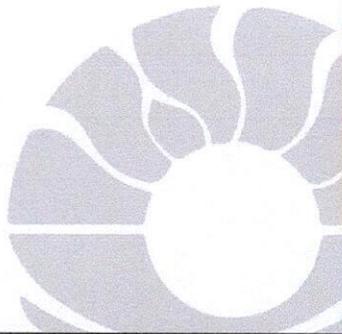




<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REVISTA FÍSICO MECÁNICA.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-03	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 <hr/> <p>C. Juan Carlos Guzmán Huerta.</p> <p>Jefe del Departamento de Concesiones.</p>	 <hr/> <p>Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.</p> <p>Directora General de Transporte y Vialidad.</p>	 <hr/> <p>C. Pablo Gutiérrez Fernández.</p> <p>Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.</p>	 <hr/> <p>Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.</p> <p>Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.</p>

02 ABR. 2024  
VALIDADO



## 4.4.5 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR REVISTA FÍSICO MECÁNICA.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE CONCESIONES.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-TR-SGA-TV-CS-03	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Contar con un control vehicular y del estado físico de las unidades de Transporte Público en Ruta Establecida.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las concesionarias municipales.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Dirección General de Transporte y Vialidad.

3.1.1 Dar la orden de inicio de la Revista Física Vehicular.

#### 3.2 Jefatura del Departamento de Concesiones.

3.2.1 Entrega, recibe y controla los formatos de revista vehicular.

3.2.2 Vacía los datos al programa de captura de revista.

#### 3.3 Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.

3.3.1 responsable de llevar a cabo la revisión física vehicular.

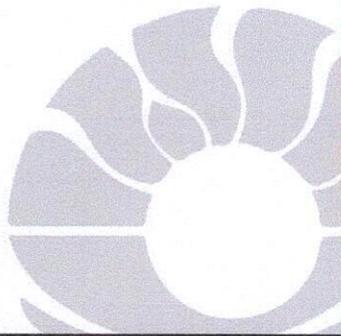
#### 3.4 Inspectores (as).

3.4.1 Llevan a cabo la revisión física de las unidades según lo marca el Reglamento para la Prestación del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros en Autobuses en Ruta Establecida del Municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

### 4.0 DEFINICIONES

**REVISTA VEHICULAR-** Verificación que realiza la Dirección respecto al estado físico del parque vehicular destinado al servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida.





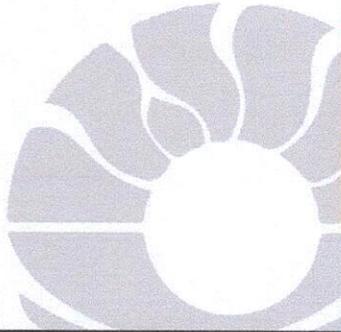
**REVISIÓN-** Constar el estado físico de los vehículos que prestan el servicio de transporte público, al revisar el estado de la carrocería, sistema de luces, interiores, asientos, documentación, estado físico en general.

**CONCESIONARIA-** Persona jurídica de carácter mercantil a quien el H. Ayuntamiento, le otorga a concesión del servicio público de transporte de pasajeros en ruta establecida.

### 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Elabora los oficios correspondientes con la programación de la Revista Física Vehicular para notificación de las concesionarias a visitar y pasa a firma del director (a) general.
2	Dirección General.	Firma los oficios realizados por el jefe del departamento de concesiones para la realización de la revista física vehicular y se lo regresa.
3	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Recibe el oficio firmado y gira las instrucciones al Supervisor (a) de inspección y vigilancia para realizar la revista física vehicular en el lugar y horario establecido.
4	Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.	Notifica a los (as) inspectores (as) de la revista vehicular. Se presenta en el lugar señalado para supervisar se lleve a cabo la revista física vehicular. Le entrega al jefe de departamento de concesiones los formatos de la revista para captura y evaluación. En caso que haya faltado unidades por revisar, se informa al jefe de área de concesiones para reprogramarlas.
5	Inspectores	Se presenta en el lugar señalado y realizan la revista vehicular según los campos señalados en el formato de revista. Al terminar le entregan al supervisor (a) de inspección y vigilancia los formatos de revista terminados.
6	Jefatura del Departamento de Concesiones.	Recibe los formatos de la revista física vehicular debidamente requisitados e ingresa los datos recabados a la base de datos ubicado en un archivo digital en Excel. Genera dictamen de la revista física vehicular.





		Quando no se detectan anomalías, rubrica el formato y lo turna para archivar. En caso de haber observaciones, se indica en el dictamen de la revista física y solicita a la empresa solventar las observaciones para posteriormente reprogramar y realizar la revista vehicular.
7	Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.	Se archiva el dictamen y los formatos de la revista física vehicular de acuerdo al número económico y a la concesionaria a la que pertenece y se actualiza la base electrónica en Excel del parque vehicular.
8	Fin de Procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.
- 6.2 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.3 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.

## 7.0 REGISTROS

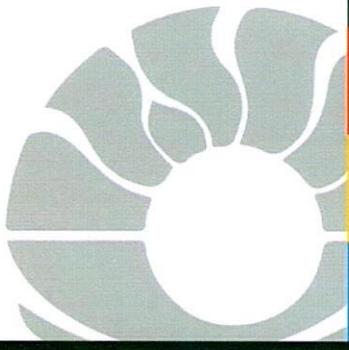
- 7.1 Formato de Revista Física Vehicular.
- 7.1 DF-SGA-TV-AT-03 Diagrama de Flujo del Procedimiento para realizar Revista Física Vehicular.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024







**PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y  
EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE OPERADOR.**

**JEFATURA DEL  
DEPARTAMENTO DE  
RUTAS Y PARQUE  
VEHICULAR.**

**REVISIÓN:** 01

**CÓDIGO:** P-SGA-TV-RP-01

**EMISIÓN:** 02-abril-2024

**ELABORÓ**

C. Víctor  
Manuel Montoya  
Medina.

Jefatura del  
Departamento  
de Rutas y  
Parque  
Vehicular.

**REVISÓ**

Lic. Lourdes  
Vanessa  
Valenzuela  
Morales.

Directora  
General de  
Transporte y  
Vialidad.

**AUTORIZÓ**

C. Pablo  
Gutiérrez  
Fernández.

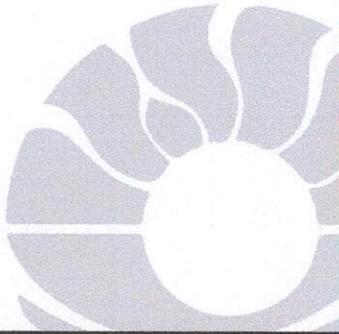
Secretario  
General del H.  
Ayuntamiento  
de Benito  
Juárez.

**VALIDÓ**

Lic. Bárbara  
Jackeline  
Iturralde Ortíz.

Directora  
General del  
Instituto  
Municipal de  
Desarrollo  
Administrativo e  
Innovación.

VALIDADO



## 4.4.6 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y EXPEDICIÓN DE CÉDULA DE OPERADOR.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RUTAS Y PARQUE VEHICULAR.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SGA-TV-RP-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Mantener registro completo de los operadores del servicio de Transporte Público en Ruta Establecida.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento aplicable a todos (as) los (as) operadores (as) de las empresas de Transporte Municipal.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección General de Transporte y Vialidad.

3.1.1 Autorizar la expedición de Cédula del Operador.

#### 3.2 Jefatura del Departamento Rutas y Parque Vehicular.

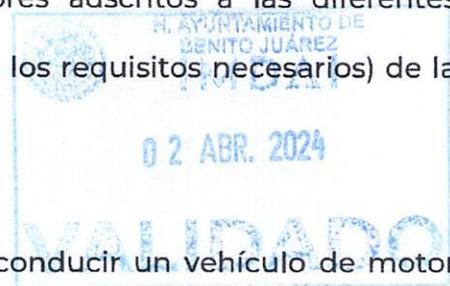
3.2.1 responsable de llevar un control de los operadores adscritos a las diferentes empresas concesionadas.

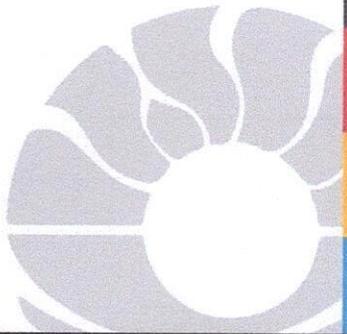
3.2.2 responsable de la expedición (previa aprobación de los requisitos necesarios) de la Cédula al Operador.

### 4.0 DEFINICIONES

**OPERADOR (A)-** (chofer) persona capacitada para conducir un vehículo de motor contratada para transportar personas

**CONCESIONARIA-** persona jurídica de carácter mercantil a quien el H. ayuntamiento, le otorga la concesión del servicio público de transporte en ruta establecida.

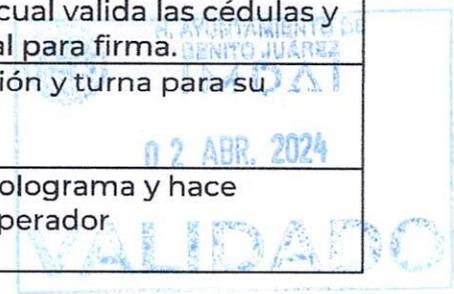


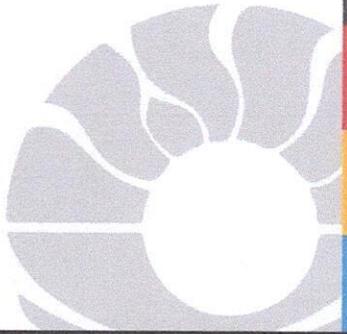


*CÉDULA DEL OPERADOR (A)*- documento expedido exclusivamente a los operadores del servicio público en ruta establecida, el cual ampara que ha cumplido con los requisitos para la obtención de esta.

## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Operador (a).	Presenta la documentación en la empresa que laborará, así como para la toma fotografía.
2	Empresa Concesionaria.	Recibe la documentación, previa alta del operador ante la empresa concesionaria y verifica que se encuentre completa. De no ser correcto solicita al operador (a) solventar faltantes. Envía oficio de solicitud de cédula de operador a esta Dirección General, adjuntando copia de Licencia tipo D, comprobante de domicilio e identificación oficial.
4	Jefatura del Departamento de Rutas y Parque Vehicular.	Recibe la solicitud para cédula de operador. Turna a la Jefatura de Área Técnica para verificación de que ningún operador que solicita la cédula tenga infracción o algún pendiente administrativo.
5	Jefatura del Área Técnica.	Recibe la documentación y realiza la validación de que no haya algún procedimiento pendiente. La resolución se le informa a la Jefatura del Departamento de Rutas y Parque Vehicular.
6	Jefatura del Departamento de Rutas y Parque Vehicular.	Si existe alguna infracción notifica a la empresa concesionaria para que el operador realice el trámite correspondiente (Fin del proceso). En caso de no haber inconveniente (infracciones) elabora oficio mediante el cual valida las cédulas y turna a la Dirección General para firma.
7	Dirección General.	Firma los oficios de validación y turna para su envío.
8	Empresa Concesionaria.	Recibe las cédulas con el holograma y hace entrega de las mismas al operador correspondiente.





9	Fin de Procedimiento	
---	----------------------	--

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1. Base de datos de la Dirección General de Transporte y Vialidad.
- 6.2. Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. ROO.
- 6.2. MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad

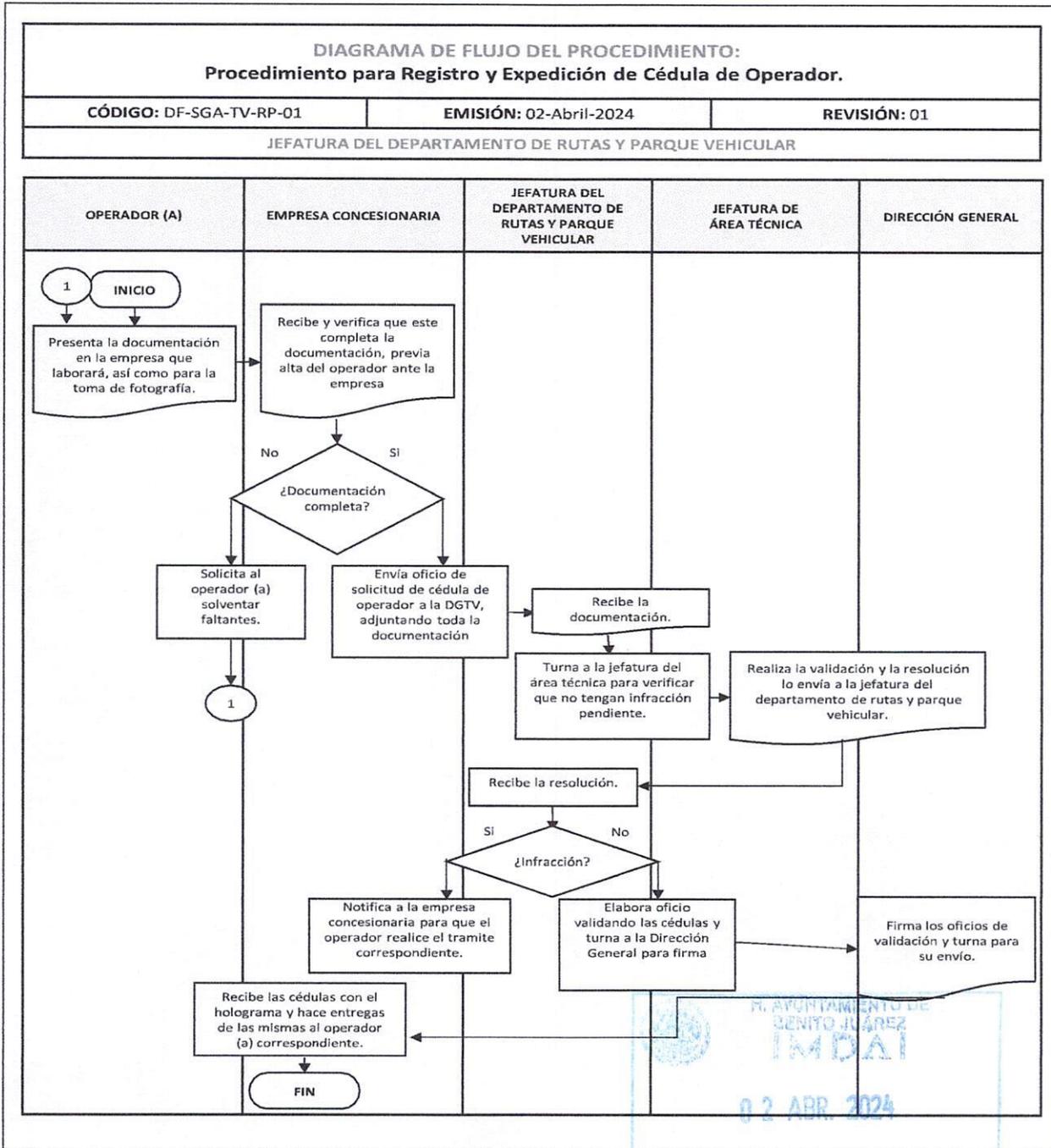
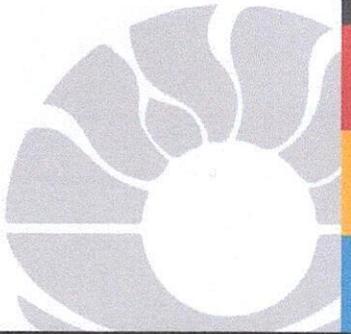
## 7.0 REGISTROS

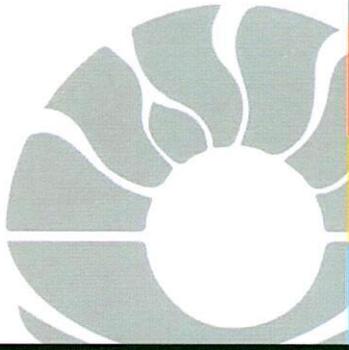
- 7.1 DF-SGA-TV-AT-02 Diagrama de Flujo del Procedimiento para realizar baja vehicular del servicio de transporte público de pasajeros.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

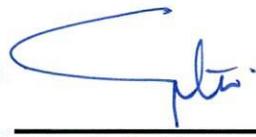
REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024



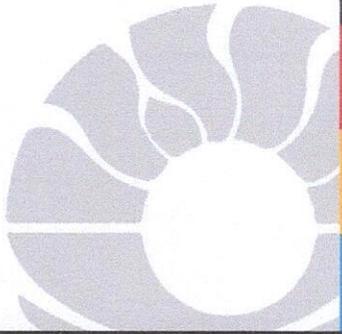




<b>PROCEDIMIENTO PARA QUEJA DE USUARIO.</b>		<b>SUPERVISOR (A) DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SGA-TV-IV-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Andrea Nicol Trujillo Pérez.  Supervisora de Inspección y Vigilancia.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortíz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

VALIDADO



## 4.4.7 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS DE USUARIOS.</b>		<b>SUPERVISOR (A) DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SGA-TV-IV-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Atender la solicitud de cualquier queja en contra de los operadores o las empresas de transporte de pasajeros como responsable solidario, en relación a la calidad, eficiencia, regularidad y continuidad en la prestación del servicio de transporte.

### 2.0 ALCANCE

Dar puntual atención y contestación a las quejas aplicable a las empresas concesionadas de transporte público y a sus operadores.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1. Director (a) General.

**3.1.2** Recibir la queja por medio de un escrito libre a efecto de que se le de atención.

#### 3.2. Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia.

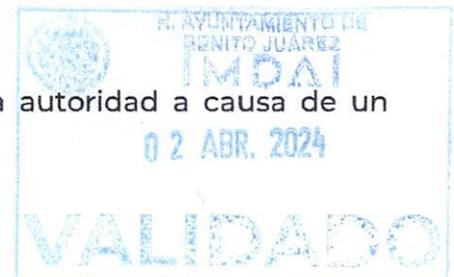
**3.2.1** Recepcionar la queja para iniciar el procedimiento administrativo que corresponda.

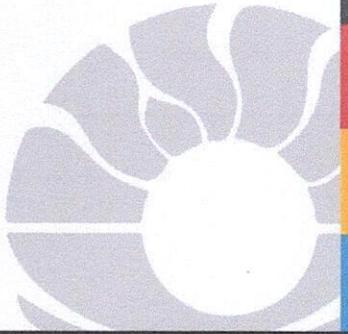
**3.2.2** Citar al presunto infractor por oficio enviado a la empresa de transporte.

**3.2.3** Emitir la resolución que en derecho proceda.

### 4.0 DEFINICIONES

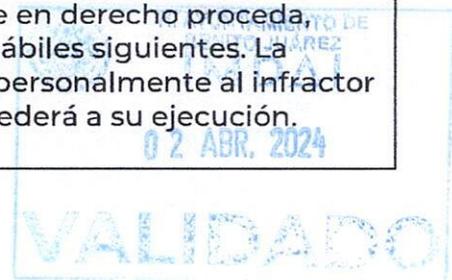
**QUEJA-** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

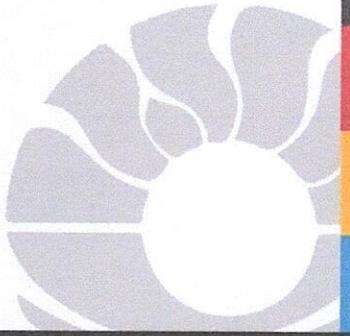




## 5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano (a).	Se presenta a la Dirección General a manifestar su queja o sugerencia con un escrito libre de cualquier irregularidad en contra de los operadores (as) o las empresas de transporte de pasajeros como responsable solidario, en relación a la calidad, eficiencia, eficacia, regularidad y continuidad en la prestación del servicio de transporte.
2	Dirección General.	Recibe la queja por medio del escrito libre a efecto y se lo canaliza al Supervisor (a) de Inspección y Vigilancia para su debida atención.
3	Supervisor de Inspección y Vigilancia.	Recibe la queja a efecto de que se le de atención inmediata y realiza la inscripción en la bitácora de registro de quejas. Cita al presunto infractor por oficio, haciéndole saber los hechos u omisiones que se le atribuyan, a fin de que comparezca en una audiencia en día, lugar y hora establecidos.
4	Presunto Infractor.	Se le hace saber la o las presuntas infracciones en que haya incurrido y los preceptos violados, las pruebas con que se cuente y el derecho que tiene a ofrecer pruebas, las que se desahogaran en esta audiencia cuando por su naturaleza puedan hacerlo, así como el derecho a formular alegatos conforme a su interés convenga, se admitirán toda clase de pruebas excepto la confesional.
5	Supervisor de inspección y vigilancia.	Una vez celebrada la audiencia y desahogadas las pruebas que en su caso se hubieren ofrecido, se emitirá la resolución que en derecho proceda, dentro de los diez días hábiles siguientes. La resolución se notificará personalmente al infractor y al ciudadano y se procederá a su ejecución.





PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
6	Ciudadano (a)	Recibe la resolución de su queja presentada la cual procederá a su ejecución.
7	Infractor.	Recibe la resolución de su caso personalmente y se procederá a su ejecución.
8	Fin de Procedimiento	

## 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

6.1 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. Roo.

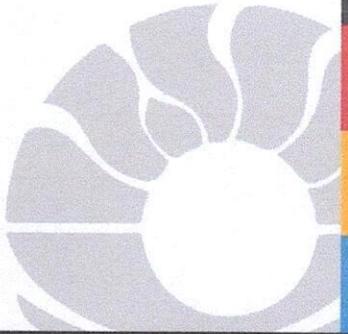
## 7.0 REGISTROS

7.1 P-SGA-TV-IV-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de para Queja de Usuario.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024





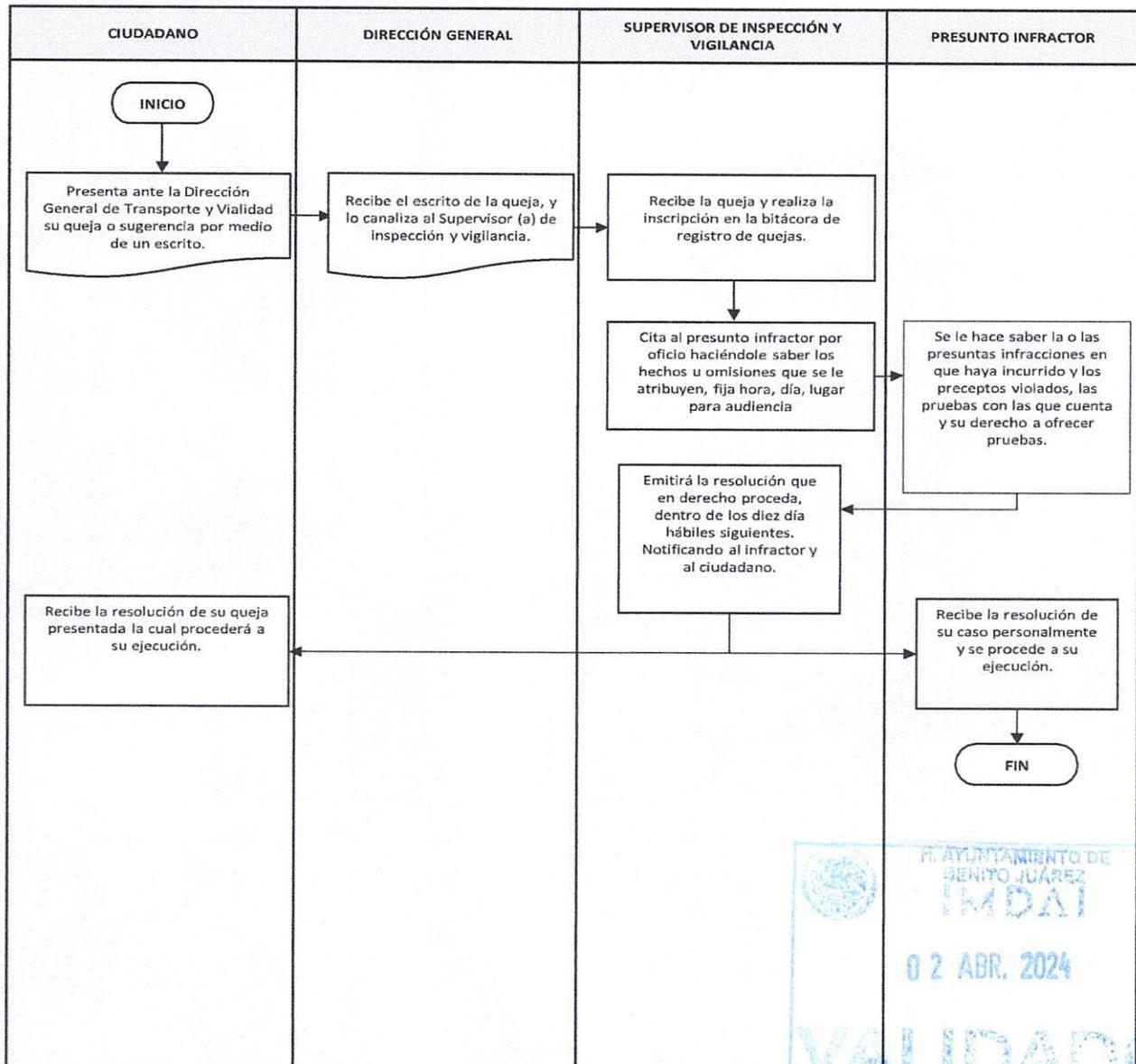
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para Queja de Usuario.**

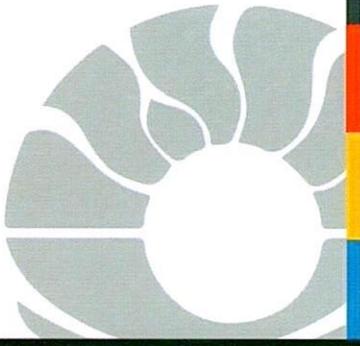
CÓDIGO: DF-SGA-TV-IV-01

EMISIÓN: 02-Abril-2024

REVISIÓN: 01

SUPERVISOR (A) DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA



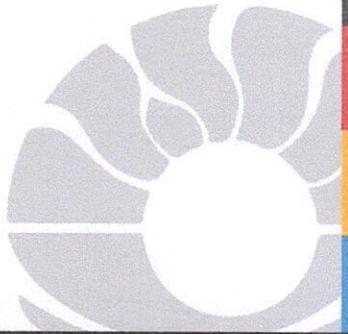


<b>PROCEDIMIENTO PARA ANUENCIA DE IMPACTO VIAL.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA VIAL.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SGA-TV-IT-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>	<b>VALIDÓ</b>
 C. Iván Vázquez Gutiérrez.  Jefatura del Departamento de Ingeniería Vial.	 Lic. Lourdes Vanessa Valenzuela Morales.  Directora General de Transporte y Vialidad.	 C. Pablo Gutiérrez Fernández.  Secretario General del H. Ayuntamiento de Benito Juárez.	 Lic. Bárbara Jackeline Iturralde Ortiz.  Directora General del Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación.

02 ABR. 2024

VALIDADO



## 4.4.8 DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE Y SERVICIO

<b>PROCEDIMIENTO PARA ANUENCIA DE IMPACTO VIAL.</b>		<b>JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA VIAL.</b>
<b>REVISIÓN:</b> 01	<b>CÓDIGO:</b> P-SGA-TV-IV-01	<b>EMISIÓN:</b> 02-abril-2024

### 1.0 OBJETIVO

Optimizar el sistema de la red vial municipal; formular y coordinar la habilitación para el desarrollo de la infraestructura vial relativa a la construcción y ampliación de las vías Municipales, a través de la aplicación de ingeniería vial y hacer eficiente el tránsito de vehículos en las rutas de transporte de pasajeros en ruta establecida.

### 2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a las empresas concesionadas de transporte público y a los vehículos en general.

### 3.0 RESPONSABILIDADES

#### 3.1 Dirección General.

**3.1.1** Aprobar e informar de las propuestas al presidente (a) Municipal.

#### 3.2 Jefatura del Departamento de Ingeniería Vial.

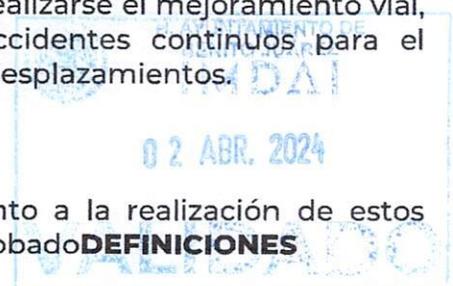
**3.2.1** responsable de manifestar el lugar en el cual puede realizarse el mejoramiento vial, ya sea porque presenta un conflicto vehicular, accidentes continuos para el transporte o para el mejoramiento de los tiempos de desplazamientos.

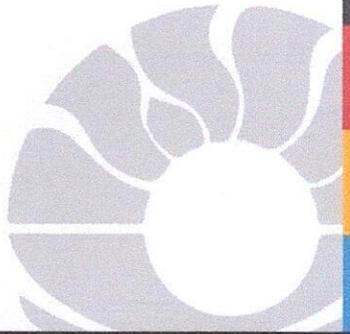
#### 3.3 secretaria general del H. Ayuntamiento.

**3.3.1** Aprueba o deshecha la propuesta.

#### 3.2 Obras Públicas.

**3.2.1** Aprueba o no los presupuestos, se le da seguimiento a la realización de estos proyectos; toda vez que secretaria general lo haya aprobado.





**VÍA PÚBLICA**- Carretera o calle de jurisdicción municipal destinada al libre tránsito de peatones, semovientes o vehículos, sin más limitaciones que las impuestas por las leyes y reglamentos aplicables.

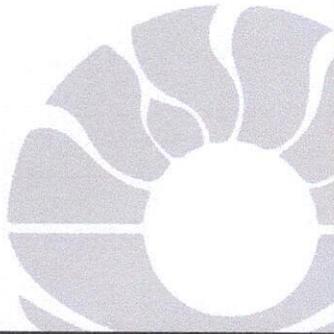
#### 4.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Ciudadano (a).	El interesado, deberá presentar ante la jefatura del departamento de Ingeniería Vial, un escrito libre dirigido a la Dirección General de Transporte y Vialidad, solicitando la anuencia de Impacto Vial.
2	Jefe del Departamento de Ingeniería Vial.	Con el soporte documental solicitado e imágenes del lugar y una vez sellado de recibido, se llevará a cabo una inspección física en el lugar específico.
3	Ciudadano (a).	Una vez en la inspección física en el lugar se entrevistará al ciudadano, en relación a lo solicitado y se levantarán los datos para el diagnóstico de resolución.
4	Jefe del Departamento de Ingeniería de Tránsito.	Si es positivo el resultado de la inspección se le dará contestación en tiempo y forma al ciudadano de la viabilidad de su petición y se genera un oficio con copia a la secretaria general del h. ayuntamiento con copia de conocimiento a la dirección de obras públicas y a la dirección de tránsito.
5	Fin de Procedimiento	

#### 6.0 REFERENCIA DEL DOCUMENTO

- 6.1 Reglamento para la prestación del servicio público de transporte urbano de pasajeros en autobuses en ruta establecida del municipio de Benito Juárez, Q. Roo.
- 6.2 MO-SGA-TV-001 Manual de Organización de la Dirección General de Transporte y Vialidad.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO

MP-SGA-TV-01

FECHA DE  
EMISIÓN:

02 DE ABRIL 2024

VERSIÓN:

01

PÁGINA:

68 DE 70

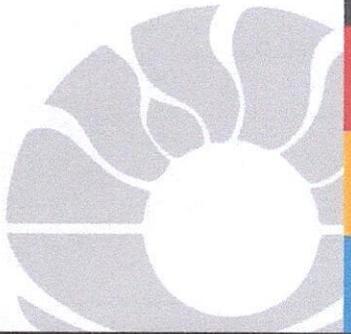
## 7.0 REGISTROS

7.1 DF-SGA-TV-IV-01 Diagrama de Flujo del Procedimiento de Anuencia de Impacto Vial.

## 8.0 HISTORIAL DEL DOCUMENTO

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	Actualización	02-abril-2024





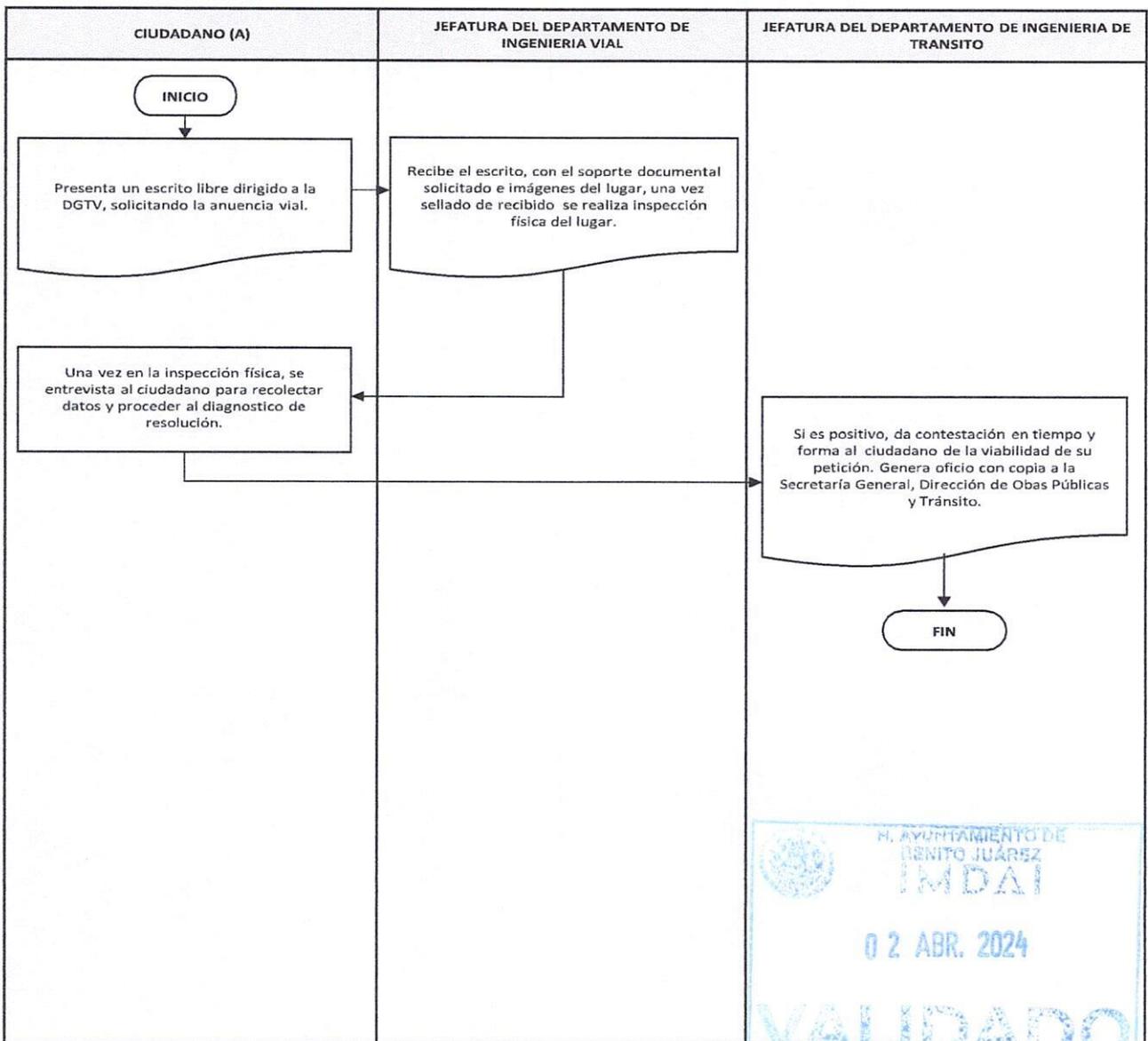
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO:  
Procedimiento para Anuencia de Impacto Vial.**

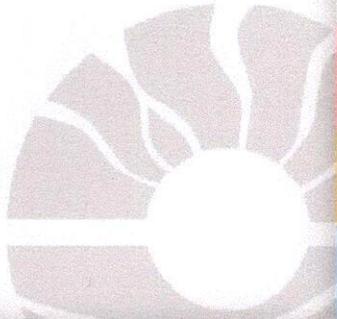
CÓDIGO: P-SGA-TV-IT-01

EMISIÓN: 02-Abril-2024

REVISIÓN: 01

JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERIA VIAL.





MUNICIPIO DE  
**BENITO JUÁREZ**  
QUINTANA ROO

CÓDIGO: MP-SGA-TV-01  
FECHA DE EMISIÓN: 02 DE ABRIL 2024  
VERSIÓN: 01  
PÁGINA: 70 DE 70

## 4.5 SECCIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	RAZÓN DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01 2018-2021	01 2021-2024	ACTUALIZACIÓN	02-abril-2024

