

## AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Lic. Gerardo Gabriel Cuanalo Santos, Director General de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, con fundamento jurídico en los artículos 55, fracciones II, XII y XIII de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro, 1, 12 fracción II, 21, 22, 23 fracción II, 27 sexies, fracciones I, II, XV y XVI, 30, 122, 157, 158, 160, 167 fracción II, 168 y 169 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, 54, 55, 57, 58, 73, 76, 78, 80 y 81 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, en cumplimiento al acuerdo **CD/01EXT/2023/02**, de la Primera Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, de fecha 12 (doce) de enero de 2023 (dos mil veintitrés), y

### CONSIDERANDO

- I. Que, en términos de lo establecido en los artículos 1, 22 fracción XIII y 30 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, la prestación del servicio de transporte público es de interés general y corresponde originariamente al Poder Ejecutivo del Estado, quien lo podrá prestar de manera directa a través de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, o a través de concesiones o permisos otorgados a personas físicas o morales constituidas con sujeción a las leyes del país.
- II. Que, el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2021-2027, contempla en su Eje Rector 4 denominado "Medio Ambiente e Infraestructura Sostenible", 4 objetivos, entre ellos el número 1, Movilidad eficiente de personas y bienes en el Estado, mismo que prevé el reto 41 que consiste en "Pasar, al menos, al décimo lugar en la calificación de transporte público", y como parte de las acciones para lograrlo, se encuentra la de "Otorgar apoyos para el uso del transporte público"; por su parte, el Programa Estatal de Transporte 2021-2027, publicado el 05 (cinco) de septiembre de 2022 (dos mil veintidós) en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", establece la Estrategia 3, denominada "Consolidación de un servicio de transporte público frecuente, ordenado, eficiente y de calidad, centrado en las necesidades del usuario", la cual establece como una de sus acciones la 3.11 relativa a implementar medios para proporcionar subsidios en el transporte público.
- III. Que en términos de los artículos 22, fracción XX, 158, 167, 168 y 169, de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, tiene la facultad de determinar y autorizar las tarifas del servicio de transporte público en sus diversas modalidades; mismas que podrán ser tarifas generales, tarifas con descuento, tarifa integrada o tarifa de transbordo; ahora bien, la tarifa con descuento es aplicable a los usuarios siguientes:
  1. Los estudiantes inscritos en planteles educativos con credencial vigente, desde preescolar hasta nivel superior;
  2. Los niños de tres a seis años;
  3. Las personas con discapacidad; y
  4. Los adultos mayores de sesenta años.
- IV. El 21 (veintiuno) de diciembre de 2018 (dos mil dieciocho), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el "**Acuerdo por el que se determina y autoriza la**

tarifa aplicable al servicio de transporte público colectivo del Estado de Querétaro”, mismo que continúa vigente hasta la fecha de emisión del presente Programa, el cual, en la parte medular, señala lo siguiente:

...  
**SEGUNDO.-** La tarifa general aplicable al transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro será de \$11.00 (Once pesos 00/100 M.N), la cual deberá ser pagada únicamente mediante tarjeta de prepago general.

**TERCERO.-** La tarifa con descuento aplicable al transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro será de \$9.00 (Nueve Pesos 00/100 M.N), la cual deberá ser pagada únicamente mediante tarjeta de prepago preferencial.

Dicha tarifa será aplicada exclusivamente a los usuarios señalados en el artículo 168 de la Ley de la materia, para tal efecto, deberá apegarse a los planes o programas que sean expedidos.

**CUARTO.-** La tarifa aplicada a transbordos en el transporte público colectivo en la zona metropolitana de Querétaro será de \$5.50 (Cinco Pesos 50/100 M.N), para tarifa general y de \$4.50 (Cuatro Pesos 50/100 M.N), para la tarifa con descuento, dichas tarifas serán aplicadas exclusivamente a los usuarios señalados en el artículo 168 de la Ley de la materia, para tal efecto, deberán apegarse a los planes o programas que sean expedidos.

...

- V. De conformidad con la fracción I del artículo 76 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, en el mes de diciembre de 2021 (dos mil veintiuno), el entonces Instituto Queretano del Transporte realizó el **“ESTUDIO DEL DESARROLLO DEL SERVICIO DEL TRANSPORTE PÚBLICO COLECTIVO EN LA ZONA METROPOLITANA DE QUERÉTARO Y SU IMPACTO EN VARIABLES DE OPERACIÓN”**, con la información que proporciona el sistema de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota de la Zona Metropolitana de Querétaro, a cargo de la Dirección Técnica, en el cual, se aprecia el impacto que la emergencia sanitaria causada por el SARS-CoV-2 ha causado en la movilidad de los usuarios de este servicio, y cómo esto afecta el modelo económico que lo hace sustentable, dado que actualmente el ingreso por tarifa no cubre los costos de operación de la flota del sistema, por lo que los transportistas ajustan la operación, disminuyendo significativamente el número de kilómetros efectivamente realizados, y esto a su vez, desincentiva el uso de transporte público, resultando en menores demandas y por lo tanto, ingresos inferiores, pudiendo llegar a ejercerse presión por parte de los transportistas para subir la tarifa, entrando en un círculo vicioso de incremento de tarifa, mal servicio y disminución de la demanda, afectando sensiblemente la oferta de servicio para los ciudadanos.
- VI. En la Cuarta Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del entonces Instituto Queretano del Transporte, celebrada en fecha 29 (veintinueve) de octubre de 2021 (dos mil veintiuno), se sometió a aprobación el **“Programa de Subsidio al Servicio de Transporte Público en su modalidad de Colectivo Urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y sus Reglas de Operación”**, mismo que fue autorizado por los integrantes del Consejo Directivo, a través del cual se otorgó un subsidio al transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, instrumento que fue publicado en fecha 05 (cinco) de noviembre de 2021 (dos mil veintiuno), en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, “La Sombra de Arteaga”.
- VII. En la Quinta Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del entonces Instituto Queretano del Transporte, celebrada en fecha 17 (diecisiete) de diciembre de 2021 (veintiuno), se sometió a aprobación la ampliación del Programa referido en el punto anterior, mismo que fue autorizado por los integrantes del Consejo Directivo, a través del cual, se han otorgado apoyos económicos a la ciudadanía mediante un subsidio al transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, documento que fue publicado en fecha 31 (treinta y uno) de diciembre de 2021 (dos mil veintiuno), en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, “La Sombra de Arteaga”.

- VIII. En fecha 10 (diez) de enero de 2022 (veintidós), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", la Fe de Erratas al **"Programa de subsidio al servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y sus reglas de operación"**.
- IX. En fecha 18 (dieciocho) de febrero de 2022 (dos mil veintidós), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga", el acuerdo que modificó el **"Programa de Subsidio al Servicio de Transporte Público en su Modalidad de Colectivo Urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y sus Reglas de Operación"**; con la finalidad incluir como población objetivo indirecta de dicho Programa, a los alumnos inscritos en instituciones educativas particulares, siempre y cuando dichas instituciones cuenten con registro en el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios.
- X. En fecha 21 (veintiuno) de diciembre de 2022 (dos mil veintidós), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, Ley de Tránsito para el Estado de Querétaro, la Ley de Cambio Climático para el Estado de Querétaro y la Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro, cuyo Artículo Primero reformó entre otros aspectos, la denominación de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro para quedar como Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades del Transporte Público para el Estado de Querétaro y a través de la cual se crea la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con domicilio legal en la ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., cuyo objeto es diseñar, coordinar y evaluar las políticas públicas, programas y acciones generales y particulares relativas a la movilidad y la interconectividad entre los servicios de transporte, así como ejecutar, vigilar, supervisar, sancionar y aplicar las medidas necesarias para el cumplimiento de dicha Ley, su reglamento y demás disposiciones aplicables.
- XI. En fecha 21 (veintiuno) de diciembre de 2022 (dos mil veintidós), fue designado por el C. Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro, Licenciado Mauricio Kuri González al Licenciado Gerardo Gabriel Cuanalo Santos, como Director General de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, en el ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 21 de la Ley de la Administración Pública Paraestatal del Estado de Querétaro y 27 Sexies de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades del Transporte Público para el Estado de Querétaro y demás disposiciones aplicables en materia de Administración Pública Paraestatal vigentes en ese momento.
- XII. De conformidad con los artículos 17, 20 fracción III y 56 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, corresponde a las dependencias y entidades paraestatales del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, elaborar y autorizar sus respectivos programas institucionales en el marco del Plan Estatal de Desarrollo, los cuales deben encausarse hacia el logro de los objetivos y prioridades establecidos en la Planeación Estatal
- XIII. En términos del artículo 54 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, los titulares de las Dependencias y Entidades, como ejecutores de gasto, serán responsables del ejercicio presupuestal y del cumplimiento de las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, así como de cumplir con el destino y propósito de los fondos públicos que les sean transferidos o asignados. De igual manera, los ejecutores de gasto, al tener a su cargo fondos públicos, tienen la responsabilidad de realizar las acciones que correspondan con la finalidad de acreditar y demostrar el origen, destino, aplicación, erogación, registro, documentación comprobatoria, integración de libros blancos y rendición

de cuentas, conforme a las disposiciones y normatividad específica de que se trate.

- XIV. Del mismo modo, la Ley para el Manejo de Recursos Públicos del Estado de Querétaro en sus numerales 73 y 80 regula y define los subsidios como los recursos económicos que se otorgan para el desarrollo de actividades prioritarias de interés general a través de los entes públicos a los diferentes sectores de la sociedad, con el propósito de: apoyar sus operaciones; mantener los niveles en los precios; apoyar el consumo, la distribución y comercialización de los bienes; motivar la inversión; cubrir impactos financieros; promover la innovación tecnológica; promover la prestación de servicios públicos; así como para el fomento de las actividades agropecuarias, industriales o de servicios, en términos de lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental y los Acuerdos del Consejo Nacional de Armonización Contable.

Los subsidios en cuestión, serán autorizados por los titulares de las Dependencias o Entidades paraestatales que designe el Gobernador, dichos titulares, como ejecutores de gasto, serán responsables de la emisión del programa que justifique el otorgamiento de subsidios, así como del ejercicio de los fondos públicos y del cumplimiento de las metas y objetivos previstos en dicho programa, así como de las demás obligaciones que al efecto prevean dicha Ley y demás disposiciones aplicables.

- XV. Que en la Primera Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, misma que fue celebrada en fecha 12 (doce) de enero de 2022 (veintidós), se aprobó y autorizó por los integrantes del Consejo Directivo de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, el **“Programa de subsidio al servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y sus reglas de operación”** a través del cual, se otorgará apoyo económico a la ciudadanía mediante un subsidio al transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, el cual proviene de recurso Estatal.

Por lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL “PROGRAMA DE SUBSIDIO AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN SU MODALIDAD DE COLECTIVO URBANO EN LA ZONA METROPOLITANA DE QUERÉTARO Y SUS REGLAS DE OPERACIÓN”.**

**Primero. Autorización del Programa.**

Se autoriza y emite el presente **“PROGRAMA DE SUBSIDIO AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO EN SU MODALIDAD DE COLECTIVO URBANO EN LA ZONA METROPOLITANA DE QUERÉTARO”**, en lo sucesivo “el Programa”; asimismo, se autorizan y se emiten, las Reglas de Operación necesarias para la implementación del presente Programa, a efecto de hacer llegar los beneficios a la población objetivo.

**Segundo. Objeto del Programa.**

Apoyar al transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro con el otorgamiento de un subsidio que incentive económicamente a los concesionarios o permisionarios, siempre y cuando cuenten con los sistemas de recaudo y monitoreo de flota, para que regularicen sus operaciones y se promueva la prestación del servicio, brindando una tarifa de **\$2.00 (Dos pesos 00/100 M. N.)** en viajes regulares y de **\$0.00 (Cero pesos 00/100 M. N.)** en los transbordos que realicen los usuarios de la tarifa con descuento del transporte colectivo urbano de la Zona Metropolitana de Querétaro, inscritos en el presente Programa, cada vez que los usuarios del transporte público realicen el pago de su tarifa a través del sistema de recaudo, con lo cual se busca aminorar el económico; además de garantizar la movilidad de las personas a través del Transporte Colectivo de la Zona Metropolitana de Querétaro.

### **Tercero. Cobertura del Programa**

El Programa tendrá cobertura en los municipios de Querétaro, Corregidora y El Marqués.

### **Cuarto. De la Población Objetivo.**

1. De **manera directa**, los concesionarios o permisionarios que presten el servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, que cuenten en su operación con los sistemas de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota.
2. De **manera indirecta**, a los siguientes:
  - I. Los usuarios de la tarifa general del servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro; y
  - II. Los usuarios de una tarifa con descuento que establece el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, los cuales son los siguientes:
    - a) Los estudiantes inscritos en planteles educativos con credencial vigente, desde preescolar hasta nivel superior.  
En caso de alumnos inscritos en instituciones educativas particulares, éstas deberán contar con registro en el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, en los niveles educativos que corresponda.
    - b) Los niños de tres a seis años.
    - c) Personas con discapacidad.
    - d) Personas adultas mayores de sesenta años

### **Quinto. Instancias Responsables.**

#### **1. Instancia Ejecutora.**

La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro (en adelante la Agencia) será la instancia ejecutora y responsable del Programa, y está facultada para operar, supervisar y controlar la ejecución del Programa.

La Dirección Técnica de la Agencia, deberá resguardar los expedientes físicos o digitales en las que se sustente la entrega del subsidio a los concesionarios o permisionarios, por su parte, la Dirección de Vinculación Ciudadana de la Agencia, deberá resguardar los expedientes físicos o digitales, los expedientes físicos o digitales de los usuarios de la tarifa con descuento inscritos en el presente Programa, garantizando la confidencialidad y la protección de datos personales que sean recabados, mediante los mecanismos de seguridad física y digital necesarios, en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública aplicables.

La instancia ejecutora estará facultada para registrar y documentar los eventos que comprometan o devenguen los recursos públicos autorizados para la ejecución del presente instrumento, en términos de las disposiciones normativas aplicables.

#### **2. Instancia Normativa.**

Los casos no previstos en el presente Programa, así como la expedición de normativa sobre el mismo, y su interpretación, estarán a cargo de la Agencia, por conducto de su Dirección Jurídica.

#### **Sexto. Suficiencia Presupuestal.**

Con base al objetivo del presente Programa, y toda vez que el mismo se encuentra destinado a mitigar el impacto económico en los usuarios del transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, así como a apoyar las operaciones y promover la prestación de dicho servicio

público, a fin de garantizar la movilidad de las personas y, se cuenta con disponibilidad financiera para ejecutar el presente Programa dentro del ejercicio fiscal 2023, misma que se efectuará conforme al avance presupuestal de los recursos públicos que se destinen para satisfacer los fines del presente programa, los cuales serán con cargo al presupuesto autorizado para Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, lo que se acredita con el oficio SF/SE/00018/2023, con Número de Control OSE0123-18, suscrito por el Subsecretario de Egresos de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, C.P.C. Carlos Alejandro León González.

La operación del presente Programa estará sujeta a las disponibilidades financieras que al efecto se autoricen por parte de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para dar continuidad al mismo, en el presente ejercicio fiscal.

#### **Séptimo. De la normativa y la coordinación para la ejecución del Programa.**

Para la debida ejecución del Programa, la Agencia, de conformidad con los ordenamientos legales aplicables, coordinará la participación de otras dependencias y entidades de la administración pública Estatal, Federal o Municipal, así como la de otros entes públicos o privados, para lo que podrá realizar, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Suscribir, los convenios de coordinación, colaboración o concertación, así como otros instrumentos legales que sean necesarios para la consecución de los fines propios del Programa;
- b) Determinar y expedir las reglas, estrategias, criterios normativos y lineamientos específicos que se requieran para operar el Programa;
- c) Establecer medios administrativos de control y seguimiento del gasto y ejercicio de los recursos públicos asignados al Programa, que permitan la total transparencia y eficiencia en la aplicación de los mismos, así como la evaluación de los resultados; y,
- d) Ejercer las demás atribuciones que le confieran otras disposiciones legales aplicables.

#### **Octavo. Del Padrón de Beneficiarios.**

La Agencia, con el objeto de asegurar una aplicación eficaz, eficiente, equitativa y transparente de los recursos públicos, llevará el registro del padrón y el control de los beneficiarios directos, así como los beneficiarios indirectos del presente Programa que se ubiquen en el supuesto establecido por el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, y de los recursos que se otorguen para el cumplimiento del objetivo del mismo.

#### **Noveno. De la propaganda del Programa.**

En términos de lo dispuesto en el artículo 81 Ter de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, la propaganda que, bajo cualquier modalidad de comunicación social se difunda sobre el Programa se sujetará a lo previsto en las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

#### **Décimo. Vigencia del Programa.**

El Programa estará vigente a partir de la fecha de su emisión y hasta el 31 (treinta y uno) de diciembre de 2023 (dos mil veintitrés), siempre y cuando se cuente suficiencia presupuestal para la continuidad del mismo.

#### **Décimo Primero. Reglas de Operación del "Programa de subsidio al servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y sus reglas de operación".**

##### **1. Del Glosario.**

Para efecto de las Reglas de Operación del presente Programa se entenderá por:

- 1.1. Agencia:** Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro.
- 1.2. Beneficiarios:** Personas físicas y morales receptoras de los beneficios.
- 1.3. Cédula Única de Información Socioeconómica (CUIS):** Instrumento que permite conocer las condiciones de los posibles beneficiarios.
- 1.4. Concesión:** Acto jurídico-administrativo mediante el cual la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, otorga a una persona física o moral autorización para que, de forma continua, uniforme, regular, permanente e ininterrumpida, sujeta a horarios y rutas establecidas o a través de criterios de optimización mediante algoritmos tecnológicos, inteligencia artificial y análisis de data, brinde el servicio de transporte en cualquiera de sus modalidades, a que se refiere la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro.
- 1.5. Concesionario:** La persona física o moral titular de una concesión para prestar el Servicio de Transporte Público Colectivo Urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro.
- 1.6. CURP:** Clave Única de Registro de Población.
- 1.7. Órganos Adscritos:** Unidad Administrativa que depende directamente del Gobernador o, por acuerdo adscrita a una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, necesaria para realizar programas prioritarios; atender los aspectos de comunicación social, coordinar los planes y programas tendientes a procurar el desarrollo justo, armónico y equilibrado del Estado; y el apoyo técnico necesario que requiera.
- 1.8. Padrón Único de Beneficiarios:** Base de datos que contiene la información de todos los usuarios que cumplieron con todos los requisitos del Programa.
- 1.9. Permiso.** La autorización que la Agencia otorga a una persona física o moral para prestar el servicio de transporte.
- 1.10. Permisionario.** Persona física o moral titular de un permiso o permiso temporal de transporte.
- 1.11. Plan de Operación del Servicio:** Instrumento emitido por la Agencia, en el cual se podrá indicar entre otros, horarios de despacho, así como mecanismos de rotación equitativos para cada despacho.
- 1.12. Programa:** Se entenderá el "Programa de subsidio al transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro".
- 1.13. Reglas de Operación:** Conjunto de normativa, contenido en el presente Acuerdo, que describe las disposiciones sobre las cuales se registrará la operación del Programa.
- 1.14. Reconocimiento de validez Oficial de Estudios (RVOE):** Es el acto de la autoridad educativa, en virtud del cual se determina incorporar un plan y programa de estudios que un particular imparte o pretende impartir al Sistema Educativo Nacional.
- 1.15. Sistema de prepago.** La forma de pago electrónico mediante tarjeta o código, expedida para tal efecto al usuario, con la finalidad de agilizar el cobro de pasaje, teniendo como propósito verificar de forma automática un usuario y aplicar la tarifa correspondiente.

**1.16. Sistema de recaudo de la tarifa:** La tecnología a través de la cual se abona el pago de la tarifa de forma electrónicamente a través de medios magnéticos, con la finalidad de que se realice el pago del servicio a través de los equipos de validación instalados en los vehículos, o en su caso en terminales de transferencia o paradas intermedias del servicio público de transporte colectivo; y,

**1.17. Sistema de monitoreo de flota:** Aquel que permite el control y supervisión de la flota y del servicio de transporte, haciendo posible documentar y registrar cada evento de la operación del servicio.

**1.18. Tarjeta general:** Tarjeta de Prepago a través de la cual el usuario de la tarifa general del servicio de transporte público colectivo realiza el pago de la tarifa a través del sistema de prepago.

**1.19. Tarjeta preferente:** Tarjeta de Prepago a través del cual el usuario de la tarifa con descuento del servicio de transporte público colectivo realiza el pago de la tarifa a través del sistema de prepago.

## **2. Alcances Operativos del Programa.**

### **2.1 Cobertura.**

El Programa tendrá cobertura en los municipios de Querétaro, Corregidora y El Marqués.

### **2.2 Población Objetivo.**

**2.2.1. De manera directa,** los concesionarios o permisionarios que presten el servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, que cuente en su operación con los sistemas de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota.

**2.2.2. De manera indirecta,** los siguientes:

- I. Los usuarios de la tarifa general del servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro; y
- II. Los usuarios de una tarifa con descuento que establece el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, los cuales son los siguientes:
  - a) Los estudiantes inscritos en planteles educativos con credencial vigente, desde preescolar hasta nivel superior.  
En caso de alumnos inscritos en instituciones educativas particulares, éstas deberán contar con registro en el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios, en los niveles educativos que corresponda.
  - b) Los niños de tres a seis años.
  - c) Personas con discapacidad.
  - d) Personas adultas mayores de sesenta años

### **2.3 Criterios y Requisitos de Incorporación.**

#### **2.3.1 Requisitos de los concesionarios y permisionarios para recibir los beneficios del Programa.**

Para acceder a los recursos mediante los cuales la Agencia subsidiará a los concesionarios o permisionarios del servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, éstos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Contar con concesión o permiso para prestar el servicio de transporte público en su

- modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro;
- II. Las unidades con las que se preste el servicio referido, deberán contar con los sistemas de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota;
  - III. Haber sido notificado del Plan de Operación del Servicio por parte de la Agencia;
  - IV. Dar cumplimiento con el Plan de Operación del Servicio que le fue notificado por parte de la Agencia, en los términos establecidos en el citado documento; y
  - V. Mantener en funcionamiento el sistema de recaudo de la tarifa, así como el sistema de monitoreo de flota en las unidades en las cuales se presta el servicio.

### **2.3.2 Requisitos de los usuarios del servicio público para recibir los beneficios del Programa.**

Para acceder a los beneficios de este Programa, los usuarios de la tarifa con descuento que establece el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, deberán inscribirse conforme a las convocatorias que para tal efecto emita la Agencia, acreditando que se encuentran en alguno de los supuestos siguientes:

- I. Estudiantes inscritos en planteles educativos con credencial vigente, desde preescolar hasta nivel superior;  
En caso de alumnos inscritos en instituciones educativas particulares, éstas deberán contar con registro en el RVOE, en los niveles educativos que corresponda;
- II. Niños de tres a seis años;
- III. Personas con discapacidad permanente; y
- IV. Adultos mayores de sesenta años.

Los solicitantes deberán acreditar que se encuentran en dichos supuestos presentando la información que se solicite a través de las convocatorias correspondientes.

La Agencia podrá celebrar los actos que estime pertinentes para allegarse de la documentación o información que requiera para validar los criterios de elegibilidad, requisitos de acceso o cualquier otro que permita el cumplimiento del Programa, así como para generar los mecanismos que estime pertinentes para validar que los beneficiarios del Padrón Único de Beneficiarios cumplan con los criterios de elegibilidad del Programa.

Con la finalidad de volver más eficiente el acceso a los beneficios de este Programa a todos aquellos usuarios de la tarifa con descuento que establece el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro que se encuentren en los Padrones de Beneficiarios de los Programas de Transporte y que cumplan con los criterios de elegibilidad, podrán acceder al beneficio para el ejercicio 2023, con su tarjeta actual de prepago; teniendo la obligación de validar el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad conforme a la convocatoria que para tal efecto emita la Agencia para mantener el beneficio; los usuarios que no se encuentran en dichos padrones deberán inscribirse a través del mecanismo que para tal efecto sea establecido por la Agencia, con base en la convocatoria correspondiente.

Las personas con discapacidad permanente, así como las personas adultas mayores de sesenta años de edad que ya se encuentren inscritos en los Padrones de Beneficiarios de los Programas de Transporte; gozarán de los beneficios del presente Programa sin necesidad de realizar una nueva inscripción al mismo; siempre y cuando la Agencia valide el cumplimiento de los criterios de elegibilidad a través de la información o documentación que recabe derivado de los convenios que se celebren para dicha finalidad.

### **2.4 Beneficio**

Se otorgará un subsidio a los titulares de las concesiones o permisos para prestar el servicio de transporte

público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, a aquellos concesionarios que cumplan con los siguientes puntos:

- I. Den cumplimiento al Plan de Operación del Servicio notificado por la Agencia, conforme a los términos y porcentajes determinados por la Dirección Técnica de la Agencia; y
- II. Otorguen un precio de **\$2.00 (Dos pesos 00/100 M.N.)** en viajes regulares y **\$0 (Cero pesos 00/100 M.N.)** en los transbordos que realicen los usuarios de la tarifa con descuento del transporte colectivo urbano de la Zona Metropolitana de Querétaro, cada vez que éstos paguen su tarifa a través el sistema de prepago con que cuenta el sistema de rutas integradas.

Para este fin, la Agencia pagará al concesionario o permisionario el diferencial entre estos precios y la tarifa de descuento autorizada. Esto aplicará exclusivamente cuando los usuarios registrados en el Padrón Único de Beneficiarios, hayan realizado el pago de su tarifa con su tarjeta de prepago, a través del sistema de prepago del Transporte Público en su modalidad de Colectivo Urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro y será con los siguientes montos:

- a) **\$7.00 (Siete pesos 00/100 M.N.)** cada vez que un usuario de una tarifa con descuento pague un viaje regular; y
- b) **\$4.50 (Cuatro pesos 50/100 M.N.)** cada vez que un usuario de una tarifa con descuento realice el pago del transbordo.

A fin de obtener los beneficios antes citados, los beneficiarios deberán estar registrados conforme a los requisitos de las presentes Reglas de Operación y las convocatorias que para tal efecto emita la Agencia; el apoyo será subsidiado a través del concesionario o permisionario del servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, que cuenten con los sistemas de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota.

### **3. Mecánica de operación:**

#### **3.1. Registro de solicitudes.**

La Agencia, emitirá las convocatorias para dar a conocer los requisitos de acceso al Programa y el proceso de recepción de documentación, donde se establecerá la fecha para la presentación de los ya referidos, por medios electrónicos.

#### **3.2. Proceso de Operación**

**3.2.1.** La ejecución del Programa será a partir de que se cuente con la autorización y confirmación de la suficiencia presupuestal, la cual estará sujeta a la disponibilidad presupuestal con que cuente para tal fin la Agencia;

**3.2.2.** La Agencia, emitirá las Convocatorias correspondientes mismas que harán públicas a través de los medios de difusión que estimen pertinentes para llegar a la población objetivo;

**3.2.3.** Los interesados presentarán su solicitud conforme a los términos establecidos en las Reglas de Operación y la convocatoria;

**3.2.4.** La Agencia integrará un expediente por solicitante mismo que podrá ser físico o electrónico, y revisarán que se cumpla con la totalidad de los requisitos establecidos y se acompañe la documentación o información requerida;

**3.2.5.** Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Reglas de Operación y la convocatoria correspondiente, e integrado debidamente el expediente del solicitante, la Agencia, resolverá lo conducente conforme a las atribuciones que correspondan conforme al presente Programa y sus Reglas de Operación; y

**3.2.6.** La Agencia podrá celebrar los actos que estime pertinentes para allegarse de la documentación o información que requiera para determinar el cumplimiento de los criterios de elegibilidad, requisitos de acceso o cualquier otro que permita el cumplimiento del Programa materia de las Reglas de Operación.

### **3.3. Proceso de Implementación**

**3.3.1.** La Agencia, a través de su Dirección Técnica, utilizando los sistemas de recaudo de la tarifa y de monitoreo de flota, validará el uso o número de viajes que hayan realizado los usuarios de la tarifa con descuento inscritos al presente Programa, determinando el importe correspondiente que deberá entregarse al concesionario o permisionario como diferencial de la tarifa con descuento, así como la evaluación del cumplimiento por parte del concesionario o permisionario del servicio de transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro, de acuerdo al Plan de Operación del Servicio debidamente notificado por la Agencia;

**3.3.2.** Con base en lo anterior, la Agencia, a través de su Dirección Técnica, determinará el importe que, por concepto de subsidio, deberá entregarse al concesionario o permisionario;

**3.3.3.** A fin de validar la aplicación del recurso, el titular de la Concesión o permiso, deberá expedir el Comprobante Fiscal Digital Por Internet (CFDI) que ampare la aplicación del recurso a nombre de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro;

**3.3.4.** La Agencia podrá establecer los mecanismos de validación que estime necesarios para verificar que los beneficiarios mantienen el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad; y

**3.3.5.** De igual forma, la Agencia deberá podrá llevar a cabo los mecanismos de control y evaluación que estime pertinentes a fin de verificar el cumplimiento de los objetivos del presente Programa.

### **3.4. Otras consideraciones:**

**3.4.1.** Los solicitantes deberán cumplir a cabalidad los requisitos de elegibilidad del presente Programa y la convocatoria respectiva;

**3.4.2.** En caso de que el solicitante del Programa no cuente con alguno de los documentos señalados en las Reglas de Operación o las convocatorias, la Agencia, a través de su Dirección Jurídica, determinará el documento idóneo con el cual se acredite su interés legal para poder gozar del beneficio del Programa;

**3.4.3.** La Agencia, a través de su Dirección Jurídica, será la encargada de dirimir las controversias que pudieran suscitarse o en su caso normar sobre las mismas, así como documentar su substanciación;

**3.4.4.** En caso de detectar alguna irregularidad o falsedad en los datos de la información proporcionada por los solicitantes del beneficio otorgado por el presente Programa, se dará parte a las autoridades competentes por la posible conducta desplegada y el solicitante no será acreedor del beneficio del Programa; y

**3.4.5.** Cualquiera de las reglas, determinaciones y/o lineamientos contenidos en el presente podrán ser ampliados y/o modificados, única y exclusiva con justificación debidamente fundada y motivada por la Agencia previa autorización del Consejo Directivo, sin que con ello se pierda la finalidad que busca el presente Programa.

**3.4.7.** El presente Programa y las Reglas de Operación podrá ser auditado por los organismos fiscalizadores estatales competentes, tales como la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro, la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y el Órgano Interno de Control de la Agencia, entre otros; para lo que el personal asignado para atenderlas proporcionará las facilidades para llevar a cabo los trabajos correspondientes y la documentación, así como considerar como acciones de mejora, las observaciones y recomendaciones realizadas al Programa.

## **4. Derechos y Obligaciones de los beneficiarios:**

### **4.1. Derechos:**

Una vez aprobada su solicitud, los beneficiarios tendrán los siguientes derechos:

- I. Recibir el beneficio del Programa bajo los requisitos y procedimientos aplicables; y
- II. Ser tratados con respeto, dignidad, y en apego a los Derechos Humanos.

#### **4.2. Obligaciones:**

Una vez aprobada su solicitud, los beneficiarios tendrán las obligaciones siguientes:

- I. Cumplir en todos sus términos con lo dispuesto en el presente Programa y demás normatividad aplicable;
- II. Presentar información veraz, específicamente en la solicitud para ser beneficiario del presente Programa; y
- III. Comprometerse a utilizar los recursos públicos de manera personal para el fin otorgado.

### **5. Causas de Suspensión, Reincorporación y Reactivación y Baja del Padrón.**

#### **5.1. Suspensión en el Padrón de la población objetivo indirecto.**

Se suspenderá el registro del beneficiario en el padrón, cuando se actualice alguno de los siguientes supuestos:

- I. Cuando el beneficiario no se presente a aclarar la situación de retención del subsidio, en el periodo que se le otorgó para aclararlo.
- II. Cuando se identifique que una persona se registró dos o más veces en el presente Programa, se llevará la suspensión se ambos registros.  
En caso de homonimia, el beneficiario deberá comparecer ante la Agencia a fin de aclarar tal circunstancia
- III. Cuando se detecte que una persona vende, presta o hace uso del apoyo social para fines partidistas o de cualquier otra índole diferente a la de su objeto, ya sea por sí, por su autorizado o por interpósita persona, se le suspenderán las mismas, fundando y motivando la determinación.

#### **5.2. Reincorporación y Reactivación al Padrón de la población objetivo indirecto.**

Las personas beneficiarias podrán ser reincorporadas o reactivadas cuando:

- I. Ya no se encuentre en alguna causal de suspensión en el padrón de beneficiarios, siempre y cuando cumplan con lo establecido en los Criterios de Elegibilidad y Requisitos de Acceso, de las presentes Reglas de Operación, así como la convocatoria correspondiente.

#### **5.3. Baja definitiva del Padrón de población objetivo indirecta.**

Se procederá a dar de baja definitiva del registro en el padrón de beneficiarios, cuando se actualice alguno de los siguientes casos:

- I. Cuando se notifique el fallecimiento de la persona beneficiaria por parte de la Dirección Estatal del Registro Civil, autoridad local o por cualquier otra persona o autoridad con el documento correspondiente
- II. Cuando se identifique que se proporcionó información falsa o documentos apócrifos para cumplir con lo establecido en los Requisitos de Acceso de las presentes Reglas de Operación y la convocatoria correspondiente;
- III. Cuando se identifique a personas beneficiarias que no cumplan los Criterios de Elegibilidad y Requisitos de Acceso de las presentes Reglas de Operación y la convocatoria correspondiente; y
- IV. Se haga mal uso de la tarjeta de prepago que acredite al beneficiario como usuario la una tarifa con descuento del transporte público en su modalidad de colectivo urbano en la Zona Metropolitana de Querétaro.

Cuando el beneficiario sea dado de baja del Padrón de manera definitiva, el otorgamiento del Apoyo será cancelado por la Agencia.

#### **5.4. Cancelación del subsidio a la población objeto directa.**

El otorgamiento del Subsidio será cancelado por la Agencia, en cualquiera de los siguientes casos, por actos

u omisiones atribuibles al concesionario o permisionario:

- I. Presentación de documentación o información falsa o alterada;
- II. Detección de mal uso del sistema de recaudo; y
- III. Incumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en las Reglas de Operación del presente Programa.

## **6. Instancias competentes y/o responsables en la ejecución del Programa.**

### **6.1. Instancia Ejecutora**

La Agencia será la instancia ejecutora y responsable, facultada para operar, supervisar y controlar la ejecución del Programa.

Se deberá resguardar los expedientes físicos o digitales de las evidencias de entrega del subsidio a las personas beneficiarias, garantizando la confidencialidad y la protección de datos personales que sean recabados, mediante los mecanismos de seguridad física y digital necesarios, en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública aplicables.

La instancia ejecutora estará facultada para registrar y documentar los eventos que comprometan o devenguen los recursos autorizados.

### **6.2. Instancia auxiliadora**

Las demás unidades administrativas y cualquier otra que, por las particularidades de cada caso y en el ámbito de sus atribuciones, intervengan en la implementación del presente Programa.

### **6.3 Resguardo de Documentación.**

La Agencia será la responsable de verificar la validez de la información y/o documentación proporcionada y de resguardar los expedientes de los beneficiarios del Programa, en términos de la normatividad aplicable.

## **7. Instrumentación, Seguimiento, Evaluación del Programa.**

- I. La instrumentación, interpretación y seguimiento del Programa, así como los casos no previstos, estarán a cargo de la Agencia.
- II. La supervisión podrá realizarse mediante inspecciones físicas o, en caso de realizarla por medio de Terceros Especializados, mediante informes, de conformidad con lo que se establezca en los contratos de prestación de servicios respectivos.

## **8. Informes**

La Dirección Técnica de la Agencia elaborará un informe mensual y un informe final sobre la aplicación de los beneficios materia del presente Programa, el cual deberá reportarse al superior jerárquico inmediato.

## **9. Indicadores**

Los indicadores de Propósito y Componentes están contenidos en el Programa Operativo Anual de la Agencia.

## **10. Control y Auditoría**

La Dirección Técnica de la Agencia será el área responsable de la supervisión directa de las acciones y de verificar que en su ejecución se cumpla la normatividad aplicable. Asimismo, será responsable de verificar el seguimiento al avance y entrega de las acciones.

El Programa podrá ser auditado por los organismos fiscalizadores estatales competentes, tales como la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro, la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y el Órgano Interno de Control de la Agencia, entre otros; para lo que el personal asignado para atenderlas proporcionará las facilidades para llevar a cabo los trabajos correspondientes y la documentación, así como considerar como acciones de mejora, las observaciones y recomendaciones realizadas al Programa.

## **11. Transparencia**

### **11.1 Difusión**

El Área de Comunicación Social de la Agencia, realizará la difusión de los beneficios materia del presente Programa y sus Reglas de Operación en los medios que considere adecuados.

En términos de los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 11 de la Ley General de Comunicación Social, la difusión en medios impresos y propaganda que bajo cualquier modalidad de comunicación social se realice en relación al presente Programa Institucional, deberá contener la siguiente leyenda:

*"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa".*

### **11.2 Protección de Datos Personales**

#### **11.2.1 Aviso de Privacidad**

La Agencia es el organismo responsable del tratamiento de los datos personales que se proporcionen derivado del trámite de registro de solicitudes y de integración del Padrón de Beneficiarios para el presente Programa.

Los datos personales recabados serán utilizados con las finalidades siguientes: validar que se cumplan los requisitos de elegibilidad para ser beneficiario de este Programa, asimismo serán integrados en los sistemas de datos personales de la Dirección del Registro Público de la Propiedad y del Comercio y podrán ser transmitidos a otros entes públicos de los tres niveles de gobierno en el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas, para la realización de compulsas y la integración del Padrón Único de Personas Beneficiarias. Por lo tanto, se garantiza la protección de los datos personales que sean recabados, en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública aplicables.

En todo momento las personas beneficiarias podrán ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) de los datos personales recabados, solicitándolo directamente a la Subsecretaría de Gobierno de la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con domicilio en Andador Venustiano Carranza número 4, Colonia Centro Histórico, código postal 76000, en la ciudad de Santiago de Querétaro, en el Estado de Querétaro, o a través del teléfono 442-238-50-80; o directamente en la Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicada en Andador Libertad número 54, primer piso, colonia Centro, código postal 76000, en la ciudad de Santiago de Querétaro, en el Estado de Querétaro, o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en la dirección electrónica <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

El aviso de privacidad integral se puede consultar en el portal de internet de la Agencia, a través de la liga de acceso: <https://bit.ly/3GU530s>.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 1 párrafo quinto, 3 fracción II, 26 y 27 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1 quinto párrafo, 3 fracción II, 20 y 21 de Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

#### **12. Acciones de Blindaje.**

Con estas acciones se fomenta la cultura de la transparencia, la legalidad y la rendición de cuentas, se refrenda el compromiso de respetar el principio de imparcialidad y se busca prevenir e inhibir las conductas contrarias a la normatividad que regula la actuación en el servicio público, haciendo énfasis en la aplicación de los principios de legalidad, honradez, integridad, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

Queda prohibida la utilización de este Programa y sus recursos, en el ámbito federal, estatal, municipal, así como en la Ciudad de México, con la finalidad de inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato, tal y como lo establece el artículo 449 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, en relación a los Lineamientos que determine el Instituto Nacional Electoral.

#### **13. Integración del Padrón Único de Beneficiarios.**

El Padrón se integra con la información proporcionada por los beneficiarios directos e indirectos que se ubiquen en el supuesto establecido por el artículo 168 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para Estado de Querétaro, dicho padrón será administrado y quedará bajo resguardo de la Agencia por conducto de la Dirección de Vinculación Ciudadana.

#### **14. Perspectiva de Género.**

El Programa incorpora la perspectiva de género con el propósito de contribuir al acceso de las mujeres a los beneficios de este programa en igualdad de condiciones; privilegiando, en su caso, la inclusión de medidas especiales de carácter temporal (acciones afirmativas), para solucionar las condiciones inmediatas en la vida de las mujeres, y medidas estratégicas que tiendan a la valorización de la posición que las mujeres tienen en la comunidad, modifique los patrones culturales y destierre los estereotipos que ocasionan discriminación y violencia, así como medidas que aceleren el logro de la igualdad sustantiva para el ejercicio pleno de todos los derechos de las mujeres y su participación igualitaria en la inclusión productiva, en la toma de decisiones, en los procesos de implementación del Programa y en general, en el logro de los objetivos a desarrollar.

#### **15. Enfoque de Derechos Humanos.**

Con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad en las acciones que realiza este Programa, se implementarán mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información gubernamental y se asegurará que el acceso a los apoyos y servicios se dé únicamente con base en lo establecido en el mismo, sin discriminación alguna.

Todas las personas servidoras públicas involucradas en la operación del Programa deben promover, respetar, proteger y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las y los beneficiarios del Programa, con base en los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, brindando en todo momento un trato digno y de respeto a la población objetivo, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.

#### **16. Solicitudes de Información y Denuncias.**

Las personas beneficiarias o personas interesadas en el Programa, tienen derecho a solicitar información relacionada con el presente Programa, así como a presentar ante las instancias correspondientes denuncias en contra de aquellos actos que crean violatorios a sus derechos.

## **17. Solicitudes de información y denuncias.**

### **17.1 Solicitudes de Información.**

Las solicitudes de información podrán realizarse ante la Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a través de los siguientes medios: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx/>, o bien, personalmente acudiendo al domicilio ubicado en Av. Constituyentes número 20 Oriente, Zona Centro, de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro.

### **17.2 Denuncias.**

Las denuncias podrán realizarse por escrito y/o vía telefónica y de manera presencial en las oficinas que ocupa el Órgano Interno de Control de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, ubicado en Av. Constituyentes número 20 Oriente, Zona Centro, de la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., número de teléfono 442210407, ext. 112.

El Órgano Interno de Control de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro brindará la atención que legalmente sea procedente, pudiendo, en su caso, turnar las quejas, denuncias o solicitudes, a las autoridades que sean competentes para conocerlas y resolverlas,

## **18. Contraloría Social.**

De manera excepcional no se integrarán comités de Contraloría Social, únicamente se dará difusión a la par de la convocatoria para el registro de las personas usuarias los medios con los que cuentan las personas usuarias para interponer quejas, solicitudes y sugerencias respecto del ejercicio del programa.

## **19. Casos no previstos e Interpretación.**

La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, por conducto de su Dirección Jurídica, establecerá los criterios de interpretación que se den con motivo de la aplicación del presente Programa y sus Reglas de Operación para los casos y situaciones no previstas en el presente documento.

### **TRANSITORIOS:**

**Primero.** - Publíquese el presente Acuerdo en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

**Segundo.**- El presente Acuerdo entrará en vigor a partir de la fecha de su emisión.

Dado en la sede de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro., el día 12 (doce) del mes de enero del año 2023 (dos mil veintitrés).

**Lic. Gerardo Gabriel Cuanalo Santos**  
**Director General de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro**  
Rúbrica