



La Sombra de Arteaga

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO
DEL ESTADO DE QUERETARO

Responsable:
Secretaría de Gobierno

Registrado como de Segunda Clase en la Administración
de Correos de Querétaro, Qro., 10 de Septiembre de 1921.

Director:
Lic. Jorge Serrano Ceballos

(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)

SUMARIO

PODER EJECUTIVO

- Reglamento de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro. **6962**
- Reglamento Interior del Centro Estatal de Trasplantes de Querétaro. **7000**

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO CONSEJO NACIONAL DE ARMONIZACIÓN CONTABLE

- Términos y condiciones para la distribución del fondo previsto en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2019, en beneficio de las entidades federativas y municipios para la capacitación y profesionalización, así como para la modernización de tecnologías de la información y comunicaciones. **7008**
- Plan Anual de Trabajo del Consejo Nacional de Armonización Contable para el ejercicio 2019. **7010**

CONSEJO DE ARMONIZACIÓN CONTABLE DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- Plan de Trabajo 2019 del Consejo de Armonización Contable del Estado de Querétaro. **7011**

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y FINANZAS

- Convenio de colaboración que celebran por una parte el Estado de Querétaro y por la otra el Municipio de Cadereyta de Montes, Qro., para el cobro de las multas impuestas por autoridades administrativas federales no fiscales. **7012**
- Convenio de colaboración que celebran por una parte el Estado de Querétaro y por la otra el Municipio de Landa de Matamoros, Qro., para el cobro de las multas impuestas por autoridades administrativas federales no fiscales. **7027**
- Reportes modificatorios del Acuerdo por el que se da a conocer la ministración de los recursos de Participaciones y Aportaciones Federales a los municipios del Estado de Querétaro en el Ejercicio Fiscal 2018. **7034**

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL

- Acuerdo por el que se modifica el Acuerdo que autoriza el Programa de Desarrollo Social "Hombro con Hombro Proyectos Productivos". **7037**
- Acuerdo por el que se modifican las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Social "Proyectos Productivos". **7039**

SECRETARÍA DE DESARROLLO SUSTENTABLE

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos del Programa para Fomentar la Inversión y Generar Empleo (PROFIGE). **7045**

COMISIÓN ESTATAL DE INFRAESTRUCTURA

Estados Financieros del Ejercicio 2018. 7088

INSTITUTO QUERETANO DEL TRANSPORTE

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./0073/2017, respecto de la concesión número TZ-3989, en la modalidad de TAXI. 7246

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./001/2019, respecto de la concesión número TJ-0022, en la modalidad de TAXI. 7248

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./002/2019, respecto de la concesión número TZ-0232, en la modalidad de TAXI. 7250

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./003/2019, respecto de la concesión número TZ-0106, en la modalidad de TAXI. 7252

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./004/2019, respecto de la concesión número TZ-1343, en la modalidad de TAXI. 7254

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./005/2019, respecto de la concesión número TT-0030, en la modalidad de TAXI. 7256

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./007/2019, respecto de la concesión número TZ-1395, en la modalidad de TAXI. 7258

Procedimiento Administrativo de Sustitución de Titularidad por Fallecimiento. Expediente: P.A.F./008/2019, respecto de la concesión número TZ-6242, en la modalidad de TAXI. 7260

JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Registro de Instituciones de Asistencia Privada 2019. 7262

COMISIÓN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Acuerdo que reforma y adiciona diversas disposiciones del Reglamento Interior de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro. 7267

Acuerdo por el que en términos del artículo 39 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro se emite convocatoria para la elección de los tres Consejeros Honorarios que integrarán el Consejo Consultivo de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro para el periodo comprendido del 1 de abril de 2019 al 31 de marzo de 2022. 7269

FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Acuerdo por el que se crea la Unidad Especializada en Combate al Secuestro, se establece su estructura, funciones y lineamientos de uso de sus instalaciones. 7272

PODER JUDICIAL**TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA**

Comunicado del Consejo de la Judicatura relativo al inicio del procedimiento de ratificación del Licenciado Manuel Villanueva Estrada como Juez de Primera Instancia. 7279

GOBIERNO MUNICIPAL

Acuerdo que autoriza la donación de calle pública y la asignación de Nomenclatura de la misma, a favor del Municipio de Cadereyta de Montes, Qro., con una superficie de 3,871.92 m², predio ubicado en Calle Prolongación Hidalgo, en el Barrio de San Gaspar, Cadereyta de Montes, Qro. 7280

Acuerdo que autoriza la donación de Calle Pública y Nomenclatura, del predio propiedad del C. Jacinto Maqueda Martínez y otros, ubicado en Villa Guerrero, Municipio de Cadereyta de Montes, Qro.	7282
Plan Municipal de Seguridad 2018-2021. Huimilpan, Qro.	7285
Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021. Municipio de Jalpan de Serra, Qro.	7298
Acuerdo relativo a la autorización de donación del predio propiedad del Municipio de Querétaro, ubicado en la cabecera de Manzana conformada por Avenida San Miguel, Avenida San Rafael y Calle San Uriel, identificado como lote 27 manzana 2 del Fraccionamiento San Miguel, con superficie de 4,326.34 m ² , en la Delegación Municipal Félix Osoreos Sotomayor. Municipio de Querétaro, Qro.	7382
Acuerdo por el que se autoriza el Cambio de Uso de Suelo, para el predio ubicado en calle Hacienda Vegil, número 112, Fraccionamiento Jardines de la Hacienda, Delegación Municipal Josefa Vergara y Hernández. Municipio de Querétaro, Qro.	7388
Dictamen Técnico relativo a la autorización de la declaratoria de régimen de propiedad en condominio, para el Condominio Habitacional de Tipo Residencial, denominado "Condominio La Esperanza", ubicado en Calle Sendero de la Esperanza número 58, Lotes 1 y 2, Manzana XXIX, del Fraccionamiento Milenio III, Fase B, en la Delegación Municipal Villa Cayetano Rubio de esta ciudad, consistente en "4 viviendas". Municipio de Querétaro, Qro.	7395
Acuerdo que aprueba el Dictamen que emite la Comisión de Desarrollo Urbano y Ecología, por lo cual se otorgan las siguientes autorizaciones: I. El Visto Bueno de Relotificación; II. El Reconocimiento y ratificación de la nomenclatura y números oficiales; III. La Renovación a la licencia de obras de urbanización; IV. La Autorización provisional de venta de lotes, en favor del fraccionamiento denominado "Sagrado Corazón, La Misión, Sección C", ubicado en este municipio, Propiedad de la persona moral denominada Dale Química, S.A. de C.V. Municipio de San Juan del Río, Qro.	7402
Acuerdo relativo al Dictamen que autoriza la nomenclatura y números oficiales correspondientes a las etapas 2, 3 y 4 del Fraccionamiento "Las Estrellas", ubicado en Circuito San Juan del Río No. 148, Col. Granjas Banthí Sección Solares. Municipio de San Juan del Río, Qro.	7412
AVISOS JUDICIALES Y OFICIALES	7417

PODER EJECUTIVO

Francisco Domínguez Servién, Gobernador del Estado de Querétaro, en ejercicio de las facultades que le confieren los artículos 22, fracción II y 23 de la Constitución Política del Estado de Querétaro, 9 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y 14, fracción VII de La Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, y

Considerando

Es facultad y obligación del Gobernador del Estado reglamentar leyes, proveyendo en la esfera administrativa a su exacta observancia, con excepción de las leyes orgánicas de los Poderes y de los órganos autónomos, de conformidad a lo establecido en el artículo 22 de la Constitución Política del Estado de Querétaro.

Se crea el Instituto Queretano del Transporte como un organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con domicilio legal en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., sectorizado a la Secretaría de Gobierno, cuyo objeto es diseñar, coordinar, ejecutar, vigilar y evaluar las políticas públicas, programas y acciones generales y particulares relativas a la prestación de los servicios público y especializado de transporte en el Estado de Querétaro de conformidad con la reforma al artículo 21 de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, publicada en el periódico oficial del Gobierno del Estado "*La Sombra de Arteaga*" el 5 de julio de 2013.

Atendiendo al Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016 -2021, su eje III "Querétaro con Infraestructura para el Desarrollo", tiene como objetivo de gobierno impulsar la conectividad y competitividad entre las regiones desarrollando la infraestructura y el equipamiento que incidan en la mejora de las condiciones de vida de los queretanos, y asimismo contempla una estrategia III.4 denominada "Fomento a la Movilidad sustentable, competitiva y socialmente responsable en el Estado".

De acuerdo a la estrategia 1 "Implementación de mecanismos de colaboración y normativos para la mejora del transporte público y especializado", línea de acción "Promover la adecuación del marco legal en materia de transporte público y especializado en el estado", contemplado en el Programa Estatal de Transporte Querétaro 2016 – 2021, es pertinente la creación de reglamentos normativos que coadyuven en la mejora del transporte público y especializado.

Por lo anteriormente expuesto, se expide el siguiente:

REGLAMENTO DE LA LEY DE MOVILIDAD PARA EL TRANSPORTE DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Título Primero Disposiciones Generales

Capítulo Primero Del objeto

Artículo 1. El presente ordenamiento es de carácter público, interés social y observancia obligatoria, tiene por objeto reglamentar la aplicación de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro.

Para el ejercicio de sus atribuciones, el Instituto Queretano del Transporte, en adelante el Instituto, podrá tomar en cuenta las opiniones de otros organismos, instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales, o cualquier otro relacionado con los temas inherentes a la movilidad y el transporte en el Estado de Querétaro.

Artículo 2. El Poder Ejecutivo para la implementación y seguimiento de sus estrategias de mejora al servicio público y especializado de transporte, podrá destinar recursos en apoyo de los usuarios y concesionarios del mismo, siempre que cuente con la suficiencia presupuestaria por parte de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Artículo 3. Además de los señalados en la Ley, para los efectos del presente Reglamento se entiende por:

I. Anuncio: Medio de información ó comunicación que indique, señale, exprese, muestre o difunda al público, un mensaje relacionado con productos y bienes, o con la prestación de servicios, actividades cívicas, políticas, culturales, industriales o comerciales.

II. Dictamen: Resolución emitida por la autoridad competente en el ejercicio de sus atribuciones, respecto de una petición que se someta a su consideración.

III. Ejecutivo: El Titular del Poder Ejecutivo del Estado.

IV. Director General: Titular del Instituto Queretano del Transporte.

V. Horario: Hora de inicio y término a que deberá sujetarse la prestación del servicio público de transporte colectivo.

VI. Ley: Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro.

VII. Operador y/o conductor: Persona física capaz de conducir un vehículo del transporte público o especializado.

VIII. Permiso Temporal: Es la autorización temporal que el Instituto otorga a una persona física o moral para satisfacer una necesidad inmediata o emergente de servicio público de transporte colectivo o mixto.

IX. PET: el Programa Estatal de Transporte.

X. Registro de Transporte Público: Es el instrumento que conforma una base de datos confiable, que permita al Instituto contar con los datos necesarios para el adecuado control del transporte público y especializado en el Estado de Querétaro.

XI. Reincidencia: Comisión de dos o más faltas contempladas en la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro y las normas que de esta se deriven.

XII. Revisión: Análisis por parte del Instituto con el objeto de verificar que las unidades de transporte público y especial reúnan las condiciones de seguridad, comodidad, presentación y demás aplicables para prestar el servicio, conforme a la norma general de carácter técnico respectiva.

XIII. TIO: Tarjeta de Identificación de Operador; Documento oficial emitido por el Instituto, con los datos del conductor, que le autoriza a prestar el servicio como conductor u operador del transporte público o especializado, por haber cumplido con los requisitos aplicables.

XIV. UMA: Unidad de Medida y actualización.

Artículo 4. Para todo trámite ante el Instituto, el interesado podrá actuar por sí o por medio de representante o apoderado.

La representación de las personas físicas o morales ante el Instituto, deberá acreditarse mediante instrumento público. En el caso de personas físicas, la representación también podrá acreditarse mediante carta poder firmada ante dos testigos, ratificándose las firmas del otorgante y los testigos ante la propia autoridad o fedatario público

Sin perjuicio de lo anterior, el interesado o su representante legal podrán autorizar, por escrito, a personas físicas para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarios para la tramitación del procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.

Capítulo Segundo **Del Programa Estatal del Transporte**

Artículo 5. Al inicio de la Administración del Poder Ejecutivo del Estado, se deberá realizar una convocatoria con los tiempos y formas para la participación de los municipios, autoridades auxiliares y la sociedad civil, con al menos noventa días naturales de anticipación al plazo que marca la Ley para emitir el PET.

Artículo 6. El Instituto deberá definir los procedimientos necesarios para dar seguimiento a las prioridades y objetivos, líneas de acción, indicadores, tiempos y mecanismos de evaluación establecidos en el PET, así como sus eventuales actualizaciones.

Artículo 7. Los tiempos y formas para enviar propuesta al Instituto para la actualización del PET por parte de los municipios, dependencias, entidades y la sociedad civil, se harán conforme a lo establecido en la convocatoria referida en el artículo 5 de este ordenamiento.

Las propuestas deberán contemplar que su contenido se apegue a los principios rectores que establece la Ley.

Artículo 8. Dentro de los seis meses posteriores a la fecha en que se cumpla la mitad de la administración estatal, el Poder Ejecutivo por conducto del Instituto emitirá un informe técnico en los términos previstos en el artículo 6 segundo párrafo de la Ley, mismo que publicará en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Capítulo Tercero De la Coordinación con otras Autoridades

Artículo 9. El Instituto podrá asesorar y apoyar a los municipios en materia de movilidad conforme a los convenios de coordinación que celebren con los mismos.

Los Municipios podrán emitir sus opiniones en materia de movilidad y transporte público, las cuales podrán ser tomadas en consideración por el Instituto a efecto de establecer las condiciones para la prestación de un servicio de transporte público, la infraestructura y señalamientos que deban prevalecer en las vialidades cuando afecten su ámbito territorial.

Artículo 10. El Instituto en el ámbito de su competencia podrá tomar en cuenta la opinión del Municipio correspondiente, así como el Instituto podrá en cualquier momento proponerles:

- I. Áreas o zonas peatonales exclusivas, así como aquellas de uso multimodal o las que por sus características así lo requieran;
- II. La coordinación de la red de ciclovías para garantizar su conectividad;
- III. Calles, vías y carriles preferentes, confinados o compartidos para el transporte público, así como paraderos y paradas para los usuarios del transporte;
- IV. Asignación, modificación y retiro de zonas de estacionamiento en vías públicas y privadas, o privadas con acceso al público;
- V. Áreas de estacionamiento exclusivas para el uso de personas con discapacidad en vías públicas y privadas, o privadas con acceso al público;
- VI. Las condiciones de la movilidad en áreas específicas en cuanto a sentidos de circulación, accesos controlados o selectivos;
- VII. La instalación, autorización o retiro de topes fijos o móviles, reductores de velocidad, o señalamientos viales, y
- VIII. Las demás que bajo disposición de la Ley sean de su competencia.

Artículo 11. El Instituto podrá suscribir convenios para difundir programas de información sobre los servicios de transporte, cultura cívica, con la sociedad civil organizada, así como las instituciones de educación superior, institutos de investigación, medios de comunicación, empresas e iniciativa privada.

Capítulo Cuarto Del Consejo de Concertación Ciudadana en materia de Transporte y Movilidad

Artículo 12. El Instituto constituirá el Consejo de Concertación Ciudadana en materia de Transporte y Movilidad, en adelante el Consejo de Concertación, para lo cual deberá emitir una convocatoria donde determine los tiempos de la instalación del mismo y los requisitos para el nombramiento del Coordinador General.

El resto de los integrantes del Consejo, se constituirán conforme a lo dispuesto en el artículo 16 del presente Reglamento.

Artículo 13. El Consejo de Concertación es un integrante del Sistema Estatal de Concertación Social, que tiene por objeto, coadyuvar, proponer la consulta de la sociedad, emitir opiniones que le soliciten, así como promover y apoyar las políticas públicas en las materias de su competencia.

Artículo 14. El nombramiento del Coordinador General será por un periodo de tres años, con la posibilidad de ser designado para el mismo cargo hasta otros dos periodos consecutivos. Las Comisiones que determine el Coordinador General para constituir el Consejo de Concertación tendrán que ser sometidas a ratificación por el nuevo Consejo cada vez que inicie un nuevo periodo.

Artículo 15. El Consejo de Concertación tendrá los siguientes objetivos:

- I. Integrar a la sociedad con el Instituto, en los procesos de planeación para el desarrollo de los programas y proyectos de movilidad en el Estado;
- II. Promover la consulta a la sociedad en el marco de la planeación participativa;
- III. Analizar la problemática de movilidad y transporte en el Estado para generar proyectos viables de ejecución;
- IV. Contribuir al proceso de planeación y programación de las acciones del Instituto a través de propuestas y proyectos de movilidad;
- V. Colaborar, a invitación expresa en la elaboración, seguimiento y evaluación de la ejecución del PET.

Artículo 16. El Consejo de Concertación estará integrado de la siguiente forma:

- I. Un Coordinador General, que contará con voz y voto, y que deberá ser un miembro de la sociedad civil quien deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) Contar con representatividad social;
 - b) Conocimientos técnicos en materia de transporte y movilidad;
 - c) Preferentemente sin cargo partidista;
 - d) Los que determine el Instituto en la convocatoria respectiva.
- II. Un Secretario Técnico, que será el titular del Instituto, quien contará con voz y voto; y que podrá nombrar cuantos suplentes estime.
- III. Un asesor técnico, que podrá ser el servidor público que se determine en la Convocatoria, quien contará con voz y voto;
- IV. Las comisiones de trabajo que el Coordinador General del Consejo determine, quienes contarán con voz;
- V. Los representantes de los Consejos Municipales de Participación Social correspondientes, quienes contarán con voz, y
- VI. Los demás integrantes que se requieran para su eficaz funcionamiento, a invitación del Gobernador del Estado, quienes contarán con voz.

Artículo 17. Las recomendaciones emitidas por el Consejo de Concertación no serán vinculatorias, serán consultivas y de asistencia en materia de Transporte y Movilidad.

Estas deberán ser presentadas ante el Coordinador General del Consejo de Concertación Ciudadana en materia de Transporte y Movilidad para su evaluación y análisis.

Artículo 18. El Consejo de Concertación establecerá mediante convocatorias los tiempos y formas para entregar propuestas de mejora, proyectos o aportaciones en materia de movilidad y transporte por parte de la sociedad civil.

Solo en caso de una contingencia o una problemática grave social, el Consejo de Concertación podrá recibir propuestas en cualquier mes del año, utilizando la metodología autorizada en la última convocatoria.

Artículo 19. Con el fin de promover la participación plural, de conformidad con la suficiencia presupuestaria con se cuente, el Instituto, a solicitud del Consejo de Concertación, contratará o utilizará herramientas electrónicas o convencionales para obtener, validar, confirmar o medir la opinión de la sociedad, sobre el servicio de cualquier modalidad de transporte.

Artículo 20. El Consejo de Concertación deberá diseñar programas de participación social que permitan al usuario ser parte del proceso de mejora en la calidad de servicio de transporte. Estos deberán ser directos y permanentes.

Artículo 21. En las campañas de información que realice el Instituto y el Consejo de Concertación se deberá contar con mecanismos de retroalimentación para recibir la opinión del ciudadano.

Título Segundo Del Servicio de Transporte Público

Capítulo Primero Del Servicio de Transporte Público Colectivo

Artículo 22. El servicio público de transporte colectivo se caracteriza por cumplir un plan de operación de servicio bajo las condiciones establecidas por el Instituto, el cual debe contener lo dispuesto en el artículo 152 de este reglamento.

Artículo 23. El servicio público de transporte colectivo estará sujeto a un itinerario y horario el cual será autorizado por el Instituto.

Artículo 24. Los conductores del transporte público colectivo realizarán el ascenso y descenso de pasajeros únicamente en las paradas autorizadas por el Instituto.

Artículo 25. Los vehículos destinados al transporte público colectivo deberán circular únicamente por el carril confinado.

Artículo 26. El transporte público colectivo deberá tener una capacidad mínima de veintitrés pasajeros.

Capítulo Segundo Del Servicio Especializado

Artículo 27. Los prestadores del servicio de transporte especializado en cualquiera de sus modalidades, deberán contar con permiso del Instituto e inscribir los vehículos en el Registro Público de Transporte.

Artículo 28. Todos los servicios especializados objeto de permiso deberán tramitarse ante el Instituto, cumpliendo con los requisitos que se dispongan en cada caso particular. El Instituto podrá analizar casos particulares y especiales de acuerdo a las necesidades específicas de los servicios requeridos en ciertas zonas o localidades del Estado.

Artículo 29. El prestador del servicio deberá llevar para un control a través de una bitácora de actividades, en la que se incluya la fecha, el nombre completo del responsable del servicio, el nombre completo del chofer, las características de la unidad en la que se presta el servicio especializado, destino, tipo de evento o especialidad, vigencia; información y funcionalidad que podrá ser supervisada en cualquier momento por el Instituto.

Artículo 30. Los permisos tendrán una vigencia anual y contará con cuarenta y cinco días naturales de anticipación al vencimiento de la vigencia del permiso, para presentar la solicitud de renovación ante el Instituto, quien será el encargado de resolver la solicitud de prórroga, y para ello previamente revisará los antecedentes del prestador y resolverá en consecuencia.

Si no presenta la solicitud de renovación en el término señalado, implicará la extinción automática de la autorización sin necesidad de resolución alguna.

Artículo 31. Se consideran causas de extinción de los permisos y autorización las siguientes:

- I. Vencimiento del plazo por el que se hayan otorgado;
- II. Desaparición de su finalidad, del bien u objeto del permiso;
- III. Revocación;
- IV. Las que se especifiquen en el documento que materialice el permiso; y
- V. Las señaladas en las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Artículo 32. Son causas de revocación de los permisos:

- I. El incumplimiento por parte del permisionario de cualquiera de las obligaciones que se establezcan en el mismo;
- II. No contar con póliza o constancia vigente de seguro vigente.
- III. No cubrir las indemnizaciones por daños causados a los peatones, conductores y terceros, con motivo de la prestación del servicio; y
- IV. Cuando se exhiba documentación apócrifa o se proporcionen informes o datos falsos al Instituto.

Capítulo Tercero De la Identificación del Servicio de Transporte

Artículo 33. El Instituto deberá asignar a cada concesión y permiso un número de identificación único y personalísimo, el cual corresponderá al número de concesión o permiso respectivamente, invariablemente deberá iniciar con la palabra "Concesión" o "permiso seguido de la modalidad correspondiente".

El concesionario o permisionario deberá fijar en el interior y exterior de la unidad el número de identificación señalado en el párrafo anterior, conforme lo disponga para cada modalidad de transporte, el Manual de Especificaciones Técnicas que expida el Instituto.

Artículo 34. El número de concesión o permiso es la identificación alfanumérica vinculada directamente a la concesión o permiso y se compone de una letra que identifica la modalidad, una o más letras que identifican la clave o abreviatura del municipio del Estado de Querétaro para el cual está otorgada la concesión o permiso, y para el caso de prestar el servicio en localidades fuera de la cabecera municipal, se insertará la letra "S" previamente a la abreviatura del municipio que corresponda, seguida del número consecutivo de la misma. En el caso de permiso, se antepone la letra "P".

Las claves de identificación para las concesiones en el Estado de Querétaro son las siguientes:

- I. Prefijo para el servicio de transporte público:

PARA TRANSPORTE PÚBLICO	
LETRA	MODALIDAD
C	Colectivo
T	Taxi
M	Mixto
G	Salvamento y arrastre
R	Arrastre
D	Depósito y Guarda

II. Prefijo para el servicio Especializado de transporte:

PARA TRANSPORTE ESPECIAL	
LETRA	MODALIDAD
E	Escolar
P	Personal
S	Turístico
D	Discapacidad
L	Carga Ligera

III. Prefijo del tipo de servicio que realizara la concesión o el permiso:

LETRA	LOCALIDAD
S	Suburbano o Comunidad
I	Intermunicipal

IV. Prefijo para identificar zona o municipio:

LETRA	ÁREA GEOGRÁFICA
Z	Querétaro
Z	El Marqués
Z	Corregidora
H	Huimilpan
C	Cadereyta
O	Colón
I	Tolimán
P	Peñamiller
E	Ezequiel Montes
S	San Joaquín
T	Tequisquiapan
R	San Juan del Río
A	Amealco
D	Pedro Escobedo
J	Jalpan de Serra
L	Landa de Matamoros
Y	Arroyo Seco
N	Pinal de Amoles

A continuación se describe un ejemplo gráfico de la colocación de los caracteres:



PERMISO DE CARGA



Capítulo Cuarto **Características del Servicio Urbano**

Artículo 35. Las rutas urbanas tendrán su origen y destino en las bases de ruta fuera de vía pública.

Artículo 36. El Instituto emitirá las recomendaciones pertinentes a las autoridades municipales para que ubiquen y señalicen las paradas del servicio del transporte.

Artículo 37. Los conductores del transporte público colectivo urbano podrán realizar el ascenso y descenso de pasajeros únicamente en las paradas autorizadas.

Capítulo Quinto **Características del Servicio Suburbano e Intermunicipal**

Artículo 38. Las rutas intermunicipales tendrán su origen y destino en las terminales de autobuses correspondientes.

Artículo 39. El Instituto establecerá los lugares donde los vehículos que prestan estos servicios deban realizar paradas, dentro de la mancha urbana a efecto de que los usuarios puedan ascender o descender de la unidad.

Artículo 40. El transporte público colectivo suburbano e intermunicipal tiene prohibido el ascenso de pasajeros a su ingreso a la mancha urbana y a su salida de descenso de pasajeros dentro de la mancha urbana.

Artículo 41. El transporte público colectivo suburbano e intermunicipal únicamente podrá realizar el ascenso y descenso de pasajeros en la mancha urbana de acuerdo a lo autorizado por el Instituto mediante el Análisis de Rutas correspondiente.

Artículo 42. El transporte público colectivo suburbano e intermunicipal podrá prestarse en la categoría de lujo, mediante autobuses equipados con aire acondicionado, asientos reclinables de material acojinado, sanitario y equipo de sonido. Los pasajeros viajan sentados sin alterar el número de asientos y diseño de fábrica que tiene el vehículo.

Capítulo Sexto La Modalidad de Taxi

Artículo 43. El vehículo destinado al servicio de taxi regular deberá contar con al menos cuatro puertas, con cajuela separada o incluida, con capacidad para cinco pasajeros con sus respectivos cinturones de seguridad. En este tipo de servicio se podrá permitir previa autorización del Instituto conversiones a otro combustible o fuente alterna menos contaminante.

Artículo 44. Queda prohibido el uso de accesorios para carga, en toldo y exterior de la cajuela.

Artículo 45. En los casos de vehículos convertidos a gas natural o LP, donde se ha perdido capacidad en la cajuela, el Instituto podrá autorizar la instalación de canastilla de carga en el toldo, previa aprobación de las especificaciones presentadas por el concesionario.

Capítulo Séptimo La Modalidad de Mixto

Artículo 46. El vehículo destinado al servicio de mixto deberá contar con al menos cuatro puertas, modelo pick up doble cabina, con capacidad para cinco pasajeros con sus respectivos cinturones de seguridad. En este tipo de servicio podrá permitir previa autorización del Instituto conversiones a otro combustible o fuente alterna menos contaminante.

Artículo 47. El vehículo destinado al servicio de mixto podrá transportar mercancía o carga ligera hasta una capacidad máxima de una tonelada o de volumen que no exceda el área de carga de la caja, no sobrepasando el toldo del vehículo.

Artículo 48. El vehículo destinado al servicio de mixto, deberá abstenerse de transportar a usuarios sobre la caja o batea, utilizando únicamente la cabina y los asientos adecuados para este fin.

Capítulo Octavo Del Transporte Escolar

Artículo 49. El servicio de transporte especializado escolar deberá contar con la anuencia por escrito de la Dirección de la escuela y/o de los padres de familia correspondientes.

Artículo 50. El concesionario deberá especificar en la solicitud la zona de influencia del servicio e itinerarios a seguir.

Artículo 51. El servicio de transporte especializado escolar deberá contar con una capacidad mínima de doce pasajeros.

Artículo 52. El servicio de transporte escolar se prestará a los centros educativos. Para la prestación de este servicio tendrá como requisitos los que el Instituto determine, los previstos en la autorización o contrato que ligue el servicio con los alumnos del centro escolar, así como el itinerario correspondiente.

Artículo 53. Los conductores de vehículos de transporte escolar que se detengan en la vía pública para efectuar maniobras de ascenso y descenso, deben poner en funcionamiento las luces del vehículo intermitentes de advertencia. Es responsabilidad del conductor del vehículo de transporte escolar tomar las precauciones para que se realicen las maniobras de ascenso y descenso de escolares de manera segura, para éstos y para terceros.

Artículo 54. El servicio de transporte escolar podrá ser prestado por el propio centro educativo o por un particular, por institución pública, persona física o por persona moral, cuyo objeto contemple la prestación de este servicio, misma que deberá contar con el permiso correspondiente del Instituto.

Artículo 55. El permisionario para su operación deberá contar con personal de apoyo en los vehículos con que preste el servicio, lo anterior para la supervisión, vigilancia y control de los alumnos a bordo del vehículo.

Artículo 56. Está prohibido el pago del servicio de transporte escolar dentro de la unidad, por lo que los conductores o permisionarios deberán abstenerse de ello, en caso de realizarlo será motivo de cancelación de la autorización del permiso.

Capítulo Noveno Del Transporte de Personal

Artículo 57. Los prestadores del servicio de transporte especializado de personal pondrán a consideración del Instituto las paradas obligatorias para su aprobación.

Artículo 58. Los vehículos destinados al servicio de transporte especializado de personal podrán tener desde una capacidad mínima de doce pasajeros.

Capítulo Décimo Del Transporte Privado de Pasajeros

Artículo 59. El servicio público de transporte en la modalidad de privado de pasajeros, por su categoría se presta de la siguiente forma:

- I. Con un permiso otorgado por el Instituto.
- II. No podrá estar sujeto a itinerarios, rutas, frecuencias de paso ni horarios fijos, ni hacer base o sitio, ni prestar más de un servicio a la vez.
- III. Prestar el servicio a través de aplicaciones tecnológicas y registradas por el Instituto.
- IV. Los pagos serán por medio de operación bancaria en terminal o vía electrónica y no se podrá recibir pago en efectivo.

Artículo 60. El vehículo destinado al servicio privado de pasajeros deberá contar con cuatro puertas, capacidad para cinco pasajeros, con cajuela independiente, aire acondicionado, cinturones de seguridad para todos los pasajeros, bolsas de aire delanteras y radio, todos funcionales.

Artículo 61. Queda prohibido para esta modalidad el uso de accesorios para carga, en todo y exterior de la cajuela.

Capítulo Décimo Primero Del Transporte Turístico

Artículo 62. Los prestadores de este servicio deberán contar con el permiso del Instituto e inscribir los vehículos en el Registro Público de Transporte.

Artículo 63. El servicio de transporte especializado turístico, podrá prestarse en los siguientes tipos de unidades vehiculares:

- I. Con autobús integral con capacidad mínima de veinte pasajeros, con las especificaciones, características e imagen que determine el Manual de especificaciones Técnicas que emita el Instituto.
- II. Con vehículo con capacidad igual o superior a cinco pasajeros, con aditamentos de comodidad, seguridad e higiene, aire acondicionado, asientos reclinables de material acojinado, equipo de audio y video, así como cualquier otro equipo o servicio que el Instituto considere conveniente para la comodidad del usuario.
- III. En vehículos motorizados de tres ruedas únicamente podrán transitar en las zonas y por las vialidades que les sea autorizado por el Instituto y de conformidad con la autorización que para tales efectos emita el encargado de tránsito del municipio correspondiente, quedando prohibido transitar en vías primarias y vías públicas estatales

Artículo 64. Para la prestación del servicio de transporte especializado turístico podrá ofrecer además el servicio de guía turístico, quienes deberán contar con la acreditación respectiva que para tal efecto expida la autoridad de turismo del Estado.

Artículo 65. El servicio de transporte especializado turístico dará servicio en aquellos lugares situados en la entidad que revisten interés arqueológico, cultural y arquitectónico.

Capítulo Décimo Segundo Del Transporte para Personas con Discapacidad

Artículo 66. Los vehículos destinados al servicio de transporte especializado de personas con discapacidad, deberán tener una capacidad mínima de tres pasajeros, acondicionado por lo menos con una silla de ruedas y/o asistencia al traslado con silla giratoria.

Capítulo Décimo Tercero Del Servicio de Transporte de Carga

Artículo 67. La prestación del servicio especializado de transporte de carga se realizará con vehículos de una sola cabina tipo pick-up o estacas con capacidad mínima de una tonelada, que opera a través de un sitio o instalaciones de la propia empresa.

Artículo 68. Para la autorización y operación de los sitios de transporte de carga deberán sujetarse a lo previsto en el Capítulo de Sitios de Taxi y Mixto de este Reglamento.

Artículo 69. Las unidades destinadas a la prestación del servicio de transporte de carga en general podrán transportar cualquier clase de mercancías, excepto sustancias y materiales peligrosos. En todo caso, el concesionario tendrá la obligación de asegurar la carga, así como de cubrirla adecuadamente para que no sobresalga, caiga o derrame sobre la vía pública.

Artículo 70. Los vehículos de carga que transporten materiales de construcción, deberán llevar carrocerías apropiadas para el servicio a que están destinados y dispondrán de los aditamentos necesarios para evitar que el material que transporten se esparza en la infraestructura vial.

Los destinados a transporte de carnes, vísceras y perecederos, llevarán una caja de carga acondicionada, que garantice las condiciones higiénicas indispensables, establecidas en la legislación sanitaria y demás disposiciones aplicables.

Los destinados al transporte de líquidos, deberán estar dotados de un tanque unitario o de una olla revolvedora, que impida el derrame de los mismos.

Artículo 71. Los vehículos de transporte de carga que transporten material susceptible de esparcirse, caerse o derramarse, deberán emplear cajas que impidan que se riegue o tire lo transportado, en su caso deberán ir cubiertas de manera adecuada para impedir la expulsión de los objetos o partículas al exterior.

Todo maltrato o daño a la infraestructura vial será sancionado en términos de las disposiciones aplicables.

Artículo 72. Cuando se transporte maquinaria u objetos cuyo peso ocasione lentitud en la maniobra, que pueda entorpecer la libre circulación o causar perjuicios a los pavimentos, deberá solicitarse la autorización del Instituto y/o de la autoridad correspondiente cuando el paso se realice por la infraestructura vial de un municipio.

Artículo 73. Para transportar materias u objetos desagradables a la vista o al olfato, será obligatorio, llevarlos debidamente cubiertos en base al horario e itinerario respectivo.

Artículo 74. Los objetos, mercancías y bultos que se transporten, no deben sobresalir de la anchura de las carrocerías, deberán acomodarse de tal forma que no resbalen, debiendo portar en el extremo banderolas de color rojo durante el día, perfectamente visibles, o bien un señalamiento con luz del mismo color durante la noche.

Hacia arriba, la carga transportada deberá ser llevada a una altura, que libre, al menos, un metro del cable de energía eléctrica, telefónica o paso a desnivel.

Artículo 75. El Instituto podrá celebrar convenios de colaboración y coordinación para el mejor desempeño de sus funciones de control con las autoridades federales y municipales a fin de mantener condiciones de orden y seguridad en beneficio de la comunidad en cumplimiento del marco normativo en la materia del servicio público de transporte de carga.

Artículo 76. Las terminales de carga y descarga para su autorización estatal o municipal deberán presentar una auditoría de seguridad vial, así como un estudio de impacto en el tránsito, los cuales serán aprobados por el Instituto y el municipio respectivo.

Artículo 77. Los conductores y/o propietarios tienen prohibido que los vehículos:

I. Desprendan materias o sustancias contaminantes, peligrosas, tóxicas, flamables o que despidan olores molestos, desagradables o nauseabundos;

II. Generen ruido excesivo y dificulte la estabilidad o conducción del vehículo, o estorbe la visibilidad lateral del conductor.

Capítulo Décimo Cuarto De los Combustibles Alternos y Energías Limpias

Artículo 78. Los vehículos que se dediquen al servicio público y especial de transporte, podrán utilizar para su locomoción sistemas de carburación a gasolina, gas licuado de petróleo, gas natural, energía eléctrica o cualquier otro combustible considerado como energía limpia, de conformidad a lo establecido en la Ley.

Artículo 79. Queda prohibido cualquier modificación o sustitución del motor en el sistema de combustión original en los vehículos de servicio público y especial de transporte en todas las modalidades, a menos que justifique un menor impacto ambiental, el cual requerirá previa autorización del Instituto.

Artículo 80. Los centros especializados de conversión para realizar cambios o modificación del sistema de combustión original en los vehículos del servicio público, cumplirán con todas las normas oficiales mexicanas y normas técnicas estatales vigentes, debiendo estar registradas y acreditadas ante el Instituto.

Artículo 81. Cualquier modificación o sustitución del motor en el sistema de combustión original en los vehículos de servicio público y especial de transporte en todas las modalidades, deberá contar con la certificación de la conversión o instalación de motor, expedido por la empresa autorizada para realizar dicho proceso.

Artículo 82. Es obligación para los concesionarios y permisionarios que sus vehículos porten la certificación vigente de la revista de los sistemas de carburación de gas licuado de petróleo, gas natural o cualquier otro combustible alternativo con menor impacto ambiental, la cual deberá contener al menos, lo siguiente:

I. Nombre o razón social y datos generales del concesionario o permisionario;

II. Modalidad del servicio, número de concesión;

III. Datos de identificación del vehículo;

IV. Nombre del centro especializado de conversión, sello y firma del responsable, fecha de la instalación o verificación;

V. Vigencia; y

VI. Prohibiciones expresas.

Título Tercero De la Infraestructura

Capítulo Primero De los Sitios de Taxi y Mixto

Artículo 83. Los concesionarios del servicio público de transporte de taxi y mixto que deseen integrar un sitio, tanto en vía pública como en áreas privadas, deberán solicitar su autorización ante el Instituto, relacionando los vehículos concesionados y los conductores.

Artículo 84. El Instituto gestionará ante las autoridades municipales correspondiente la instalación del sitio, anexando a la solicitud el estudio de factibilidad que deberá incluir el croquis de localización, número de cajones y señalización.

Artículo 85. En caso de que el dictamen de la autoridad municipal sea negativo se hará de conocimiento al solicitante, en caso contrario, el Instituto emitirá una autorización para el funcionamiento de sitios de vehículos del servicio público que contendrá lo siguiente:

- I. Oficio de Autorización de operación del sitio por parte del Instituto;
- II. Oficio de Autorización de Instalación del sitio por parte de la autoridad municipal;
- III. Anexos:
 - a) Croquis de localización, número de cajones y señalización, y
 - b) Relación de vehículos concesionados y conductores autorizados;
- IV. Lo demás que considere el Instituto.

Artículo 86. Los concesionarios del servicio público que formen parte de un sitio, están obligados a cumplir las siguientes disposiciones:

- I. Estacionar únicamente los vehículos que estén autorizados dentro de los espacios disponibles;
- II. Conservar limpio el sitio de manera permanente;
- III. Abstenerse de realizar reparaciones de cualquier tipo a los vehículos en el área autorizada;
- IV. Abstenerse de obstaculizar la vía pública, cocheras o lugares de estacionamiento; y
- V. Dar aviso al Instituto cuando el mismo deje de ser operable.

Artículo 87. Queda prohibido realizar sitio en lugares no autorizados.

Artículo 88. El Instituto y la Autoridad Municipal podrán en todo momento suspender o reubicar la operación de un sitio autorizado por afectaciones al tránsito vehicular, molestias a vecinos del sitio, no cumplir con las obligaciones y reglas de operación del sitio. Dicha observancia deberá hacerse del conocimiento de los representantes del sitio.

Capítulo Segundo De las Bases de Encierro

Artículo 89. Los concesionarios o permisionarios contarán con bases de encierro de vehículos, las que estarán equipadas con áreas administrativas, para conductores, carga de combustible, estacionamiento, mantenimiento y limpieza de los vehículos; el espacio de estos locales será proporcional al número de unidades que se pretenda introducir a éstos.

Las bases de encierro deberán cumplir con los requisitos de seguridad, higiene, impacto vial y ambiental que señalen este ordenamiento y los demás ordenamientos legales aplicables.

Artículo 90. Los vehículos deberán permanecer en las bases de encierro cuando no se encuentren prestando el servicio, o en el taller cuando así lo requieran.

Se prohíbe a los concesionarios o permisionarios permitir el estacionamiento o la realización de reparaciones de sus vehículos en la vía pública, con excepción de aquellas que sean motivadas por una emergencia.

Artículo 91. Los concesionarios o permisionarios deberán contar con bases de ruta o terminales ubicadas en predios debidamente delimitados, los que tendrán como mínimo instalaciones de control de despacho, tablero de información general del servicio, área de espera de conductores, baños, depósitos de basura y las demás instalaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

Artículo 92. Para establecer o reubicar una base de encierro, los concesionarios deberán solicitar al Instituto la autorización correspondiente, acompañando la siguiente documentación:

- I. Estudio técnico de necesidad;
- II. Documento que acredite la propiedad o posesión legal del inmueble;
- III. Plano de localización con medidas y colindancias;
- IV. Carta compromiso para el cumplimiento de la instalación de infraestructura requerida y plazo de ejecución; y
- V. Autorización de uso de suelo.

El Instituto evaluará la solicitud respectiva y emitirá la resolución que proceda.

Artículo 93. Los concesionarios están obligados a cumplir con relación a las bases de encierro, las siguientes obligaciones:

- I. Contar con un responsable de despacho de ruta;
- II. Estacionar únicamente los vehículos que ampare la concesión de que se trate y dentro de las áreas correspondientes;
- III. Mantener en buenas condiciones las instalaciones de control de despacho, tablero de información general del servicio, área de espera de conductores, sanitarios, depósitos de basura y demás infraestructura con que cuente para la prestación del servicio;
- IV. Señalar en los tableros de información general del servicio, los horarios de llegada y salida de los vehículos;
- V. Mantener el orden a fin de evitar que los operadores y cualquier otro personal asignado ofenda o moleste con su lenguaje o sus actos a terceros;
- VI. Llevar los registros necesarios de las unidades y conductores asignados, asentando el número de concesión de la unidad, hora de salida, hora de arribo, nombre del conductor, número de TIO, así como los controles de venta por unidad;
- VII. Permitir el acceso a las instalaciones al personal del Instituto, a efecto de que realice las funciones de vigilancia de su competencia, proporcionándole la información que se le requiera;
- VIII. Dar aviso de inmediato a las autoridades y al público en general cuando por causa grave se suspenda el servicio, y
- IX. Las demás que, en su caso, determine el Instituto mediante acuerdo que publique en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Artículo 94. El Instituto podrá reubicar o revocar la autorización de la ubicación de cualquier base de encierro cuando las necesidades operativas así lo requieran, para lo cual evaluará su procedencia y emitirá el dictamen correspondiente, debiendo notificarlo al concesionario para su ejecución.

Título Cuarto
De los Seguros, Fideicomisos de Garantía y Sociedades Mutualistas de Seguros

Capítulo Único
De las Garantías

Artículo 95. Los vehículos con los que se presten los servicios concesionados y/o permitidos, están obligados a contratar un seguro para proteger y asegurar la vida, integridad física y equipaje de los usuarios del servicio, del conductor, así como de terceros que pudieran verse afectados con motivo de accidente en donde intervienen vehículos del servicio del transporte, debiendo la póliza de seguro además cubrir la responsabilidad civil por daños, lesiones o muerte de usuarios y de terceros.

Artículo 96. Las personas morales titulares de una concesión podrán constituir fideicomisos, fondos o mutualidades de seguros internos para cubrir la reparación de daños que se causen con motivo del servicio, previa autorización del Instituto, quién verificará que cumpla con las disposiciones legalmente aplicables, y en su caso, autorizará las reglas de aportación, aplicación y rendición de cuentas, así como los alcances, términos y condiciones de su cobertura.

Artículo 97. Las pólizas de seguro deberán ser expedidas por Aseguradoras debidamente registradas y autorizadas por la autoridad competente, las cuales deberán estar vigentes en todo tiempo de la prestación del servicio.

Artículo 98. El seguro, fideicomisos de garantía o sociedades mutualistas de seguros deberá cubrir a los usuarios y a terceros afectados, por lo menos:

I. Cinco Mil UMA de responsabilidad civil por pasajero;

II. Cuatro millones de pesos por responsabilidad civil por daños a terceros;

III. Gastos médicos tales como, honorarios de los profesionales de la salud que atiendan a los afectados, hospitalización, intervenciones quirúrgicas, tratamientos de rehabilitación, medicamentos, prótesis, y cualquier otro tipo de atención médica que requieran hasta su total restablecimiento;

IV. Indemnización por incapacidad permanente, parcial o total;

V. Gastos funerarios e indemnización por fallecimiento;

VI. Daños a las pertenencias o mercancías, y

VII. Cualquier otro riesgo que pudiera presentarse con relación a los usuarios y terceros derivado de la prestación del servicio.

Artículo 99. El Instituto revisará la propuesta para la creación de fideicomisos, pudiendo solicitar las modificaciones que estime convenientes al contrato de constitución del fideicomiso, el cual deberá constituirse y operar conforme a la normatividad aplicable.

Artículo 100. Los usuarios y terceros afectados, a través de los servicios contratados por los concesionarios mediante Aseguradoras, Fideicomisos de Garantía o Sociedades Mutualistas de Seguros, tendrán derecho a la atención médica inmediata.

Artículo 101. En el caso de que usuarios y terceros resulten fallecidos con motivo de accidentes viales en que participen los vehículos con los que se presta el servicio, el concesionario o permisionario deberá otorgar a través de Aseguradoras, Fideicomisos de Garantía o Sociedades Mutualistas de Seguros a los afectados o a sus beneficiarios el apoyo inmediato para cubrir los gastos correspondientes, independientemente de las indemnizaciones que se deriven de la responsabilidad civil o penal que determinen las autoridades competentes.

Artículo 102. En todo siniestro donde haya lesionados o fallecidos, el concesionario deberá apersonarse en el lugar a fin de garantizar que los seguros, fideicomisos, fondos o mutualidades, sean aplicados de conformidad con la Ley y el presente reglamento.

Artículo 103. El pase médico o de reparación del detrimento patrimonial sufrido en el accidente no podrá ser condicionado al otorgamiento del perdón por parte del afectado.

Título Quinto De las Concesiones y Permisos

Capítulo Primero De las Autorizaciones para la colocación de publicidad

Artículo 104. Se entenderá por publicidad en las unidades destinadas a prestar el servicio público y especializado de transporte, los anuncios fijos o móviles al interior o exterior de la unidad vehicular, que promuevan el consumo de productos y/o contratación de servicios, ya sean de una marca o establecimiento, en el caso de publicidad visual con material adhesivo, plástico, luminoso, de sistemas electrónicos, en el caso de publicidad auditiva al interior del vehículo con la utilización de sistemas electrónicos necesarios para la difusión, así como las que determine el Instituto, evitando usar altavoces, alto parlantes o mecanismos similares que puedan lastimar o afectar la audición de las personas.

Artículo 105. Los vehículos del Transporte Público podrán portar publicidad en los términos de la Ley y el presente Reglamento, siempre y cuando porten el permiso o autorización correspondiente, que emita el Instituto.

Artículo 106. Para que el Instituto pueda expedir una autorización o permiso para instalar publicidad, el solicitante debe cubrir los siguientes requisitos:

- I. Formato de solicitud en original con las firmas del representante legal de la empresa de Transporte y del Representante de la Empresa de Publicidad, que deberá contener:
 - a) Nombre del titular de la concesión o representante legal de la empresa a la cual pertenezca la concesión;
 - b) Nombre del representante legal de la empresa de publicidad;
 - c) Duración de la publicidad, y
 - d) Datos generales de la unidad vehicular que portará la publicidad.
- II. Copia de Identificación oficial vigente del publicista;
- III. Acreditación vigente del representante legal de la empresa de transporte;
- IV. Copia de identificación oficial vigente del representante legal de la empresa de transporte;
- V. Copia de comprobante del último refrendo;
- VI. Copia de tarjeta de circulación de la unidad en la cual se pretenda colocar publicidad;
- VII. Dos tantos del dibujo dimensional o fotomontaje digital de la vista del vehículo con los anuncios proyectados en el lugar donde se pretenda ubicar- mismo que deberá presentarse en hoja tamaño carta, a color y con la perspectiva de dos ángulos diferentes;
- VIII. Fotografía del vehículo antes de colocar la publicidad;
- IX. Pago de derechos sobre la autorización para el uso de publicidad, y
- X. Aquellos que el Instituto determine en la convocatoria.

Artículo 107. Las autorizaciones o permisos tendrán una vigencia de hasta un año, previa revisión y validación de los contenidos publicitarios y el pago de derechos de acuerdo al nivel o tipo de publicidad que se trate.

Artículo 108. A las unidades del transporte en todas sus modalidades, les está prohibido el perifoneo.

Artículo 109. La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan deberá ser veraz y comprobable.

Queda prohibida la publicidad cuando:

- I. Afecte la tranquilidad de los usuarios y población en general, así como la seguridad del servicio;
- II. Incite a la violencia, al odio, al racismo o a la discriminación,
- III. Atente contra la tolerancia, la dignidad humana o los derechos humanos;
- IV. Vulnere la diversidad cultural, la integridad de la familia, la convivencia social pacífica;
- V. Contenga señales, materiales o colores que interfieran o provoquen la confusión del anuncio con las señales de tránsito o unidades de emergencia, así como luces que por sus características o intensidad, puedan representar una molestia a los sujetos de la movilidad
- VI. Sea agresiva u ofensiva; alusiva al consumo de cigarrillos, bebidas alcohólicas o drogas, o de los lugares donde se incite el consumo de éstos o a la comisión de delitos;
- VII. La que pretenda denostar alguna religión.

En todo caso el Instituto podrá emitir un dictamen para determinar si la publicidad que se solicita instalar, encuadra o no dentro de alguno de los supuestos de este artículo.

Artículo 110. Quien solicite publicidad en el transporte público tendrá las siguientes obligaciones:

- I. Previo a la colocación de cualquier publicidad, en las unidades de transporte en todas sus modalidades, se deben reservar espacios exclusivos en los cuales el Instituto podrá difundir programas o acciones encaminadas al mejoramiento del servicio público de transporte o mensajes de cultura vial y al servicio social;
- II. Una vez vencida la vigencia del permiso, el anuncio publicitario deberá ser retirado, de tal manera que se elimine todo residuo adhesivo, cuidando que el color oficial del medio de transporte no se afecte y se distingan perfectamente en los términos de la norma técnica aplicable.
- III. Dará aviso por escrito al Instituto dentro de los tres días hábiles siguientes al vencimiento de la vigencia.

Artículo 111. La cancelación de la autorización de la publicidad procederá en los siguientes casos:

- I. Si los documentos que proporciona el solicitante sean falsos;
- II. Si son incorrectos los datos proporcionados por el solicitante, y siendo prevenido éste por el Instituto para subsanar tal cuestión, incumple con dicha prevención;
- III. Si el anuncio es colocado en un lugar distinto al autorizado;
- IV. Si las medidas con las que cuenta la publicidad son distintas a las autorizadas; y
- V. Si el anuncio incluya contenido, colorimetría o imágenes distintas a las autorizadas.

Artículo 112. La publicidad móvil deberá sujetarse a los lineamientos fijados por el Instituto en cuanto a dimensiones y medidas, así como las garantías de seguridad para el usuario y conductor de la unidad.

Artículo 113. En todos los casos en los cuales se haya otorgado un permiso o autorización para portar publicidad, el Instituto en cualquier momento podrá supervisar el contenido y vigencia de los permisos emitidos para tal efecto.

Artículo 114. En el caso de que esté vencido o que el contenido de la publicidad materia del permiso o autorización sea diferente al que originalmente se autorizó, será obligación del propietario retirarla bajo su costo, y se hará acreedor a la sanción correspondiente.

Capítulo Segundo Del otorgamiento de las Concesiones

Artículo 115. Para el otorgamiento de concesiones en cualquiera de sus modalidades, el interesado deberá sujetarse a lo dispuesto por la Ley, el presente Reglamento y lo señalado por el Instituto en los términos de la convocatoria correspondiente.

Artículo 116. Las personas físicas o morales que soliciten obtener una concesión o permiso del servicio público o especializado de transporte en cualquiera de sus modalidades, deberán acreditar ante el Instituto, además de lo señalado en la Ley y en la convocatoria correspondiente, lo siguiente:

I. Capacidad Legal.

a) Para personas físicas, ser mexicano, con residencia en el Estado de Querétaro, en pleno ejercicio de sus derechos, no haber sido condenados por delito doloso, y no encontrarse en cualquiera de los supuestos de impedimento para que se le otorgue una concesión para prestar el servicio público de transporte, establecidos en el artículo 127 de la Ley.

b) Para personas morales, estar constituida conforme a las leyes mexicanas, y que su objeto social le permita prestar el servicio de transporte, con domicilio en el Estado de Querétaro, sin limitación en el ejercicio de sus derechos.

Que sus socios, representantes o apoderados legales no hayan sido condenados por delito doloso y no se encuentren en alguno de los supuestos de impedimento para que se le otorgue una concesión para prestar el servicio público de transporte, establecidos en el artículo 127 de la Ley.

II. Capacidad Técnica.

- a) Licencia para conducir vehículos del servicio público o especializado de transporte vigente, para el Estado de Querétaro;
- b) TIO;
- c) Carta de No Antecedentes Penales vigente del conductor, acreditando no haber sido condenado por delito doloso, o culposo tratándose de hechos de tránsito.

III. Capacidad Financiera.

- a) Factura del vehículo a su nombre o endosada a su favor y/o carta factura del vehículo y/o tarjeta de circulación de la unidad.
- b) Póliza de seguro a su nombre y/o endosada a su favor.

IV. Capacidad Administrativa.

- a) Constancia de Residencia, acreditando que tiene domicilio en el Estado de Querétaro mayor a tres años.
- b) Comprobante de Domicilio con una antigüedad no mayor a 30 días naturales.

Artículo 117. Las personas jurídicas o morales, que soliciten obtener una concesión de transporte colectivo en cualquiera de sus modalidades, además de lo dispuesto en el artículo anterior y en la convocatoria correspondiente, deberán acreditar lo siguiente:

I. Que dispone de la organización administrativa necesaria, a través de manual de organización con puestos y perfiles; contar con área de recursos humanos para la selección y capacitación del personal; así como de supervisión del servicio;

II. Instalaciones administrativas;

III. Instalaciones para patios y talleres; y

IV. Bases fuera de vía pública.

Artículo 118. Las personas físicas o morales que soliciten obtener una concesión del servicio público de depósito y guarda de vehículos, además de lo dispuesto en la Ley, en la Ley de Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro y en la convocatoria correspondiente, deberán acreditar lo siguiente:

I. Capacidad Legal.

a) Para personas físicas, ser mexicano, con residencia en el Estado de Querétaro, en pleno ejercicio de sus derechos, no haber sido condenados por delito doloso, y no encontrarse en cualquiera de los supuestos de impedimento para que se le otorgue una concesión para prestar el servicio público de transporte, establecidos en el artículo 127 de la Ley.

Para personas morales, estar constituida conforme a las leyes mexicanas, y que su objeto social le permita prestar el servicio de transporte, con domicilio en el Estado de Querétaro, sin limitación en el ejercicio de sus derechos.

Que sus socios, representantes o apoderados legales no hayan sido condenados por delito doloso y no se encuentren en alguno de los supuestos de impedimento para que se le otorgue una concesión para prestar el servicio público de transporte, establecidos en el artículo 127 de la Ley.

b) Que se encuentran debidamente inscritos en el Registro Federal de Contribuyentes y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales a que están sujetos.

II. Capacidad Técnica:

a) Presentar permiso o autorización de uso de suelo, expedido por autoridad competente y, en su caso, autorización para la factibilidad de giro.

b) Acreditar la infraestructura mediante las especificaciones técnicas previstas en los ordenamientos aplicables.

III. Capacidad Financiera:

a) Acreditar la propiedad o legítima posesión del predio destinado al depósito de vehículo, con una superficie mínima de 500 metros cuadrados.

IV. Capacidad Administrativa:

a) Constancia de Residencia, acreditando que tiene domicilio en el Estado de Querétaro mayor a tres años.

b) Comprobante de Domicilio con una antigüedad no mayor a 30 días.

Capítulo Tercero De los Beneficiarios

Artículo 119. La persona física titular de una concesión o permiso para prestar el servicio público o especializado de transporte podrá designar hasta tres beneficiarios en orden de prelación, pudiendo ser entre su cónyuge, concubina, concubino o familiares hasta el segundo grado de parentesco en línea recta o colateral, mediante una lista que para tal efecto proporcione al Instituto, entendiéndose que el primero en la lista tendrá el derecho preferente para la transmisión y solo a falta o por imposibilidad de éste tendrá, derecho el siguiente.

Se podrá sustituir en cualquier momento el nombramiento del beneficiario. Tanto la lista de designación como sus modificaciones o sustituciones deberán inscribirse en el Registro Público de Transporte.

Capítulo Cuarto De la Transmisión de los Derechos de Servicio de Transporte Público en todas sus modalidades

Artículo 120. Para la transmisión de derechos en los casos de personas físicas, por causa de muerte, incapacidad física o mental, ausencia declarada, a favor de la persona designada como beneficiario por el titular de la concesión o permiso, el interesado, por escrito hará del conocimiento del Instituto, tal causa, debiendo acreditar lo siguiente:

I. Por incapacidad física o mental: Constancia médica expedida por institución oficial de salud pública, que acredite la incapacidad física o mental o en este último caso, copia certificada de la sentencia firme que declare la interdicción del titular de la concesión;

II. Por ausencia declarada judicialmente mediante sentencia firme dictada por autoridad competente; y

III. Por muerte: Acta original o certificada de defunción del titular de la concesión.

Artículo 121. El Instituto al tener conocimiento de la incapacidad física o mental, la ausencia declarada o el fallecimiento del titular de la concesión o permiso, extraerá de su Registro Público de Transporte el nombramiento de los beneficiarios que hayan sido designados para tal efecto; y procederá en los términos previstos por el artículo 131 de la Ley.

Artículo 122. El interesado que haya acreditado las capacidades en los términos y condiciones que haya solicitado el Instituto, podrá ser designado titular de la concesión o permiso transmitida previo pago de los derechos correspondientes

Artículo 123. Si ninguno de los beneficiarios acredita contar con las capacidades en el plazo señalado, el Instituto procederá a la extinción de la concesión o permiso.

Si derivado de la información que obre en el Registro Público del Transporte se advierte que el concesionario o permisionario no designó beneficiarios que lo sustituyeran en la titularidad de los derechos correspondientes, se procederá a extinguir la concesión o permiso.

Artículo 124. La transmisión de los derechos reconocidos en la ley mediante cesión de derechos se sujetará al siguiente procedimiento:

I. El titular de la concesión deberá presentar por escrito, su solicitud de autorización de cesión de derechos de la concesión, debiendo mencionar a la persona a la cual desea realizar la cesión de derechos, adjuntando los siguientes documentos:

- a) Identificación oficial vigente del concesionario y cesionario.
- b) Copia del título de concesión.

II. Derivado de la petición, el Instituto dentro de los tres días hábiles siguientes, citará al titular de la concesión y al cesionario para que, ante la presencia de dos testigos, ratifiquen la cesión de derechos solicitada.

El Instituto emitirá un dictamen autorizando o negando la cesión de derechos solicitada. En este dictamen el Instituto declarará que la cesión de derechos es de utilidad pública en términos de los artículos 2 y 136 de la Ley, por ser de interés general la continuidad de la prestación del servicio público y especializado de transporte.

III. De ser autorizada la cesión de derechos, el cesionario, deberá acreditar contar con al menos la misma capacidad legal, técnica, administrativa y financiera con que contaba el titular de la concesión o permiso, en un plazo no mayor a treinta días hábiles a partir de la notificación de la resolución correspondiente.

IV. De no acreditar el cesionario las capacidades en el plazo señalado, quedará sin efectos la solicitud.

Artículo 125. De aprobarse la transmisión, el interesado deberá cubrir el pago de derechos que correspondan.

Artículo 126. Cualquier acto que implique la transmisión de los derechos amparados por la Ley, fuera de los supuestos previstos en este reglamento, no surtirán efecto legal alguno y será causal de revocación de la concesión o permiso.

Capítulo Quinto De la Intervención, Rescate y Extinción de las Concesiones o Permisos

Artículo 127. La orden de intervención del servicio referida en la Ley, deberá contener entre otros aspectos:

- I. La descripción de las causas que la originan;
- II. Las rutas, vehículos, infraestructura, instalaciones y bienes materia de la intervención, y
- III. Las acciones emergentes para continuar con la prestación del servicio.

La intervención cesará al normalizarse la prestación del servicio por parte del Concesionario o permisionario.

Artículo 128. Cuando resulte conveniente conforme al interés social, el Ejecutivo del Estado podrá rescatar unilateral y anticipadamente las concesiones o permisos, de conformidad con el procedimiento siguiente:

La determinación emitida por el Gobernador del Estado, se efectuará mediante declaratoria en la que se expresen las razones de interés social y fundamentos que sirven de base para tomar la medida.

Las bases generales para fijar el monto de la indemnización que haya de cubrirse al titular de la concesión o permiso, atenderá lo dispuesto en el artículo siguiente.

Los bienes, equipos e instalaciones destinados directa o inmediatamente a los fines de la concesión o permiso, ingresarán al patrimonio del Estado, autorizándose al afectado, en su caso, a retirar y disponer de los bienes, equipo e instalaciones de su propiedad afectos a la concesión o permiso, cuando no fueran útiles al Poder Ejecutivo del Estado.

La declaratoria de rescate deberá ser notificada de manera personal al afectado y publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga" y contra la misma no procederá recurso alguno.

Artículo 129. Para determinar el monto de la indemnización que corresponde al titular de la concesión o permiso, se tomarán en consideración las bases generales siguientes:

- I. El monto se calculará por el Instituto con base en las inversiones efectuadas y debidamente comprobadas, así como la depreciación de los bienes, equipos e instalaciones destinados directamente a los fines de la concesión o permiso;
- II. El titular de la concesión o permiso, deberá presentar ante el Instituto, la documentación que acredite dichas inversiones y el monto de las mismas, dentro de los treinta días hábiles siguientes a aquel en que se le notificó la declaratoria del rescate;
- III. Transcurrido el plazo antes señalado, con la documentación que obra en el expediente y con la que, en su caso, presente el titular de la concesión o permiso, el Instituto procederá a fijar el monto de la indemnización que corresponda al concesionario o permisionario, y
- IV. Para el ejercicio de las atribuciones que le confiere este artículo, el Instituto podrá auxiliarse de peritos en la materia, que sean servidores públicos adscritos a ese organismo descentralizado o alguna otra autoridad del Poder Ejecutivo o bien que sean peritos privados. En caso de que el auxilio lo presten los peritos privados, los honorarios que se paguen a éstos se descontarán del monto de indemnización que se efectúe.

Artículo 130. El Instituto conocerá de los hechos que actualicen alguna de las causales de extinción de los derechos reconocidos en la Ley mediante lo siguiente:

- I. Boleta de infracción;
- II. Queja planteada en los términos que establece la Ley y el presente reglamento;
- III. Solicitud que remita cualquier dependencia, entidad u organismo público, y
- IV. Los demás previstos en Ley y ordenamientos aplicables.

De igual manera, se podrá iniciar de oficio, cuando derivado de la revisión a la documentación que obra en sus propios archivos o a través de los medios de comunicación, tenga conocimiento de hechos que actualicen alguna de las causales de extinción que al efecto establece la Ley o el presente Reglamento.

Artículo 131. Para llevar a cabo la extinción de la concesión o permiso, se deberá observar el procedimiento siguiente:

- I. Derivado de los hechos dados a conocer al Instituto, éste dará inicio al Procedimiento Administrativo de Extinción señalando la causal que actualiza la extinción de la concesión o permisos, debiendo notificar personalmente el acuerdo correspondiente al titular del derecho;
- II. El particular, dentro del plazo de quince días hábiles siguientes a su notificación, deberá comparecer ante el Instituto realizando manifestaciones y ofreciendo pruebas de su parte, respecto a la extinción de la concesión o permiso;
- III. Una vez recibidas las manifestaciones y desahogadas las pruebas aportadas por el particular, el Instituto otorgará el plazo de cinco días hábiles a fin de que se formulen los alegatos correspondientes, y
- IV. Transcurrido el plazo anterior, con alegatos o sin estos, el Instituto emitirá la resolución que corresponda, misma que deberá ser notificada de manera personal al particular, así como publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga".

Artículo 132. Cuando se actualice la causal de extinción señalada en el artículo 135, fracción I, de la Ley, no será necesario agotar el procedimiento establecido en el artículo anterior, siendo suficiente que se emita la resolución que declare extinta la concesión y que ésta se publique en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga".

Título Sexto De la Tarifa

Capítulo Primero Generalidades

Artículo 133. Para el servicio de transporte público colectivo urbano, los usuarios pagarán una tarifa, según el tipo de usuario ya sea general, con descuento o integrada de acuerdo a lo que determine el Instituto.

La tarifa para este tipo de modalidad podrá ser recabada mediante tarjeta general o preferente según lo determine el Instituto.

Artículo 134. Para el servicio de transporte público colectivo suburbano e intermunicipal, los usuarios pagarán una tarifa dependiendo de la distancia recorrida.

Artículo 135. Para el servicio de transporte público de taxi y mixto, los usuarios pagarán una tarifa partiendo de un cobro inicial o banderazo y dependiendo de la distancia recorrida y el tiempo o por tarifa entre zonas o distancia recorrida; considerando sobre costos en horario nocturno y días festivos, dicha tarifa podrá ser determinada mediante el mecanismo que para tal efecto considere el Instituto.

Artículo 136. Para el servicio de transporte público de grúas, los usuarios pagarán la tarifa dependiendo de la distancia recorrida, partiendo de un cobro inicial o banderazo.

Artículo 137. Para el servicio de transporte público de arrastre y salvamento, los usuarios pagarán la tarifa de acuerdo a la prestación del servicio auxiliar prestado por abanderamiento, custodia y maniobras según el tipo de grúa.

Artículo 138. Para la modalidad de depósito y guarda, los usuarios pagarán una tarifa diaria por tipo de vehículo.

Artículo 139. Para el servicio de transporte especializado en sus diferentes modalidades, el instituto podrá fijar las tarifas que determine.

Artículo 140.- El Instituto publicará los montos de las tarifas en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga"

Capítulo Segundo Tarifa con Descuento en el Transporte Colectivo

Artículo 141. Se aplicará tarifa con descuento a los usuarios de transporte público colectivo mediante tarjeta preferencial a:

- I. Estudiantes;
- II. Niños de tres a seis años;
- III. Personas con discapacidad; y
- IV. Adultos mayores de sesenta años.

Artículo 142. Para ser beneficiario de la tarifa con descuento del transporte colectivo urbano, suburbano e intermunicipal, excepto los de la Zona Metropolitana de Querétaro y todo aquel territorio que cuente con sistema de rutas integradas, el usuario deberá exhibir al conductor, en su caso.

- I. Estudiante: Credencial vigente de estudiante.
- II. Persona con Discapacidad: Credencial expedida por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro, acreditando una discapacidad permanente.
- III. Adulto Mayor. Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Artículo 143. Los usuarios para ser beneficiarios, de la tarifa con descuento del servicio público en la modalidad de colectivo dentro de la Zona Metropolitana, y todo aquel territorio que cuente con sistema de rutas integradas deberán contar con tarjeta de prepago preferencial.

Artículo 144. Requisitos para la obtención de la tarjeta de prepago preferencial:

I. Niños de 3 a 6 años, presentar:

- a) Clave Única de Registro Población;
- b) Acta de Nacimiento del menor, e
- c) Identificación Oficial vigente del padre o madre o Tutor.

II. Estudiantes, presentar:

- a) Clave Única de Registro de Población;
- b) Credencial escolar vigente con fotografía, y
- c) Constancia de estudio o comprobante de inscripción (Recibo de pago) vigente. (nombre completo, sello oficial de la escuela, ciclo escolar y firma del director de la institución educativa).

En el caso de menores de 18 años deberán acudir acompañados de uno de sus padres o tutor.

III. Adulto mayor, presentar:

- a) Clave Única de Registro de Población,
- b) Identificación oficial vigente, y
- c) Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM) o acta de nacimiento.

IV. personas con discapacidad, presentar:

- a) Clave Única de Registro de Población;
- b) Identificación Oficial Vigente, y
- c) Credencial expedida por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Querétaro o su equivalente Nacional, acreditando una discapacidad permanente.

Artículo 145. La tarjeta de prepago preferencial es un documento personalísimo con fotografía, intransferible y tendrá una vigencia de acuerdo a lo siguiente:

- I. Niños menores de seis años: desde su entrega hasta cumplir los seis años de edad;
- II. Estudiantes de todos los niveles educativos: según cada ciclo escolar;
- III. Personas con discapacidad: cada tres años;
- IV. Adultos mayores: cada tres años.

Artículo 146. En el caso de que el titular de la tarjeta de prepago general o preferente, extravíe la tarjeta, deberá hacer del conocimiento del Instituto y tramitar su reposición previo pago de derechos.

Artículo 147. Será causal de suspensión del descuento de la tarjeta de prepago preferente:

- I. Por un periodo de treinta días naturales, cuando el titular permita que un tercero haga uso de ella;
- II. Por un periodo de cuarenta días naturales, la segunda ocasión cuando el titular permita que un tercero haga uso de ella, y
- III. Cuando el titular permita que un tercero haga uso de ella por tres o más ocasiones, la temporalidad de la suspensión aumentará en una tercera parte respecto del último lapso de tiempo sancionado en la ocasión inmediata anterior.

Artículo 148. Será causal de cancelación de la tarjeta de prepago y retiro del derecho al descuento, cuando el titular reincida en alguna causal de suspensión de tres veces en un período de un año, de acuerdo a lo previsto en el artículo anterior.

Título Séptimo De la Evaluación del Servicio

Capítulo Primero Disposiciones Generales

Artículo 149. Para la evaluación anual del servicio, el Instituto se valdrá de toda su infraestructura, convenios, programas, sistemas, aplicaciones, departamentos, áreas, servidores públicos, consultas, denuncias y quejas ciudadanas para la recopilación de la información necesaria para las mediciones correspondientes.

Esta evaluación, se podrá efectuar durante el transcurso del año corriente, en el desarrollo de las actividades que realiza el Instituto en el cumplimiento de sus facultades, en adición con las acciones que realice el Instituto de manera específica en materia de evaluación.

Artículo 150. Los valores y conceptos para la evaluación del servicio deberán contemplar al menos los siguientes conceptos:

- I. Para la operación:
 - a) Nivel de cumplimiento en la ocupación de las unidades, para la modalidad de colectivo;
 - b) Nivel de cumplimiento en la frecuencia de las corridas, para la modalidad de colectivo;
 - c) Nivel de cumplimiento de los operadores respecto a infracciones, y
 - d) Nivel de quejas del manejo de los operadores.
- II. Para la Calidad del Servicio:
 - a) Nivel de satisfacción del usuario en cuanto al estado físico de las unidades;
 - b) Nivel de satisfacción del usuario en cuanto al tiempo de espera y de traslado, y
 - c) Nivel de satisfacción del usuario en cuanto desempeño del operador.
- III. Para la Seguridad:
 - a) Frecuencia de siniestros o accidentes viales con lesionados;
 - b) Frecuencia de siniestros o accidentes viales con fallecidos, y
 - c) Frecuencia de siniestros o accidentes viales sin lesionados y fallecidos.

IV. Para la Organización Administrativa:

- a) Nivel de documentación de perfiles y puestos;
- b) Nivel de procedimientos de selección y capacitación de personal, y
- c) Nivel de procedimientos de supervisión de desempeño.

V. Para la Infraestructura:

- a) Nivel de cumplimiento respecto a lineamientos y normas técnicas, y
- b) Nivel de conservación respecto a su vida útil.

Capítulo Segundo Planes de Operación

Artículo 151. El Instituto vigilará e inspeccionará los planes de operación del servicio de transporte, la capacitación de los conductores, así como los vehículos e infraestructura del concesionario destinada a los mismos.

Artículo 152. El servicio de transporte colectivo deberá cumplir un plan de operación de servicio bajo las condiciones establecidas por el Instituto, el cual deberá contener lo siguiente:

- I. Nombre del concesionario o permisionario;
- II. Modalidad del servicio;
- III. Origen y destino de la ruta con su nomenclatura, en su caso;
- IV. Itinerario o derrotero gráfico y tabular;
- V. Tipo y cantidad de flota autorizada;
- VI. Horario de servicio;
- VII. Frecuencias o despachos en día hábil, sábado, domingo o festivo;
- VIII. Tarifa autorizada;
- IX. Firma de la autoridad competente; y
- X. Demás disposiciones que el Instituto determine pertinentes.

Artículo 153. Serán causas de ampliación o modificación de rutas u horarios:

- I. En caso fortuito o fuerza mayor;
- II. La ejecución de una obra pública;
- III. La modificación de la circulación vial;
- IV. La mejora sustancial del servicio;
- V. La existencia de necesidad de servicio en un lugar distante al origen o destino o al recorrido de la ruta; y
- VI. Cualquiera otra causa de interés público que determine el Gobernador del Estado a propuesta del Instituto.

Artículo 154. Para que opere la ampliación o modificación de la ruta u horario, el Instituto deberá hacer de conocimiento a los concesionarios o permisionarios, la determinación correspondiente, señalando la temporalidad de la misma.

Artículo 155. El Instituto podrá previamente sustentar la modificación de la ruta u horario por medio de un estudio técnico que determine la necesidad de ampliar o modificar la ruta u horario.

Artículo 156. En caso de solicitud expresa de modificación de ruta u horario por parte del concesionario o permisionario interesado, deberá exponer de manera clara la justificación y pruebas que sustenten dicha petición; en todo caso, será el estudio técnico que realice el Instituto, el instrumento legal que sustente la procedencia o improcedencia de la ampliación o modificación de la ruta u horario.

Artículo 157. En el caso que el Instituto detecte la necesidad y en la zona se cuente con varios concesionarios o permisionarios interesados en obtener la ampliación o modificación de una ruta, de ser procedente, ésta será autorizada de conformidad con los resultados que arroje la determinación del estudio técnico, atendiendo primordialmente a las necesidades de los usuarios.

Artículo 158. La ampliación o modificación de la ruta deberá contener la información contemplada para lo contenido en un plan de operación de servicio de la ruta.

Título Octavo Del Registro Público de Transporte

Capítulo Único Del Registro Público de Transporte

Artículo 159. El Registro Público de Transporte estará integrado por lo menos con lo dispuesto en la Ley, siendo el instrumento estadístico y analítico que conforma una base de datos confiable, que permita al Instituto contar con los medios necesarios para la adecuada planeación del transporte en el Estado.

Artículo 160. El Instituto integrará y mantendrá actualizado el Registro Público del Transporte, mismo que contendrá la información que en lo que corresponde establece la Ley, así mismo deberá contener la siguiente información:

I. La clave de identificación asignada a la concesión o permiso.

II. Imagen y colorimetría autorizada por el Instituto para los vehículos que prestan el servicio público de transporte, y

III. Datos de la TIO.

Artículo 161. El Instituto realizará al Registro Público del Transporte, las modificaciones y anotaciones solicitadas siempre y cuando exista mandamiento por autoridad administrativa y/o judicial, mismos que quedarán debidamente asentados en los archivos electrónicos del Registro.

Artículo 162. Los concesionarios y permisionarios tienen la obligación de proporcionar al Instituto, la información que éste les requiera para la integración y actualización del Registro.

Artículo 163. Las unidades administrativas del Instituto, remitirán en un plazo no mayor a 30 días naturales de manera digital la información relativa a los procesos y trámites que generen y que sean objeto de inscripción en el Registro Público del Transporte.

Título Noveno De los Derechos y Obligaciones

Capítulo Primero Derechos y Obligaciones de los Concesionarios y Permisionarios del Servicio de Transporte

Artículo 164. Los prestadores del servicio de transporte público y especializado de transporte están obligados a cumplir con lo siguiente:

I. Llevar el número de concesión que le asignará el Instituto, el cual deberá ser colocado en el tamaño y lugar establecido por el Instituto;

II. Tener una visión libre para el conductor hacia el frente y ambos lados, a cuyo efecto los cristales correspondientes estarán libres de toda clase de obstáculos;

III. Contar en lugar visible del interior de la unidad con, número de las placas, tarjeta de circulación, constancia de la última revisión físico – mecánica y TIO del conductor.

IV. Todas las modalidades deberán contar con extintor contra incendio, cuyo modelo se encuentre aprobado por el Instituto o la autoridad correspondiente, exceptuando la modalidad de depósito y guarda que deberá contar con cajas de arena;

V. Todas las modalidades deberán de contar con la herramienta adecuada y necesaria para los trabajos de emergencia en la ruta, luces de abanderamiento y un botiquín con el instrumental y material básico;

VI. Las demás condiciones que determine el Instituto así como la Ley y sus normas complementarias.

Artículo 165. Los prestadores del servicio de transporte público colectivo, además de lo contemplado en el artículo anterior deberán:

I. Tener en un lugar visible al interior de la unidad, la ruta esquemática, horario autorizado, tarifa por pasajero, y capacidad máxima de pasajero;

II. Llevar al frente de la unidad en forma entendible e iluminado por la noche, un anuncio que contenga el número de la ruta, así como el origen y destino del mismo;

III. Identificar con calcomanía alusiva los asientos reservados, que en su caso puedan ser ocupados por las personas con discapacidad, las embarazadas, o de la tercera edad.

IV. Las demás condiciones que determine el Instituto, así como la Ley y sus normas complementarias.

Artículo 166. Los prestadores del servicio transporte público de taxi, además de las obligaciones contempladas en la Ley y en el presente reglamento deberán:

I. Contar en lugar visible del interior de la unidad con el dispositivo de cobro en funcionamiento;

II. Las demás condiciones que determine el Instituto, así como la Ley y sus normas complementarias.

Artículo 167. Los concesionarios y permisionarios de servicio según sea el caso deberán contar con una bitácora para llevar un control del estado físico, mecánico y eléctrico que guardan las unidades, evitando tener en funcionamiento unidades que tengan:

I. Frenos en malas condiciones;

II. Fuga de combustible, lubricantes y falta de tapones;

III. Luces exteriores e interiores dañadas;

IV. Equipo de seguridad faltante, como extintor, triángulo, botiquín y otros;

V. Ventanas rotas o faltantes;

VI. Puertas, ventanas o salidas de emergencia bloqueadas;

VII. Señalamientos faltantes (salidas y dispositivos de emergencia);

VIII. Asientos rotos o elementos de vestimenta interior con bordes punzo-cortantes;

IX. Estribos dañados o inexistentes, de acuerdo a la modalidad;

- X. Limpia parabrisas descompuesto;
- XI. Espejos rotos o sin estos;
- XII. Neumáticos en malas condiciones
- XIII. Mal funcionamiento del mecanismo de cierre y apertura de puertas;
- XIV. Dirección con juego;
- XV. Deficiencia en alineación o balanceo; y
- XVI. Cualesquiera otras que pongan en riesgo la seguridad de los pasajeros o de terceras personas o de sus bienes.

Capítulo Segundo **De los Derechos y Obligaciones de los Conductores**

Artículo 168. Los conductores del transporte público solo podrán ser aquellos acreditados y registrados por este Instituto para el manejo de vehículos de transporte público en cualquiera de las modalidades que señala la Ley.

Para lo cual deberán cumplir además de lo establecido con la Ley, lo siguiente:

- I. Aprobar el examen correspondiente para la aprobación y renovación del TIO, y
- II. Cumplir con los procesos de evaluación que establezca el Instituto.

Artículo 169. Los conductores tendrán los siguientes derechos:

- I. Ser respetados en su integridad por los demás conductores y operadores así como por los concesionarios.
- II. Gozar de la impartición de campañas promovidas por el Instituto, respecto de temas relacionados con la cultura y seguridad vial en la operación del transporte público.
- III. Gozar de la impartición de acciones para inhibir el consumo de alcohol, drogas, estupefacientes o psicotrópicos al conducir, por parte de las autoridades, y
- IV. Recibir la capacitación constante y cursos por parte del Instituto, de sus empresas o agrupaciones.

Artículo 170. Los conductores del transporte público tendrán las obligaciones siguientes derivadas de los planes de operación, itinerarios, horarios, frecuencias, intervalos y demás condiciones de servicio establecidos por el Instituto:

- I. Respetar los derechos de los usuarios del servicio de transporte público y observar todas las medidas que garantizan que el servicio se preste en forma regular, continua, uniforme, permanente e ininterrumpida, sin discriminación y en las mejores condiciones de seguridad, comodidad, higiene y eficiencia;
- II. Respetar la integridad de los demás conductores y operadores así como de los concesionarios;
- III. Cumplir satisfactoriamente con la prestación de su servicio con calidad y eficiencia;
- IV. Cumplir con la normatividad en materia de transporte público, tránsito, movilidad y demás aplicables;
- V. Dar preferencia en el servicio a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores;
- VI. Otorgar el servicio público de transporte a cualquier persona que lo solicite, con excepción de quienes se encuentren en notorio estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas, estupefacientes y psicotrópicos o realicen alguna conducta infractora de la justicia cívica que afecte o pueda afectar el servicio;
- VII. Cobrar la tarifa autorizada, haciendo uso de los dispositivos que para tal efecto determine el Instituto;

- VIII.** Abstenerse de fumar, ingerir bebidas embriagantes o consumir psicotrópicos mientras se conduce o se presta el servicio, así como solicitar la abstención de los mismos por parte de los usuarios;
- IX.** Respetar los señalamientos viales, principalmente los relativos a la prestación del servicio que se trate;
- X.** Cumplir con las indicaciones de los inspectores del Instituto, así como de las autoridades auxiliares en materia de transporte;
- XI.** Cumplir con los itinerarios, frecuencias de paso y demás disposiciones relacionadas con la calidad del servicio;
- XII.** Cooperar y facilitar su labor, para efecto de llevar a cabo las pruebas de alcoholimetría o detección de drogas;
- XIII.** No utilizar al conducir, audífonos, teléfono celular, pantallas o algún otro aparato o dispositivo, que pueda ser un factor de distracción y que no sea directamente relacionado con la operación y/o conducción;
- XIV.** No consumir al conducir, alimentos y evitar ir conversando con terceros, de tal manera que se distraiga y que represente un peligro al conductor y los usuarios;
- XV.** No llevar en la unidad objetos que obstruyan, obstaculicen o incomoden al usuario;
- XVI.** No hacer alguna modificación a la unidad, que contravenga las disposiciones de la ley y este reglamento o de las establecidas en la norma técnica correspondiente;
- XVII.** Abstenerse de encargar o delegar la prestación de servicio a un conductor no autorizado por el titular de la concesión, permiso u autorización;
- XVIII.** Antes de iniciar la marcha para prestar el servicio, siempre deberá verificar que las llantas, luces y todos los sistemas de seguridad, como frenos y los que la norma técnica correspondiente señale, estén en perfecto estado.;
- XIX.** Cuidar los vehículos y terminales públicas destinadas al servicio en condiciones óptimas de operación, seguridad e higiene, conforme a las disposiciones aplicables;
- XX.** Exhibir cualquier documentación requerida por el personal del Instituto o la Policía Estatal o Policía de Tránsito Municipal, y en su caso entregar a dicho personal su licencia, TIO, tarjeta de circulación, recibo de pago y póliza de seguro o constancia vigente de daños a terceros del vehículo cuando se le solicite.

La autoridad podrá retener de ser necesaria la documentación referida, fundando y motivando la causa legal de la retención.

Al conductor de un vehículo de transporte público o especializado que incumpla cualquiera de las obligaciones previstas en el presente artículo, se le impondrá multa de cinco a treinta veces el valor diario de la UMA.

Artículo 171. Los conductores del transporte público tendrán las prohibiciones siguientes derivadas de los planes de operación, itinerarios, horarios, frecuencias, intervalos y demás condiciones de servicio establecidos por el Instituto:

- I.** Conducir cuando se encuentren alteradas sus facultades físicas o mentales por el influjo de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes o medicamentos;
- II.** Llevar a su lado o en el área de conducción, personas, animales u objetos que dificulten la normal conducción del mismo o le reduzcan su campo de visión y libre movimiento;
- III.** Trasladar personas en el exterior del vehículo o en lugar no especificado para el transporte de pasajeros;
- IV.** Para el caso de transporte público en su modalidad de colectivo, no mantener el alumbrado interior encendido durante las horas de servicio nocturno, así como en los escalones de ascenso y descenso para el servicio colectivo urbano, suburbano e intermunicipal;
- V.** No atender las disposiciones realizadas por Inspectores del Instituto;

VI. No usar lentes de graduación, cuando así lo tenga indicado por prescripción médica como una necesidad para conducir vehículos de forma segura;

VII. Abstenerse de portar el uniforme asignado o en caso de no contar con ello, abstenerse de vestirse de manera informal, por lo que deberá evitar el uso de gorra, sombrero, playera sin mangas, short y calzado que ponga en riesgo la seguridad al conducir.

VIII. No ceder el derecho de paso a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, peatones, usuarios de vehículos no motorizados, así como abstenerse de mostrar consideración y cortesía a los pasajeros.

IX. No dar el tiempo suficiente a los usuarios para abordar o descender de la unidad.

En caso de personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres embarazadas o con niños pequeños, deben dar el tiempo necesario para que éstas se instalen en el interior del vehículo o en el área de descenso;

X. Efectuar maniobras de ascenso y descenso de pasajeros en los lugares no autorizados por el Instituto, y

XI. Colocar en los vehículos calcomanías, leyendas o cualquier otra forma de comunicación de información, salvo las que autorice el Instituto.

Al conductor de un vehículo de transporte público o especializado que incurra en alguna de las conductas prohibidas por el presente artículo, se le impondrá multa de cinco a treinta veces el valor diario de la UMA.

Artículo 172. Los conductores del transporte público deberán observar las medidas de seguridad siguientes derivadas de los planes de operación, itinerarios, horarios, frecuencias, intervalos y demás condiciones de servicio establecidos por el Instituto:

I. Cuando la unidad falle o tenga condiciones inseguras que haga imposible continuar el servicio, procederá al desalojo del autobús debiendo ser en el punto más cercano a la banqueta derecha o sobre los puntos establecidos en los ejes correspondientes. Cuando no sea posible, será obligación del conductor, proteger el descenso de pasajeros;

II. No abrir las puertas de la unidad en ningún momento, sino hasta el punto de parada, evitando el sobrecupo de la unidad, negando el ascenso hasta en tanto sea posible el ascenso a la unidad.

III. Para el caso de transporte público colectivo, no abandonar el vehículo durante su itinerario, excepto en la terminal;

IV. Al iniciar la operación del servicio, revisar que se haya cumplido con la bitácora de chequeo de su unidad a que se refiere el presente Reglamento, en caso de encontrar algún desperfecto a la unidad, deberá abstenerse de su conducción, reportando de inmediato al concesionario y/o permisionario para su atención y reparación;

V. Cuando conduzcan en zonas escolares:

a) Bajar la velocidad y extremar precauciones, respetando los señalamientos y dispositivos para el control del tránsito correspondientes, que indican la velocidad máxima permitida y cruce de peatones;

b) Ceder el paso a escolares y peatones haciendo alto;

c) Atender las indicaciones de los policías de tránsito o de los promotores voluntarios de educación vial;

d) Para el caso de transporte escolar, al detenerse en la vía pública para el ascenso y descenso de los escolares, deberán poner en funcionamiento las luces intermitentes de advertencia. En el caso en que por condiciones del sentido de circulación implique un cruce de escolares sobre la vía, éstos deberán ser asistidos por el auxiliar que viaja en el vehículo, hasta confirmar que el escolar se encuentra en seguridad total, y

e) Tener especial atención y precaución de la integridad de personas que probablemente se encuentren alrededor de la unidad, cuando tenga que circular de reversa o cuando tenga que reanudar la marcha de la misma.

Lo anterior con independencia de que la unidad deberá contar con dispositivo validado por el Instituto para el tipo de servicio de transporte que por sus dimensiones aquél determine, que emita señales visuales y auditivas de reversa lo suficientemente potentes para que la gente cercana pueda detectar tales maniobras.

VI. Cuando transiten en cruceros de vías férreas o de ferrocarril:

- a. Disminuir la velocidad de la unidad a treinta kilómetros por hora a una distancia de cincuenta metros antes de cruzar las vías de ferrocarril;
- b. Realizar alto a una distancia de cinco metros antes de las vías y mantenerse en esa forma si el ferrocarril se encuentra a una distancia menor a doscientos metros en dirección al crucero, y
- c. En caso de avería de la unidad sobre la vía o a menos de cinco metros de la misma, desalojar el pasaje de forma inmediata.

Al conductor de un vehículo de transporte público o especializado que incumpla cualquiera de las medidas de seguridad previstas en el presente artículo, se le impondrá multa de cinco a treinta veces el valor diario de la UMA.

Artículo 173. Los conductores del transporte público de taxis tendrán las obligaciones siguientes derivadas de los planes de operación, itinerarios, horarios, frecuencias, intervalos y demás condiciones de servicio establecidos por el Instituto:

- I. Cuando al conductor el usuario le haga la señal de parar, éste deberá detener el vehículo en el lugar autorizado más próximo, velando por la seguridad del usuario y de terceras personas, procurando el mínimo entorpecimiento de la circulación;
- II. Para el caso de aquellos centros de población donde el Instituto autorice el cobro de manera zonal, el conductor deberá informar verbalmente al usuario la composición de dicho cobro con base a las zonas por las que realizará el recorrido para llegar al destino solicitado;
- III. Los conductores invariablemente deberán seguir el itinerario que el usuario le solicite y de presentarse una contingencia que obligue a su desvío informarán al usuario procurando incorporarse al trayecto solicitado en el punto más cercano posible;
- IV. Deberán brindar su servicio a todo aquel usuario que se los solicite, salvo en aquellos casos donde se les solicite transportar bultos, equipajes, materiales inflamables o animales que puedan, de forma manifiesta, causar molestia o representen un riesgo para los demás usuarios o ensuciar, deteriorar o causar daños al vehículo; o solicite transportar un número de personas y equipaje superior al de la capacidad autorizada para el vehículo.
- V. Para el caso de personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas o invidentes con perros lazarillos los conductores no podrán negarse a otorgar el servicio.

Al conductor de un vehículo de transporte público o especializado que incumpla cualquiera de las obligaciones previstas en el presente artículo, se le impondrá multa de cinco a treinta veces el valor diario de la UMA.

Capítulo Tercero Derechos y Obligaciones de los Usuarios

Artículo 174. Los usuarios del transporte público son aquellos que utilicen los vehículos destinados a prestar dicho servicio pagando, de manera gratuita, con o sin descuento, en cualquiera de sus modalidades que contempla la Ley y los reglamentos que emanen de ella.

Son derechos de los usuarios, además de lo establecido en la Ley, las siguientes:

- I. Se les brinde un servicio bajo los principios de puntualidad, higiene, orden, seguridad, generalidad, accesibilidad, uniformidad, continuidad, adaptabilidad, permanencia, oportunidad, eficacia y eficiencia;
- II. A recibir un trato digno y respetuoso por parte de los prestadores del servicio de transporte, en cualquiera de sus modalidades,

III. A conocer las medidas que el Instituto acordó con el concesionario para promover y garantizar el desplazamiento y movilidad de las personas con discapacidad y adultos mayores de la tercera edad;

IV. A que el servicio sea gratuito para los niños menores de tres, para el caso de transporte público en la modalidad de colectivo.

V. A recibir el boleto, factura o comprobante según corresponda a la modalidad del transporte público utilizado contra entrega del pago correspondiente. En su caso, tienen derecho de recibir el comprobante fiscal o la factura cuando así proceda y lo solicite, en los términos de la legislación fiscal.

VI. A solicitar su ascenso o descenso dentro de los lugares establecidos y autorizados para ese efecto.

Artículo 175. Cualquier usuario que derivado de algún accidente o percance vial en el cual se vea involucrada una unidad de transporte público o especializado, mismo que se presente fuera o dentro de la unidad, tendrá derecho a que la Unidad Administrativa que designe el Instituto le brinde asesoría, supervisando que se lleve a cabo lo siguiente:

I. En el momento del accidente o percance, atender a la víctima para que de inmediato se proporcione, según proceda, su revisión física, médica, psicológica, atención hospitalaria o intervención quirúrgica.

II. Posterior al accidente; apoyar a la víctima y auxiliar para que se le preste de manera constante y oportuna atención médica, hospitalaria, psicológica y terapéutica hasta que la víctima tenga su restablecimiento total de la lesión o afectación sufrida y sea dada de alta y en caso de ser necesario el apoyo de servicios funerarios.

III. Vigilar que los concesionarios de los vehículos del transporte público, que participen en accidentes viales, cubran los gastos por responsabilidad civil, por daños, lesiones o muerte del usuario y de terceros, de manera rápida y oportuna y en su caso se coadyuven para la aplicación de las sanciones correspondientes; y

IV. Vigilar para que la atención médica y psicológica, los servicios hospitalarios y los gastos funerarios se brinden de manera oportuna e inmediata a las víctimas. En su caso se coadyuve con otras autoridades para la aplicación correspondiente.

Artículo 176. Son obligaciones de los usuarios del servicio de transporte público y especializado, lo señalado en el artículo 201 de la Ley, y las siguientes:

I. Abstenerse de accionar los dispositivos de emergencia instalados, sin causa justificada;

II. Para el caso de transporte público colectivo, abstenerse de rebasar o cruzar el señalamiento horizontal de seguridad marcados en los bordes de los andenes, excepto para ascenso o descenso de la unidad;

III. Abstenerse de arrojar objetos a las vías o al exterior por las puertas y ventanas;

IV. Hacer funcionar a un volumen alto dentro de las instalaciones o vehículos, aparatos de radio u otros objetos sonoros que produzcan molestias a terceros;

V. Transportar animales, excepto perros guía debidamente entrenados;

VI. Ejercer el comercio ambulante, en el interior de las unidades, en las estaciones y sus zonas de acceso;

VII. Abstenerse de exigir salirse de la ruta o circular el vehículo por un lugar intransitable o que represente notorio peligro para los usuarios o conductor, y

VIII. Conducirse con respeto al operador.

Título Décimo Del Sistema de Seguimiento a Operadores

Capítulo Primero Disposiciones Generales

Artículo 177. El Instituto podrá establecer el Sistema de Seguimiento a Operadores, el cual será determinado con base en los manuales y normas que para el efecto expida el Instituto.

Dicho Sistema llevará el registro de las incidencias que se presenten en el servicio del transporte público especializado, en un sistema de puntuación que sancione las maniobras de riesgos, quejas, delitos determinados por autoridad competente y cualquier actitud contraria al espíritu de servicio que sean atribuidas al operador.

Artículo 178. El objeto del Sistema de Seguimiento a operadores será contribuir a que el servicio de transporte público en el Estado de Querétaro se realice con calidad, desde el enfoque de la experiencia del usuario y se evalúe permanentemente al operador, desde su incorporación al servicio de transporte público, hasta su separación definitiva.

Artículo 179. Se considera maniobra de riesgos, aquellas que efectúe el conductor y pongan en riesgo la seguridad del usuario, tercero o del propio vehículo, en los siguientes casos:

- I. Utilizar el teléfono celular o cualquier otro artefacto electrónico mientras conduce;
- II. Sostener en una o ambas manos cualquier objeto ajeno al vehículo;
- III. Perder de vista el camino mientras conduce;
- IV. Continuar la marcha, ante la indicación de un semáforo en luz roja;
- V. Entrar a la intersección, ante la indicación de un semáforo en luz ámbar;
- VI. Tratándose de Servicio Público Colectivo, circular por tercer carril o carril de alta velocidad, así como circular por carriles centrales;
- VII. Cambiar de carril sin uso de direccionales o de forma intempestiva;
- VIII. Rebasar sin adoptar las medidas de precaución correspondientes;
- IX. Efectuar aceleraciones, cierres, o rebases con el propósito de competir con otros conductores; y
- X. Llevar las luces delanteras y posteriores apagadas, cuando empiece a oscurecer, de noche o cuando no haya suficiente visibilidad durante el día.

Artículo 180. La TIO se cancelará en los siguientes supuestos:

- I. El conductor reincida en la comisión de conductas infractoras previstas en la Ley o en este Reglamento, hasta en tres ocasiones en el plazo de un año natural;
- II. La determinación por la autoridad competente sobre la responsabilidad del conductor sea dolosa o culposa, en un siniestro que ocasione lesiones o muerte a uno o más usuarios del servicio de transporte y/o terceros, y
- III. Se acredite que el conductor ha prestado el servicio de transporte bajo la influencia del alcohol, drogas, enervantes o cualquier otra sustancia toxica artificial o natural que merme sus facultades motrices o mentales

Artículo 181. Transcurrido un año natural desde que quedó firme la resolución que impuso la cancelación de la TIO, basada en la causal prevista en la fracción III del artículo anterior, el Instituto podrá emitir un nuevo ejemplar de dicha Tarjeta, a aquel conductor que acredite su rehabilitación a la adicción respectiva, en un centro de integración juvenil o institución semejante.

Artículo 182. En caso de que se emita una resolución favorable al conductor referido en el artículo anterior, éste deberá someterse a exámenes toxicológicos periódicos programados y supervisados por el Instituto, y en caso de reincidencia se le cancelara la TIO, sin que tenga la oportunidad de volver a solicitar su expedición.

Capítulo Segundo De la Capacitación y su Contenido

Artículo 183. Los concesionarios y/o permisionarios están obligados a brindar capacitación permanente a sus conductores, de acuerdo con los programas autorizados por el Instituto, los cuales deberán contener de acuerdo a la modalidad correspondiente, al menos las siguientes asignaturas:

- I. Conocimiento general de la ley y sus reglamentos;

- II. Primeros auxilios;
- III. Conocimientos básicos de medio ambiente y mecánica automotriz;
- IV. Desarrollo humano e higiene personal;
- V. Calidad del servicio, trato al usuario y a personas con discapacidad;
- VI. Seguridad vial y manejo vehicular preventivo; y
- VII. Las demás que determine el Instituto.

Artículo 184. El Instituto diseñará el contenido de los programas de capacitación en materia de transporte de acuerdo a las modalidades, los cuales podrán ser impartidos, evaluados y acreditados por las instituciones públicas y privadas de educación y capacitación tecnológica y superior, que cuenten con reconocimiento oficial ante las autoridades competentes de la materia.

Artículo 185. El Instituto podrá utilizar cualquier medio o tecnología disponible para la impartición de cualquier tipo de capacitación, como puede ser cursos en línea, semipresenciales, material digital, simuladores, etc.

Artículo 186. El Instituto evaluará y supervisará la correcta impartición de los programas de capacitación a los que se refiere la Ley y el presente Reglamento.

Artículo 187. El Instituto determinará la periodicidad, contenido, calendario e Instituciones públicas o privadas que impartirán los cursos para los conductores del servicio de transporte.

Artículo 188. El Instituto expedirá y actualizará el TIO a aquéllos que reúnan el perfil de conductor y hayan aprobado los programas de capacitación, de acuerdo a lo previsto en la Ley y en este Reglamento.

Artículo 189. Las Constancias que acrediten el cumplimiento de los cursos de capacitación tendrán vigencia durante el periodo anual del año en que se imparte; estas no podrán ser utilizadas, ni validadas para ningún trámite ante el Instituto después de transcurrido este tiempo. Las constancias que emitan las Instituciones Educativas Certificadas se ajustarán a los mismos rangos de vigencia.

Artículo 190. El Instituto a través de la Unidad Administrativa encargada de la capacitación publicará las fechas de la impartición de los programas de capacitación, en la página oficial de Internet del Instituto y en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Capítulo Tercero **De la Tarjeta de los Conductores y Operadores de Transporte Público**

Artículo 191. Todos los conductores u operadores de transporte público en todas las modalidades que dispone la Ley deberán contar con la TIO, misma que anualmente expedirá el Instituto al conductor u operador, quien realizará el trámite aportando los siguientes documentos:

- I. Original de TIO anterior para realizar el refrendo y en el caso de ser operadores que lo soliciten por primera vez, deberán presentar la constancia del curso de introducción para operadores de nuevo ingreso, expedido por el Instituto o el centro autorizado para tal fin;
- II. Licencia de conducir vigente, acorde al tipo de transporte y a la TIO que solicita, expedida en el Estado de Querétaro o licencia federal acorde al servicio que presta;
- III. Clave Única de Registro de Población actualizada y validada por la autoridad competente,
- IV. Proporcionar datos generales: nombre, domicilio, estado civil, teléfono de emergencia, correo electrónico personal;
- V. Certificado de estudios de nivel secundaria o superior;

VI. Constancia de aprobación del curso de capacitación para conductor de vehículos de transporte público y especializado expedido por el Instituto o el centro autorizado para tal fin;

VII. Pago de los derechos correspondientes;

VIII. Cualquier otro que el Instituto solicite en la convocatoria anual.

Artículo 192. La TIO tendrá su vigencia anual, y, en su caso, se entenderá prorrogada la misma hasta en tanto el Instituto emita la convocatoria de su expedición para el periodo anual subsecuente.

Artículo 193. En el caso de que el conductor u operador deje de laborar en el transporte público o especializado, deberá entregar al Instituto la TIO, solicitando su baja temporal o definitiva en el sistema correspondiente, en caso contrario seguirá generando derechos y obligaciones y no se podrá expedir otra nueva, en tanto no sea entregado o regularizada la situación del anterior o presentada la denuncia ratificada de robo o extravío del mismo.

Título Décimo Primero De las Quejas, Sanciones y Recursos

Capítulo Primero Defensoría de los Derechos de los Usuarios del Servicio Público del Transporte

Artículo 194. El Instituto contará con una Defensoría de los Derechos de los Usuarios del Servicio Público de transporte, en adelante la Defensoría, para atender a los usuarios y la sociedad en general respecto de quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes o cualquier tipo de promoción sobre los servicios de su competencia.

Artículo 195. El Instituto establecerá una Unidad Administrativa que se encargará de la recepción y del procedimiento para la atención de las quejas presentadas por los usuarios, así como de las promociones presentadas en dependencias y organismos públicos o privados, que le sean canalizadas para control y seguimiento.

Artículo 196. Los particulares podrán presentar promociones ante el Instituto derivadas de la prestación del servicio de transporte público y especializado en cualquiera de sus modalidades.

Artículo 197. La Defensoría hará uso de los medios alternativos de solución de controversias a efecto de instar el acuerdo entre las partes y evitar con ello procedimientos contenciosos o jurisdiccionales.

Artículo 198. El particular deberá presentar su promoción, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales posteriores al hecho que de origen a su promoción ante el Instituto.

Artículo 199. Las promociones presentadas por los particulares deberán cumplir con los siguientes requisitos:

I. Constar de forma escrita, telefónica o medio electrónico, precisando el nombre, razón o denominación social de quien promueva, y en su caso el nombre del apoderado legal;

II. Domicilio o correo electrónico para recibir notificaciones;

III. Señalar el nombre de la persona facultada para recibirlas;

IV. Indicar los hechos o razones que motiven su promoción relacionadas con la prestación de servicio de transporte público y especializado en cualquiera de sus modalidades, indicando las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, e

V. Indicar los datos de la unidad que permitan identificarla, pudiendo ser el nombre de la empresa, la ruta, el número de permiso o concesión o la placa de circulación.

Artículo 200. La Defensoría dará respuesta, por cualquier medio, a las promociones ingresadas, con excepción de aquellas que omitan algún requisito señalado en el artículo anterior o el promovente sea imposible localizarlo, siempre que previamente haya requerido al promovente otorgándole un plazo de tres días hábiles para solventar el requisito faltante y éste no lo hubiere subsanado.

Artículo 201. En el caso de promociones telefónicas o por medio electrónico, la Defensoría recibirá al promovente en un plazo no mayor a cinco días hábiles para su ratificación. En el supuesto que no se presente a ratificar dentro del plazo establecido, la misma se tendrá por no interpuesta.

Artículo 202. Los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte público están obligados a comparecer de manera personal o por medio de sus representantes acreditados ante el Instituto, cuando sean debidamente notificados a las audiencias de Conciliación.

Si así es requerido, el concesionario o el permisionario, deberá presentar a la audiencia, al conductor de la unidad, en los términos de la Ley.

Cuando el concesionario o el permisionario no asista a la audiencia de conciliación se dará vista a la Dirección Jurídica del Instituto para que inicie el procedimiento sancionador que corresponda.

Artículo 203. La Defensoría revisará las promociones y podrá actuar como conciliador en los conflictos derivados de la prestación del servicio que por su naturaleza así se requiera.

Artículo 204. Las partes que intervienen en un proceso de Conciliación ante la Defensoría deberán observar los principios generales de los medios alternativos de solución de controversias siguientes:

- I. Voluntad;
- II. Confidencialidad;
- III. Neutralidad;
- IV. Imparcialidad;
- V. Equidad,
- VI. Flexibilidad
- VII. Honestidad.

Artículo 205. La Defensoría deberá brindar la orientación conducente y en su caso, refiriendo al organismo o institución a quien corresponda la competencia del conocimiento de dicho conflicto, cuando:

- I. Por la naturaleza de la promoción del ciudadano no sea susceptible de iniciar bajo los métodos alternativos de solución de conflictos;
- II. El promovente ya se hubiere querellado o denunciado los hechos ante la Fiscalía General del Estado, y
- III. La Defensoría no cuente con el servicio solicitado por el promovente.

Artículo 206. El procedimiento de conciliación se desahogará de la siguiente manera:

La Defensoría remitirá citatorios a los concesionarios, a los permisionarios, a los conductores y al promovente, en que se establecerá el día y la hora de la audiencia.

I. La audiencia la llevará a cabo en las instalaciones del Instituto por medio del personal de la Defensoría y expondrá a los presentes los puntos esenciales sobre el procedimiento y la razón por la cual han sido citados. Se permitirá que las partes expongan sus puntos de vista de manera respetuosa.

II. Las partes pueden añadir a su exposición oral de hechos, los medios de convicción que estimen adecuados que detallen la naturaleza general de la controversia y los puntos en conflicto, que se deben tomar en consideración para identificar los intereses y necesidades que imperan en el conflicto y así estar en mejores condiciones de asistir a las partes para lograr un acuerdo mutuo.

III. El conciliador buscará identificar los verdaderos intereses y posiciones de cada uno de los participantes con la finalidad de encontrar una solución no litigiosa al conflicto. Así mismo deberá conducir a los participantes en la busca de opciones de solución al conflicto.

IV. La audiencia de Conciliación concluirá:

- a) Cuando los participantes encontraron una solución satisfactoria común respecto del conflicto;
- b) Cuando se haya llegado a un acuerdo parcial para la solución del conflicto, quedaran a salvo los derechos en los aspectos que no hubieren sido materia del acuerdo:
- c) Cuando los participantes no solucionen el conflicto, conservaran sus derechos para resolverlo mediante las acciones legales que estime procedentes.

V. El conciliador, en conjunto con las partes, asentará por escrito los puntos relevantes de la audiencia en un documento que se le denominará Acta.

VI. El Acta deberá estar firmada tanto por los participantes como por el Conciliador y del cual, se entregará a cada uno de ellos un original, así como se integrará al expediente un Acta debidamente signada que será archivada junto con la promoción que dio origen a la cita.

VII. El Conciliador deberá asegurarse que los acuerdos no contengan vicios del consentimiento, error, dolo, violencia o simulación de actos, por lo que no podrá autorizarse convenios que no fueron resultado de las sesiones de Conciliación y que no se encuentren asentados en el Acta correspondiente.

VIII. En caso que los participantes en el proceso de Conciliación no cumplieran con los acuerdos adoptados y asentados en el Acta respectiva, quedaran a salvo sus derechos para ejercerlos por las vías y formas que consideren más idóneas.

Artículo 207. La Defensoría remitirá para su inscripción en el Registro Público de Transporte, todas las promociones desahogadas por medio de la conciliación, así como las actas de conciliación de las cuales fueron parte, sirviendo para fines estadísticos, de evaluación o de sanción.

Capítulo Segundo De las Sanciones

Artículo 208. Las sanciones por violaciones al presente ordenamiento serán fijadas conforme a la Ley, considerando lo siguiente:

- I. Los daños que se hubiesen producido o pudieran producirse;
- II. Los antecedentes administrativos del infractor; y
- III. El beneficio directamente obtenido por los actos que motiven la sanción, y
- IV. El carácter intencional o negligente de la acción u omisión constitutiva de la infracción.

Artículo 209. El pago de las multas deberá efectuarse ante la caja recaudadora del Instituto o la institución bancaria que aquél determine.

Artículo 210. Cuando en un mismo acto se hagan constar varias infracciones, la sanción en la resolución respectiva, se determinará en forma separada, así como la multa de cada una de ellas y cuando en el mismo acto se comprendan dos o más infractores, la resolución se impondrá a cada uno de ellos.

Artículo 211. Para imponer una sanción, la autoridad actuará conforme lo establece la Ley y el Reglamento de Inspección.

Artículo 212. El Instituto podrá hacer uso de las medidas legales necesarias, incluso solicitar el apoyo de la fuerza pública o de tránsito, para lograr la ejecución de las sanciones y medidas preventivas y de seguridad que procedan

Artículo 213. Los operadores de las Unidades del Servicio de Transporte Público, estarán regulados conforme a lo establecido en la Ley, lo que se determina en la Norma que regula la implementación del Sistema de Seguimiento a Operadores, así como los lineamientos y demás documentos que se deriven de ellos.

Transitorios

Primero. El presente reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Segundo. Se derogan todas las disposiciones de igual o inferior jerarquía que se opongan a las del presente Reglamento.

Tercero. El Manual de Especificaciones Técnicas referido en el artículo 33, segundo párrafo, de este ordenamiento, deberá emitirse por el Instituto, y publicarse en el Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, dentro de los sesenta días naturales siguientes a la entrada en vigor del presente Reglamento.

Cuarto. Lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 33 del presente Reglamento deberá ser atendido por el concesionario o permisionario con antelación al refrendo 2019.

Dado en el Palacio de La Corregidora, sede del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Querétaro, en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los 17 diecisiete días del mes de enero de 2019 dos mil diecinueve.

Francisco Domínguez Servién
Gobernador del Estado de Querétaro
Rúbrica

Juan Martín Granados Torres
Secretario de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado
Rúbrica