



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: Dr. en D. Jorge Serrano Ceballos
(FUNDADO EN EL AÑO DE 1867. DECANO DEL PERIODISMO NACIONAL)		

SUMARIO

PODER LEGISLATIVO

- Decreto por el que la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro autoriza al municipio de Cadereyta de Montes, Qro., a desincorporar y enajenar, a título gratuito, el bien inmueble con superficie de 11,976.423 m², a favor del Tecnológico Nacional de México, con destino al Instituto Tecnológico de Querétaro. 46875
- Decreto por el que la Sexagésima Legislatura del Estado de Querétaro autoriza al municipio de Jalpan de Serra, Qro, a desincorporar y enajenar, a título gratuito, el bien inmueble con superficie de 991.08 m², a favor de Servicios de Salud del Estado de Querétaro. 46882
- Decreto por el que se declara recinto oficial del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, el inmueble ubicado en calle 5 de Mayo esquina con Pasteur, colonia Centro, en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., para que la noche del quince de septiembre de dos mil veinticuatro se lleve a cabo el traslado de la Bandera del Batallón de Infantería Permanente "Ligeros de Querétaro" a la Casa de la Corregidora. 46889

PODER EJECUTIVO

- Acuerdo mediante el cual de conformidad con lo previsto en el artículo 7 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, se autoriza la extinción del Fideicomiso número 2001316-1 denominado "Programa Nacional de Becas y Financiamiento de Educación Superior para el Estado de Querétaro" (PRONABES-QUERÉTARO). 46892

OFICIALÍA MAYOR

- Dictamen definitivo por el que se concede pensión por vejez a Martha Elena Aramburu Martínez. 46896

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

- Listado de documentos en revisión, dictaminados, autorizados, exentos y con opinión, por parte de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto de 2024. 46903

SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Acuerdo por el que se autoriza el Programa para la entrega de apoyos al personal administrativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus reglas de operación. **46906**

**CENTRO DE PREVENCIÓN SOCIAL DEL DELITO Y LA VIOLENCIA
EN EL ESTADO DE QUERÉTARO**

Acuerdo por el que se autoriza el Programa para la entrega de apoyos a personas trabajadoras con funciones administrativas del Centro de Prevención Social del Delito y la Violencia en el Estado de Querétaro 2024 y sus reglas de operación. **46926**

AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Código de Conducta General del Operador del Servicio de Transporte Público y Especializado del Estado de Querétaro. **46943**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE SANTA ROSA JÁUREGUI

Dictamen definitivo por el que se concede pensión por vejez a Francisco Saul Arias Osornio. **46957**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE QUERÉTARO

Dictamen definitivo de pensión por vejez a favor de Francisco Javier Camacho Aldana. **46962**

GOBIERNO MUNICIPAL

Dictamen definitivo de jubilación a favor de M. Fabiola Pérez Herrera. Municipio de Colón, Qro. **46966**

Dictamen definitivo por el que se concede jubilación a favor de Epifanio Arcadio Uribe Pérez. Municipio de Corregidora, Qro. **46970**

Dictamen definitivo por el que se concede pensión por muerte a favor de Ma. Carmen Luna González. Municipio de Corregidora, Qro. **46973**

Acuerdo por el cual se emite la autorización de procedencia de la regularización del asentamiento humano denominado "Vista Hermosa", la autorización del plano de lotificación, la nomenclatura de calles, la autorización de venta de lotes, así como la denominación del asentamiento humano "Vista Hermosa", ubicado en dos fracciones de un predio rústico ubicados en el Rancho Los Olvera, municipio de Corregidora, Qro., con superficie de 191,716.92 m², solicitado por la Secretaría de Desarrollo Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SEDESOQ). **46976**

Acuerdo por el cual se emite el dictamen técnico de entrega y recepción de obras de urbanización y entrega definitiva de la vialidad denominada "Avenida Puerta Real", identificada como fracción C resultante de la subdivisión del polígono que deriva de la fusión de las parcelas 83, 67 y 53, todas Z-1 P3/6, municipio de Corregidora, Qro., con superficie total de 23,781.938 m². **46987**

Acuerdo por el cual se emite la autorización definitiva, entrega y recepción del fraccionamiento "Puerta Real II", ubicado en la fracción 2 del predio rústico denominado "Vanegas", municipio de Corregidora, Querétaro, con superficie total de 81,894.413 m². **46996**

Acuerdo por el cual se emite autorización de la recepción de la fracción séptima de la parcela 83 Z-14 P1/2 del ejido Los Olvera, municipio de Corregidora, Querétaro, con superficie de 9,937.078 m², como transmisión gratuita a favor del municipio de Corregidora, Querétaro, por concepto de equipamiento urbano para los condominios denominados "Villa de Triana", "Villa de Ponte Viejo" y "Artelia", todos ubicados en el municipio de Corregidora, Querétaro. **47007**

AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO



LIC. GERARDO GABRIEL CUANALO SANTOS, DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 5 FRACCIÓNES I, II Y III, 12 FRACCIÓN II, 21, 22 FRACCIÓNES I Y V, 27 SEXIES FRACCIÓNES I, II, XII Y XVI, 35, 196 DE LA LEY DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD Y MODALIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO.

CONSIDERANDOS

Primero. La Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, establece responsabilidades y obligaciones a los conductores del transporte público y especializado, colocándolos como el actor prioritario para brindar el servicio, por lo que se considera que éstos deben observar los principios que garanticen el correcto desempeño de su función pública y social, complementándose con el Decálogo del Operador de Unidades del Servicio de Transporte Público y Especializado en el Estado de Querétaro y el Decálogo Operador de Transporte Público con Perspectiva de Género.

Segundo. Que el Programa Estatal de Transporte Querétaro 2021-2027 señala como una de sus estrategias la consolidación de un servicio de transporte público frecuente, ordenado, eficiente, seguro, accesible y de calidad, centrado en las necesidades del usuario.

Tercero. De conformidad a lo establecido en los artículos 22 fracciones III, V y XLII, 35, 41, 196 II, III, IV y XIV, 199 VII y VIII de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, es la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, quien elabora y expide las normas que determinan las características técnicas, los procedimientos y especificaciones de operación de los servicios de transporte público y especializado. Así como establece los programas de capacitación a operadores y prestadores de los servicios de transporte, supervisa y verifica su cumplimiento y da seguimiento a su observancia.

Cuarto. En términos del artículo 192 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, es obligación de los concesionarios prestar el servicio de manera regular, continua y permanente, atendiendo las condiciones, términos y determinaciones señaladas en el plan operativo que al efecto se emita por la Agencia; respetando, promoviendo, garantizando y protegiendo en todo momento los derechos humanos y los principios de accesibilidad, calidad, diseño universal, equidad, inclusión e igualdad.

Quinto. Por lo que respecta a las obligaciones de los conductores de los vehículos de transporte en general durante el horario de servicio deberán atender las instrucciones y disposiciones de operación que la Agencia indique; están obligados, entre otros aspectos a cursar y aprobar los programas de capacitación, atender con cortesía a los usuarios del servicio, a los peatones y demás conductores en la vía pública, además en que, tratándose del servicio público de transporte colectivo, deben cumplir con los planes de operación establecidos, dar aviso inmediato a las autoridades competentes, por cualquier medio, cuando ocurran provocaciones, agresiones,

60000 2



accidentes o circunstancias similares que impidan la prestación del servicio según se advierte respectivamente en los artículos 194 y 196 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro.

Sexto. En términos del artículo 41 párrafo cuarto de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, para la implementación de los programas de capacitación, la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, podrá establecer acuerdos con instituciones públicas o privadas de educación y capacitación tecnológica y superior que cuenten con reconocimiento oficial, con la finalidad de que los operadores y prestadores de los servicios de transporte se les imparta cursos, se les evalúe y en consecuencia resulten acreditados de conformidad a los lineamientos que para tal efecto establezca la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro.

Séptimo. En congruencia con lo expuesto, es necesario que la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro expida directrices que constituyan los cimientos para garantizar que los operadores del transporte público se conduzcan, conforme a principios y valores éticos, toda vez que la actuación de toda persona que presta un servicio público demanda un estricto apego a la ley; con un genuino espíritu del deber y con un claro sentido del respeto, la dignidad y la responsabilidad.

Octavo. En este sentido, resulta primordial contar con el Código de Conducta General del Operador del Servicio de Transporte Público y Especializado del Estado de Querétaro, para que lo implementen en el ejercicio de su ocupación ante situaciones concretas que se les presenten y deriven de las funciones; así como para prevenir y abatir las prácticas inadecuadas de corrupción e impunidad que amenacen la prestación óptima del servicio, impulsando la mejora continua, que asegure a la ciudadanía certidumbre en cuanto a la calidad del servicio que recibe y un cambio de actitud de los operadores del transporte público, para incrementar su profesionalización y honestidad en el ejercicio de su actividad.

En mérito de lo expuesto, he tenido a bien emitir el siguiente:

CÓDIGO DE CONDUCTA GENERAL DEL OPERADOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y ESPECIALIZADO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

**CAPÍTULO PRIMERO
DEL OBJETIVO Y ALCANCE**

Artículo 1. Las disposiciones d este código son obligatorias para los operadores del servicio de transporte público y especializado del Estado de Querétaro, tiene por objeto establecer un conjunto de principios, valores, conductas y obligaciones que deben regir la actuación de los operadores del transporte público y especializado en Querétaro, con la finalidad de promover y propiciar su vocación de servicio y las condiciones que garanticen un servicio de calidad, seguro y respetuoso para todos los usuarios. Este código busca generar conductas que fomenten la igualdad, la no discriminación y la perspectiva de género se fomente la inclusión y se



60000 3

elimine cualquier forma de discriminación o violencia especialmente contra las mujeres y otros grupos vulnerables.

Artículo 2. La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro será la entidad competente para la interpretación y aplicación del presente Código de Conducta. Los casos no previstos por este instrumento, o en situaciones específicas que requiera una interpretación normativa específica, será también competencia de la Agencia resolver y tomar las medidas apropiadas para asegurar el cumplimiento de los principios y disposiciones aquí establecidos, actuando siempre bajo los criterios de legalidad, objetividad y equidad.

CAPÍTULO SEGUNDO DE LOS VALORES

Artículo 3. Los valores que deben considerar los operadores de transporte público y especializado del Estado de Querétaro en el ejercicio de su función, son los siguientes:

- I. **Bien común:** El desempeño de su función, deberá estar orientado en cada una de sus decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades de transporte de la sociedad, por encima del interés particular o de un tercero, ajeno al bienestar de la misma.
- II. **Compromiso:** Trabajar con responsabilidad, entusiasmo, esmero y constancia, con el fin de cumplir con su función, apegado a las necesidades de la ciudadanía y desempeño óptimo.
- III. **Confianza:** Proyectar seguridad y credibilidad en su actuar, transmitiendo a la ciudadanía la certeza de que posee las cualidades necesarias para desempeñar su función de manera eficiente y segura.
- IV. **Eficiencia:** Tener la aptitud de cumplir adecuadamente la función con responsabilidad, esmero, así como, actuar en apego a los planes y programas previamente establecidos, optimizando el uso y asignación de los recursos para el logro de los objetivos propuestos.
- V. **Honradez:** Ejercer su labor de manera digna y leal, mostrando en todo momento una actitud de rectitud e integridad en su actuar. Los operadores deberán conducirse con rectitud sin utilizar su empleo para obtener algún beneficio o provecho personal o a favor de terceros, ni buscar obtener recursos adicionales a los definidos por el desempeño de su función.
- VI. **Integridad:** Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de su función, con la convicción y compromiso de ajustar su conducta a la ética que corresponda al interés público y genere certeza plena de su actuar frente a los usuarios.
- VII. **Legalidad:** Actuar con apego a las leyes, reglamentos, lineamientos, el presente Código y demás normatividad aplicable que regulan el servicio de transporte público y especializado, absteniéndose de

ameq

GOBIERNO DEL ESTADO
QUERÉTARO

DIRECCIÓN JURÍDICA

COTEJADO

60000 4



proceder de cualquier manera que implique el incumplimiento la normatividad aplicable.

VIII. **Profesionalismo:** Desempeñar su trabajo de manera eficaz en todo momento, con el fin de brindar un servicio enfocado a la satisfacción de la ciudadanía, con la mayor calidad y logrando resultados acordes a las expectativas de los usuarios.

IX. **Respeto:** Dirigirse con esmero, consideración y cortesía a la sociedad en general, otorgando a las personas un trato digno y cordial. Respetando los derechos humanos y en el ámbito de su labor garantizar, promover y respetar el derecho a la movilidad establecido en el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece: "Toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad."

Sensibilidad: Reconocer el valor de la gente, siendo empático a sus capacidades, requerimientos, anhelos y tener la capacidad de reaccionar emocionalmente de manera positiva ante las necesidades de la ciudadanía.

Tolerancia: Admitir y respetar la cualidad y diversidad que tienen todos los miembros de la sociedad sin distinción de origen étnico, nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias, etc. En un mundo cada vez más globalizado, la tolerancia es fundamental para la convivencia la paz y la coexistencia pacífica hacia un entendimiento activo, promoviendo el diálogo y la colaboración positiva. La tolerancia nos ayuda a luchar contra la discriminación y a proteger a los vulnerables, siendo esencial para la creatividad, la innovación y la armonía en una sociedad interconectada.

ameq
AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO
DIRECCIÓN JURÍDICA
COTEJADO

**CAPÍTULO TERCERO
DE LOS PRINCIPIOS**

Artículo 4. Los principios que rigen las Conductas establecidas en este Código son basados en los siguientes rubros:

- I. **Cortesía y Respeto:** El comportamiento y actitud durante la ejecución de la función como operador del servicio de transporte público o especializado, siempre debe ser siguiendo las reglas de cortesía, cordialidad y respeto hacia los usuarios y ciudadanía en general.
- II. **Disciplina:** Los operadores desempeñarán su función de manera ordenada, metódica y perseverante, con el propósito de obtener los mejores resultados al brindar su servicio.
- III. **Eficacia:** Los operadores deben mejorar continuamente su desempeño, asegurando puntualidad, buen mantenimiento de los vehículos, atención adecuada a los usuarios y utilizando los recursos de manera responsable.



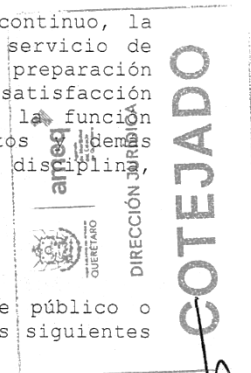
60006 5

- IV. Imparcialidad: Se debe brindar el mismo trato a todos los usuarios, sin distinción de origen étnico, nacionalidad, religión, edad, sexo, preferencia sexual, nivel socioeconómico u otras características. No se deben conceder privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitir influencias o intereses indebidos que afecten el servicio. En el caso de las personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas, se debe garantizar que se brinda el servicio de acuerdo a su condición.
- V. La Cultura de Legalidad: Es imperante que se realice la función como operador del servicio de transporte público o especializado, con pleno apego a la normatividad establecida para ello.
- VI. Prioridad al Usuario: Se debe privilegiar en todo momento que se desempeñe la función como operador de transporte público o especializado, con un enfoque de servicio hacia el usuario, esforzándose en cubrir sus necesidades y expectativas.
- VII. Profesionalización: Se debe considerar el crecimiento continuo, la calidad y evolución de la función como operador del servicio de transporte público o especializado, enfocándose en la preparación continua que contribuya a la mejora del servicio y mayor satisfacción de los usuarios. Debe conocer, actuar y cumplir con la función encomendada de conformidad con las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas, observando en todo momento disciplina, integridad y respeto.

CAPÍTULO CUARTO DE LAS CONDUCTAS

Artículo 5. El operador al conducir unidades de transporte público o especializado, deberá de acatar de manera cabal y precisa las siguientes prácticas:

- I. Comunicarse de manera clara, respetuosa y efectiva con los usuarios, transmitiendo correctamente la información que se requiera, para evitar interpretaciones erróneas que puedan percibirse como un servicio deficiente.
- II. Prestar el servicio en buenas condiciones de aseo personal y utilizar el uniforme establecido por la Agencia.
- III. Conducir en buen estado físico y mental, es decir, sin haber ingerido bebidas alcohólicas o sustancias como drogas enervantes, estupefacientes, psicotrópicos u otras sustancias tóxicas.
- IV. Dar y respetar la preferencia del peatón, así como los cruces peatonales, esquinas de intersección, aceras y demás establecidas en el Reglamento de Tránsito del Estado.
- V. Informar a los usuarios que tienen derecho a ser revisados medicamente en caso de accidente, deberá para asegurarse que no sufrieron alguna lesión y en caso de haber lesionados avisar de manera inmediata a la línea de emergencia y al Seguro para ser



60006,6



atendidos medicamente, ambos sin costo para el usuario, indicar que la aseguradora les debe proporcionar el pase médico.

- VI. Realizar el cobro por el servicio a los usuarios del transporte con honradez a través del sistema de recaudo y de acuerdo con la tarifa autorizada; así como utilizar los esquemas y sistemas de monitoreo de flota implementados por la Agencia para tal fin y conservar en buen estado la infraestructura con que operan.
- VII. Respetar los espacios destinados a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas, así como garantizar que dichas personas puedan acceder a su uso.
- VIII. Salvaguardar la seguridad de los pasajeros, evitando todo tipo de situaciones que los ponga en riesgo.
- IX. Conducir con precaución, de manera moderada y cuidadosa evitando maniobras de manejo inadecuado que pueda generar algún accidente, lesión a los usuarios o daños a terceros, así como a su persona.
- X. Reaccionar con sensibilidad ante ambulancias, patrullas, vehículos del cuerpo de bomberos, de protección civil o convoyes militares cuando estos transiten con la sirena y torreta luminosa encendida, cediendo el paso a éstos.
- XI. Comprometerse con las necesidades de servicio de los usuarios.
- XII. Cuando el usuario deje objetos olvidados en la unidad de transporte, y no lo identifique, deberá depositarlos en la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, en el área de Defensoría de los usuarios, para que se gestione su devolución.
- XIII. Realizar sus actividades con profesionalismo, evitando distracciones de todo tipo.

**CAPITULO QUINTO
DEL COMPORTAMIENTO**

Artículo 6. El operador del transporte público y especializado al desempeñar su función deberá mantener un comportamiento apegado a los siguientes preceptos:

- I. Conducirse con tolerancia, respeto a las ideas, creencias y prácticas de todo individuo, así como su derecho a expresarlas.
- II. Mostrar una actitud de respeto y servicio al desempeñar su función, de manera que se perciba una actitud positiva y esmero al interactuar con la ciudadanía.
- III. Dirigirse al usuario con cortesía, amabilidad y brindar un buen servicio.
- IV. Brindar el servicio sin condicionamiento alguno, excepto en el caso de usuarios que se encuentren en notorio estado de ebriedad o bajo la influencia de estupefacientes o psicotrópicos, en cuyo caso se debe actuar conforme a las normativas específicas establecidas para estas situaciones.

**CAPÍTULO SEXTO
DE LAS OBLIGACIONES**



60006 7

Artículo 7. El operador del transporte público y especializado al desempeñar su función deberá cumplir con los siguientes elementos básicos de operación del servicio cuando aplique los cuales son itinerario de la ruta, horarios, frecuencia intervalos y despachos:

- I. Portar durante el desempeño de sus funciones la licencia de conducir vigente del tipo correspondiente al vehículo con el cual presta el servicio de transporte público o especializado.
- II. Portar el Tarjetón de Identificación del Operador vigente y a la vista del usuario.
- III. Actualizarse permanentemente en conocimientos y técnicas para otorgar un servicio de transporte público o especializado de calidad, enfocado en las necesidades del usuario, así como cursar y acreditar los programas de formación y capacitación determinados por la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro.
- IV. Conducir solo vehículos de transporte público o especializado que cuenten con concesión o permiso vigente.
- V. Revisar que el vehículo utilizado para del servicio público se encuentre en óptimas condiciones y cumpla con las especificaciones técnicas y de seguridad para prestar el servicio. En caso contrario, reportar las anomalías al concesionario para que sean solventadas y a la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro para conocimiento y seguimiento, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio.
- VI. Coadyuvar en la mejora de la movilidad, utilizando los espacios destinados al transporte público.
- VII. Privilegiar la seguridad de los usuarios al momento de la conducción.
- VIII. En caso de que el operador se vea implicado en un accidente de tránsito, deberá permanecer en el lugar del incidente para prestar asistencia y auxilio. Esto incluye reportar el hecho a las autoridades competentes de tránsito, vialidad o movilidad, según corresponda, a nivel federal, estatal o municipal, así como notificar a la aseguradora y al concesionario.
- IX. Mantener a la vista la información de los derechos y obligaciones de los usuarios, autorizados por la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro.
- X. Respetar y acatar las leyes y reglamentos en materia de tránsito y movilidad en los ámbitos estatal, municipal y federal, y demás normas reglamentarias aplicables.

Artículo 8. Con el objetivo de estandarizar el servicio de transporte público y especializado que se ofrece, es necesario y obligatorio que el

60006 8



operador al desempeñar su función se alinee y aplique a los siguientes decálogos:

I. DECÁLOGO DEL OPERADOR DE UNIDADES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y ESPECIALIZADO EN EL ESTADO DE QUERÉTARO

1.- **Observa en todo momento las disposiciones para el transporte público:** Está prohibido fumar, comer o hablar por teléfono durante la conducción, evita sanciones por distractores o molestias al usuario y recuerda siempre utilizar los implementos que requieras para realizar una buena conducción de la unidad de acuerdo con las disposiciones normativas aplicables.

2.- **Tratar al usuario con respeto en todo momento:** Es importante brindar un servicio público haciendo sentir al usuario que lo tratas siempre con respeto y amabilidad, utiliza un lenguaje cordial y evita el uso de un vocabulario obsceno, no digas groserías y no insultes a nadie, para que los usuarios no se ofendan y se demerite el servicio; recuerda que no importa qué tipo de comportamiento tenga el usuario, servir implica tener en todo momento una actitud cortés.

3.- **Mantener un buen canal de comunicación y marcar la diferencia con los usuarios:** Como operador eres quien tiene contacto directo con el usuario y la manera en que interactúas diferenciará la imagen que el cliente se lleve de todo el servicio, mantén un semblante amable al interactuar y hablar con el usuario, siempre debes utilizar un lenguaje claro, concreto y cordial, además de mantener en control tus emociones, ya que el usuario califica el servicio por la manera en que te expresas.

4.- **Tener disposición para ofrecer el servicio y ayudar al usuario:** Este tema es de suma importancia, ya que en el transporte debes estar atento a solucionar situaciones, orientar y ayudar a los usuarios en todo momento, una actitud inadecuada y un comportamiento prepotente son considerados dentro del mal servicio. Cuida que tu trato sea tolerante, respetuoso, cortés y atento; si te saludan regresa el saludo, ayuda u orienta si te lo solicitan, muestra en todo momento una actitud servicial y dejarás una experiencia positiva en el usuario.

5.- **Revisar y mantener la unidad en excelentes condiciones:** Mantener el vehículo en buenas condiciones es un elemento que el usuario considera para evaluar la calidad del servicio que recibe, pero además con ello garantizamos tanto la seguridad de ellos como la de nosotros mismos, ya que evitaremos accidentes generados por alguna falla del vehículo. Con oportunidad reporta al concesionario cualquier falla para que esta sea atendida.

6.- **Conducir con precaución:** Es importante que busques especializarte en tu conducción, logrando que el cambio de velocidad y frenado sean casi imperceptibles para el usuario, siendo más cuidadoso y profesional, de tal manera que el usuario perciba que

ameq
Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro
DIRECCIÓN JURÍDICA
COTEJADO



00006 9

sabes manejar. Los pasajeros detectan cuando un operador maneja de manera segura, ya que un frenado o aceleración pausada es considerado adecuado y en un manejo rápido cualquier aceleración o frenado afecta al usuario.

7.- **Conducirse con Honradez:** Ten presente que, como operador eres el vínculo entre el usuario y la empresa (concesionario), por lo cual eres quien da la cara al usuario y el que debe realizar el cobro de la tarifa autorizada por el servicio que se presta, sin tratar de engañar por ningún motivo al pasajero, ya sea alterando los equipos de cobro o pretendiendo sorprender al usuario para cobrarle de manera distinta las tarifas autorizadas.

8.- **Enfocar el esfuerzo en el usuario por encima de todo:** Es el usuario a quien debes tener presente, antes que nada, es en quien debes enfocar el servicio por encima de todo al momento de realizar la función como operador de unidades de transporte público.

9.- **Entender que la opinión que cuenta sobre la calidad de servicio es la del usuario:** Escucha con atención lo que necesita el usuario de transporte público o especializado. Debes tener presente que, al momento de evaluar el servicio de transporte público, es la percepción del usuario la que vale y no lo que el operador o el concesionario piensen. El usuario tiene derecho a exigir y recibir un servicio de calidad y una buena atención, siempre y cuando esto no implique ponerse en riesgo a sí mismo o a terceros.

10.- **La imagen favorece o demerita la calidad del servicio:** El usuario desconfía y se siente inseguro cuando el operador no tiene una buena imagen, tanto en su limpieza como en su arreglo personal; por lo que no cuidar tu arreglo personal afectará todo el servicio.

11.- **Preocuparse por el servicio:** Debes estar atento para indagar, preguntar y conocer que más puedes hacer para mejorar en tu función y con ello mejorar la experiencia del usuario sobre el servicio que recibe.

II. DECÁLOGO OPERADOR DE TRANSPORTE PÚBLICO CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

El presente decálogo es una herramienta que te permitirá conocer de una forma clara y concisa, 10 puntos clave que al practicarlos y promoverlos entre tus compañeras/os, ayudarás de manera considerable a que disminuya la violencia hacia las mujeres, ya sea en el transporte público o en cualquier otro ámbito, y de esta forma estandarizar el servicio que ofrecen los operadores del transporte público y especializado para que el usuario perciba una experiencia de calidad en el servicio.

Como operador de servicio de transporte público me comprometo a:

COTEJADO

DIRECCIÓN JURÍDICA
SECRETARÍA DE GOBIERNO
ESTADO DE QUERÉTARO

Handwritten mark resembling a stylized 'N' or signature.

0000610
09/09/24

1.- Cuidar que esta unidad sea un espacio digno y seguro para las usuarias.

Para garantizar que tu unidad sea un espacio seguro, denuncia y promueve la denuncia a cualquier tipo de situación que genere inseguridad a las mujeres, pero, sobre todo, cuida el no realizar acciones que se consideren acoso o violencia, ya que un trato descortés, un comentario, sonido o acción inapropiados generará un ambiente de inseguridad.

También cuida que la unidad este limpia y tu imagen personal sea presentable, recuerda que las personas reaccionan por las imágenes y apariencia que perciben de los demás.

2.- Practicar la perspectiva de género y promover el entorno adecuado para un traslado respetuoso y libre de violencia.

Reconocer que existe la violencia contra las mujeres te permite reaccionar de manera asertiva ante una situación, con la finalidad de generar seguridad y confianza para la usuaria, dando siempre un trato respetuoso y cordial.

3.- Identificarme y en la medida de lo posible indicar la ruta que seguiré y el tiempo estimado de llegada al destino.

Cuando una mujer aborde tu unidad, deberás identificarte garantizando que tu Tarjetón de Identificación de Operador esté a la vista y una vez que te hayan indicado el destino, indicar la ruta que seguirás y especificarle el tiempo aproximando del trayecto, en caso de que haya necesidad de modificar la ruta establecida, comentarlo con ella para evitar confusión y generar un ambiente de confianza, lo que a la larga te generará beneficios ya sea por el incremento de trabajo o por algún estímulo generado por el buen servicio que ofreces.

4.- Dar el mejor servicio y apoyo a las usuarias que utilicen mi unidad.

Dar el mejor servicio y apoyo a las usuarias que utilicen mi unidad: Al realizar tu servicio, identifica las necesidades de las mujeres. Mantener un buen trato con ellas hará que el servicio se perciba como adecuado, generando confianza y seguridad. Ten presente que la manera de desplazarse de una mujer y las condiciones en que lo realizan pueden ser diferentes a las de los hombres, por lo que debes demostrar una mayor actitud de servicio, especialmente apoyándolas a subir a tu unidad cuando estén limitadas o imposibilitadas físicamente para hacerlo.

5.- Dirigirme en todo momento con un vocabulario adecuado, sin utilizar palabras altisonantes.

Es importante que tengas presente que, al dar un servicio al público debes conducirte con respeto en todo momento, manejando un lenguaje



0000611

cordial que en ningún momento se torne sobre temas que generen incomodidad a las mujeres, jamás abordar temas de índole sexual ya que generan inseguridad.

Es importante que tengas presente que tus comentarios y acciones ante los hechos que te rodean y la interacción que se da con las demás personas debe ser siempre respetuosa y con un vocabulario adecuado, recuerda que a las usuarias no les agrada escuchar palabras obscenas o ver acciones que demuestran faltas de respeto, aunque no te estés dirigiendo a ellas, esto les genera una sensación de inseguridad.

6.- No expresarme con comentarios, gestos o ruidos sobre la apariencia y aspecto de las mujeres

No deberás realizar ningún tipo de comentario (piropo) gesto o ruido que genere incomodidad a las mujeres durante tu conducción de la unidad, sin importar si van a bordo de la unidad o van caminando por la calle, no olvides que estas manifestaciones son formas de acoso.

Ten presente que, si tú lo haces, alguien más lo puede hacer hacia alguien de tu familia o amistades y esta iniciativa lo que pretende es que todos contribuyamos a mejorar la seguridad y convivencia de nuestra sociedad bajo un clima de paz.

7.- Brindar un servicio que genere confianza, seguridad y protección durante el traslado.

Evitarás en todo momento alguna conducta inapropiada, debes de privilegiar que se sientan cómodas y seguras, realizar una conducción cuidadosa, respetar las reglas de tránsito e incluso compartir información de las acciones que como gremio y actores principales están realizando en pro de mejorar la seguridad de las mujeres. Poder compartirles información sobre las opciones que tienen para denunciar actos indebidos, esto ayudará a genera mayor confianza.

8.- En situaciones de riesgo o violencia, tomar medidas inmediatas para salvaguardar la integridad de las usuarias. Esto incluye alertar a las autoridades competentes, como la policía o personal de seguridad, y gestionar los apoyos oficiales necesarios para la atención y protección de la persona afectada.

Deberás conocer las líneas de emergencia y las instituciones a las cuales asistir en alguna situación de violencia. Recuerda que ante un hecho de violencia puedes negar el servicio al infractor, pregunta a las usuarias si están siendo molestadas y solicita el apoyo de alguna autoridad competente.

También es valioso que denuncies acciones indebidas que observas en la calle, sin embargo, es importante que tu participación no ponga en riesgo tu integridad.

0000012



9.- Vigilar y contar en la unidad con las condiciones necesarias para brindar seguridad a las usuarias

Deberás mantener en buen estado tu unidad, esto es, verificando que los seguros de las puertas funcionen adecuadamente, así como el mecanismo de las ventanas y cinturones de seguridad. Si tu unidad cuenta con cámaras de seguridad o algún botón de pánico, mantenlos en buen estado para que puedan ser utilizados ante una emergencia.

Como sugerencia, puedes acordar algún tipo de señal o alerta con tus compañeros para indicar que en tu unidad se tiene alguna emergencia que debe ser atendida para garantizar la seguridad de las y los usuarios.

10.- Promover con mis compañeros y compañeras una cultura de respeto hacia las mujeres.

Para combatir la violencia contra las mujeres es importante que te conviertas en un agente de cambio y promotor de una cultura de la no violencia contra las mujeres, por eso te invitamos a evitar realizar aquellas prácticas que hagan sentir inseguras a las mujeres.

Es muy importante que como operador sepas que el Decálogo es un Instrumento, que debe cumplirse de manera obligatoria, al ser una disposición oficial y que su incumplimiento genera consecuencias como faltas administrativas, retención del TIO o incluso denuncias ante la Fiscalía.

ameq
DIRECCIÓN JURÍDICA
COTEJADO

**CAPÍTULO SÉPTIMO
DEL INCUMPLIMIENTO**

Artículo 9. Cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Código será sancionado conforme a la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, sus reglamentos, normas, manuales y lineamientos que para ello emita la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, así como la legislación que resulte aplicable. En caso de imposición de una sanción, la autoridad administrativa notificará previamente al operador del inicio del procedimiento para que éste tenga la oportunidad de exponer lo que a su derecho convenga.

Artículo 10. En todo procedimiento administrativo de sanción se aplicará lo establecido en la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, sus reglamentos, así como las leyes supletorias que correspondan. Las sanciones impuestas serán independientes de las responsabilidades civiles o penales que en su caso procedan, y que otras autoridades competentes puedan imponer.

TRANSITORIOS

Artículo Primero. El presente Código de Conducta entrará en vigor el día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".



Artículo Segundo. Se derogan todas las disposiciones de anteriores de igual o menor jerarquía que se opongan al presente.

Dado en la sede de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro., el día 23 (veintitrés) del mes de agosto del año 2024 (dos mil veinticuatro).

Lic. Gerardo Gabriel Cuahalo Santos
Director General de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro





SANTIAGO DE QUERÉTARO, QUERÉTARO, 03 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

LIC. COLUMBA GRIZEL JIMÉNEZ GÓMEZ, DIRECTORA JURÍDICA DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 10, FRACCIÓN V, DEL REGLAMENTO INTERIOR DEL INSTITUTO QUERETANO DEL TRANSPORTE PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO “LA SOMBRA DE ARTEAGA” EL 31 DE AGOSTO DEL 2018, Y ACUERDO DELEGATORIO EXPEDIDO A FAVOR DE LA DIRECTORA JURÍDICA DE LA **AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO**, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO “LA SOMBRA DE ARTEAGA”, EN FECHA DE 27 DE ENERO 2023, HAGO CONSTAR QUE EL PRESENTE **CÓDIGO DE CONDUCTA GENERAL DEL OPERADOR DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y ESPECIALIZADO DEL ESTADO DE QUERÉTARO DE FECHA 23 (VEINTITRÉS) DE AGOSTO DEL 2024 (DOS MIL VEINTICUATRO)** SON COPIA FIEL DEL DOCUMENTO FÍSICO QUE OBRA EN EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO, A SABER CONSISTENTE EN: 13 (TRECE) FOJAS ÚTILES.

ATENTAMENTE

LIC. COLUMBA GRIZEL JIMÉNEZ GÓMEZ
 DIRECTORA JURÍDICA DE LA
 AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO



DIRECCIÓN JURÍDICA

fln