

LIC. GERARDO GABRIEL CUANALO SANTOS, DIRECTOR GENERAL DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO CON FUNDAMENTO LEGAL EN LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 23 FRACCIÓN I 54 FRACCIÓN I Y 55 FRACCIÓN I DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, ASI COMO EN Y III, 21 22 FRACCIÓN I. XXVI, XXXIV Y XXXVIII 27 SEXIES FRACCIÓN XVI, 175, 177, 178. 179, 181, 183, 184, 197 DE LA LEY DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD Y MODALIDADES DE TRANSPORTE PÚBLICO PARA EL ESTADO DE QUERÉTARO, EN CUMPLIMIENTO AL ACUERDO NÚMERO CD/02ORD/2024/04 DE LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO, CELEBRADA EN FECHA 09 (NUEVE) DE SEPTIEMBRE DE 2024 (DOS MIL VEINTICUATRO), Y:

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Artículo 16, establece el principio de legalidad como uno de los pilares fundamentales de nuestro sistema jurídico, garantizando que ninguna autoridad pueda realizar actos de autoridad que no estén expresamente previstos por ley. Asimismo, reconoce la obligación de todos los ciudadanos de acatar las disposiciones legales y las que de ellas deriven, como parte esencial de la convivencia democrática y el respeto al Estado de Derecho. En virtud de lo anterior, se considera imperativo el establecimiento de la presente norma con el fin de promover y salvaguardar estos principios, garantizando así el pleno ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos en consonancia con la Constitución y el marco legal vigente.
2. Que la Constitución Política del Estado de Querétaro, específicamente en su Artículo 2, Párrafo Sexto, que reconoce la seguridad, la protección de los bienes y el derecho a vivir en un entorno de tranquilidad social, libertad, paz y orden público como derechos fundamentales, se destaca la importancia de que las instituciones gubernamentales y normativas se alineen con estos principios rectores. Así, esta norma se establece con el objetivo de consolidar y garantizar la promoción de dichos derechos, y en consecuencia, asegurar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los ciudadanos en concordancia con los preceptos de la Constitución del Estado y la legislación vigente.
3. Que la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades del Transporte para el Estado de Querétaro en el artículo 4 establece el derecho fundamental a la movilidad, reconociendo que toda persona tiene el derecho de trasladarse y disfrutar de un sistema integral de movilidad de calidad, suficiente y accesible. Este sistema debe operar en condiciones de igualdad y sostenibilidad, lo que implica que debe permitir el desplazamiento de personas, bienes y mercancías, al tiempo que contribuye al ejercicio y garantía de otros derechos humanos. En este contexto, la movilidad urbana ocupa un papel central en la sociedad, ya que facilita la comunicación, promueve la actividad económica y vincula los espacios y las actividades. De hecho, la movilidad se convierte en una necesidad esencial para todas las personas, ya que les permite acceder a los bienes y servicios básicos necesarios para llevar una vida digna. En consecuencia, las políticas, planes, programas y acciones relacionadas con la movilidad deben ser diseñados y desarrollados con un enfoque centrado en las personas, garantizando así el pleno ejercicio de este derecho y contribuyendo al bienestar de la sociedad en su conjunto.

4. Que el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2021-2027, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el 21 de febrero de 2022, establece en su Eje 5, Paz y Respeto a la Ley, en su Objetivo 2 del Eje Rector Paz y Respeto a la Ley, el fortalecimiento del Estado de derecho para la convivencia armónica y un ambiente de paz que propicie el desarrollo integral de la sociedad. Dentro de esta línea estratégica, se destaca la prioridad de garantizar la seguridad jurídica de los actos realizados entre los ciudadanos y el gobierno, por lo resulta imperativo crear un instrumento normativo que regule el actuar de los inspectores de transporte público en el estado de Querétaro. Este instrumento no solo contribuirá a la promoción de la seguridad jurídica en las interacciones entre ciudadanos y el gobierno, sino que también fortalecerá la confianza de la sociedad en el sistema de transporte público y la Autoridad de Transporte de su supervisión y regulación. De esta manera, se fomentará un ambiente de paz y respeto a la ley, en línea con los objetivos y principios establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo, promoviendo así el desarrollo integral y la gobernabilidad democrática en el Estado.
5. Que, la Dirección de Supervisión y el personal de inspección y vigilancia de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro cuenta con las debidas facultades de actuación material y territorial se encuentra prevista según lo dispuesto en los artículos 1, 12 fracciones II y III, 22 fracciones I, VII, XXXII, 175, 176, 179, 183, fracción II, 191, 192, fracción III, 193, 194, 195, 196, 207, 209, 220, 221, 212, 213, 214, 215, 217, 222, 223, 224, 227 y 229 de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, 1, 2, 5, 6, 7, 16, 17, 19 fracción II incisos b), 20, 22, 26, 28, 29, 34, 37, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de Inspección del Instituto Queretano del Transporte, 1, 3 fracciones XII y XIII, 24, 25, 27, 33, 151, 164, 166, 168, 170, 171, 172, 179, 191, 211, 212 y 213 del Reglamento de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, 1, 3 fracciones I y V, 5, 6, 8, 9, 13 fracciones II, IV y V del Reglamento Interior del Instituto Queretano del Transporte, en relación con el artículo 4 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
6. Que, 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 y la 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 la 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, Querétaro, cuyo objeto es diseñar, coordinar, y evaluar políticas públicas, programas y acciones generales y particulares relativas a la movilidad y a 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.

7. Por otro lado, en el Programa Estatal de Transporte 2021-2027, se incluye la Estrategia 1, que se centra en el Fortalecimiento institucional y normativo del IQT (ahora AMEQ) con el fin de garantizar su rectoría y operatividad a nivel estatal. Una de las acciones específicas dentro de esta estrategia es la actualización de la normatividad en materia de movilidad para el transporte del Estado de Querétaro, con el propósito de regular la prestación del servicio de transporte público y especializado.
8. En consecuencia, la creación y actualización de la normatividad relacionada con el transporte público en el Estado de Querétaro se alinea de manera coherente con los objetivos y las prioridades establecidos en el Plan Estatal de Desarrollo, contribuyendo así al fortalecimiento del Estado de derecho, la seguridad jurídica y la convivencia armónica en un ambiente de paz, todo ello en beneficio del desarrollo integral de la sociedad y la gobernabilidad democrática en la región.
9. Entre los principales objetivos de la presente administración pública estatal se encuentra la modernización integral del sistema de transporte público, garantizando su desarrollo bajo los criterios generales de movilidad, sustentabilidad, racionalidad, uso adecuado y mayor aprovechamiento de la infraestructura vial, que atienda fundamentalmente las necesidades de movilidad de la población, lo anterior en sujeción estricta al marco jurídico aplicable en la materia. En congruencia con las bases de actuación de los inspectores del transporte público en el Estado de Querétaro, se busca impulsar la modernización integral del sistema de transporte público. Este impulso se realizará considerando los principios fundamentales de movilidad, sustentabilidad, racionalidad, uso adecuado y una mayor eficiencia en la infraestructura vial. Estos principios tienen como finalidad prioritaria satisfacer las necesidades de movilidad de la población, todo ello en estricta conformidad con el marco jurídico aplicable en la materia.

En mérito de lo expuesto, tengo a bien emitir la siguiente:

ACUERDO POR EL CUAL SE EXPIDE EL PROTOCOLO DE USOS DE MEDIOS PARA EL DESEMPEÑO DE LABORES DEL PERSONAL DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA AGENCIA DE MOVILIDAD DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL PROTOCOLO. Establecer y regular el procedimiento a seguir y la forma de actuación del Personal de Inspección y Vigilancia adscrito a la Dirección de Supervisión de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro (en lo sucesivo, "Dirección de Supervisión") para realizar las funciones de supervisión, inspección y vigilancia de los vehículos destinados al servicio de transporte público y especializado, de los concesionarios, permisionarios y operadores, así como de la infraestructura, mediante el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información (equipo electrónico), con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 2.- DESTINATARIOS. El presente instrumento es de observancia general y obligatoria para el personal de inspección y vigilancia adscrito a la Dirección de Supervisión, de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro.

ARTÍCULO 3.- AUTORIDADES DEL TRANSPORTE

- I. La Agencia;
- II. El Director de Supervisión y;
- III. El Personal de Inspección y Vigilancia adscrito a la Dirección de Supervisión.

ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN DE PERSONAL DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA AGENCIA. La actuación del personal operativo se regirá bajo el respeto irrestricto a los Derechos Humanos, así como por los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, tal y como lo prevé el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, el Reglamento de la Ley de Movilidad del Transporte del Estado de Querétaro, el Reglamento de Inspección del Instituto Queretano del Transporte, y demás normas reglamentarias.

ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES. -Para los efectos del presente Protocolo se entiende por:

- I. **Agencia:** Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro;
- II. **Bitácora de servicio:** Comprende el registro diario de los servicios y actividades de una Unidad.
- III. **Boleta de infracción:** El documento que se expide por la comisión de una infracción a la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, y sus reglamentos que de ella emanen, y que contiene la determinación de la sanción aplicable;
- IV. **Concesión:** Acto jurídico-administrativo mediante el cual el Ejecutivo del Estado, por sí o a través de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, otorga a una persona física o moral la facultad de prestar el servicio público en cualquiera de sus modalidades de transporte;
- V. **Concesionario:** La persona física o moral titular de una concesión;
- VI. **Equipos Electrónicos:** Se refiere a cámaras de video (bodycam) y fotografía, grabadoras de audio, radios de comunicación, y dispositivos de grabación de datos que permiten capturar y documentar eventos y evidencia relevante durante las inspecciones;
- VII. **GPS:** Sistema de Posicionamiento Global adaptados en los vehículos y body cams de la Agencia.
- VIII. **Infracción:** Conducta que transgrede los ordenamientos jurídicos en materia de tránsito;
- IX. **Infraactor:** Conductor y/o operador de vehículo que transgrede los ordenamientos jurídicos en materia de tránsito;
- X. **Inspector:** Persona adscrita a la Dirección de Supervisión con funciones de supervisión, inspección y vigilancia;
- XI. **Operador y/o conductor:** Persona física capaz de conducir un vehículo del transporte público o especializado;
- XII. **Ley:** Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro
- XIII. **Permiso:** La autorización que la Agencia otorga a una persona física o moral para prestar el servicio especializado de transporte en cualquiera de sus modalidades;
- XIV. **Permisionario:** La persona física o jurídica colectiva titular de un permiso temporal de transporte;
- XV. **Personal:** Los inspectores servidores públicos cuya función será de supervisión, inspección y vigilancia, con la finalidad de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley.

- XVI. Protocolo:** Instrumento jurídico que establece la secuencia detallada del proceso de actuación que deberá implementarse durante el ejercicio de las funciones del inspector;
- XVII. Radar:** Dispositivo electrónico que detecta la velocidad a la que transitan los vehículos, determina la velocidad a la cual circula un vehículo;
- XVIII. Responsable de turno:** Es un inspector que estará a cargo de un grupo de inspectores que se encuentren laborando en turno;
- XIX. Reportes de monitoreo:** Se refiere a los registros de datos realizada a la Agencia mediante el auxilio que permita alimentar y actualizar un sistema de monitoreo de flota.
- XX. Sistema:** Sistema electrónico de **Multas Digitales** (Sistema VIALI) de elaboración de boletas de infracción y/o amonestación consistente en un software de terceros licenciado a la Agencia;
- XXI. Turno:** Consiste en la asignación de la jornada laboral con horario y duración determinados para el personal de inspección y vigilancia.
- XXII. Vehículo:** Modo de transporte diseñado para facilitar la movilidad y tránsito de personas o bienes por la vía pública, propulsado por una fuerza humana directa o asistido para ello por un motor de combustión interna, eléctrico o cualquier fuerza motriz, así como aquellos autorizados a prestar el servicio de transporte público y especializado.

ARTÍCULO 6 -USO Y ACCIONES DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO. El inspector al entrar al turno deberá verificar el estado de los equipos electrónicos, en su caso de tener algún desperfecto o falla, le dará aviso al responsable de su turno, al terminar el turno el inspector verificará nuevamente que estén en buen estado.

Los equipos electrónicos comprenderán los siguientes:

- a. Unidad;
- b. Radar;
- c. Bodycam;
- d. Cámara GPS CRP;
- e. Teléfono Celular;
- f. Impresora Térmica; y,
- g. Sistema de Multas Digitales.

La persona encargada de los equipos electrónicos mencionados será responsable de mantenerlos en óptimas condiciones, asegurándose de que tenga suficiente carga para el turno, garantizando su correcto funcionamiento y utilizando los equipos adecuadamente.

Se llevará a cabo una verificación del estado de los equipos electrónicos, como asegurarse de que enciendan y no estén dañados. Además, se verificará que el teléfono celular tenga suficiente batería y que cuente con el sistema de multas digitales. También se comprobará que la impresora térmica portátil y la bodycam cuenten con batería. Asimismo, se debe contar con las herramientas necesarias para el retiro de garantías en términos del artículo 224 de la Ley, ya que son indispensables.

A) UNIDAD.- La unidad es una unidad motora (Automóvil y/o motocicleta) utilizado por los inspectores que ayudan en el ejercicio de sus labores a fin de desplazarse especialmente para acudir de manera inmediata a la escena de incidentes o para cumplir sus funciones en su área

o zona asignada, mismas que se encontrarán a cargo del mismo inspector, revisando y cuidando que dichas unidades se encuentren en buen estado físico y mecánico, así como sus diversos accesorios consistentes en torretas y parlantes.

B) RADAR. Respecto al radar, el inspector verificará que se encuentre en buen estado, una vez verificado, se procederá a usar el mismo, el inspector procederá a disparar en dirección a al vehículo objeto de la inspección, de manera que el radar le advierta la velocidad en la cual transita el vehículo al cual fue apuntado, y con ello determinar que la velocidad de circulación, sea la permitida.

C) BODYCAM. La Bodycam es una cámara de solapa, que cuenta con un arnés para colocar dentro de la unidad, así como para uso personal del inspector, con ello el inspector garantiza la toma evidencia durante el turno laborable en fotografías o videograbación, misma que cuenta con batería interna, por lo que es indispensable mantenerla cargada, para que al momento de la actuación o ejercicio de sus labores se pueda garantizar una evidencia, adicional a ello el **para el personal de inspección y vigilancia** en turno deberá corroborar que el bodycam cuente con la debida calibración para la toma de evidencia

D) CÁMARA GPS CRP. En cada una de las unidades se encuentran instaladas dos (2) cámaras. Cabe mencionar que los inspectores no tienen acceso a estas cámaras; únicamente el Director General, el Director de Supervisión y el personal designado por la Agencia tendrán acceso al monitoreo de estas cámaras. Estas cámaras se utilizan para el monitoreo de las actividades de los inspectores y permiten la visualización en tiempo real de video y audio.

Las grabaciones se almacenan en el sistema interno de dicha cámara denominado "Sistema de monitoreo GPS", por lo que los inspectores deberán dar aviso inmediatamente a sus responsable de turno cuando ocurran situaciones que puedan ser constitutivas de queja en su contra, con la finalidad de que a su vez estos pidan al personal que determine la Agencia las grabaciones de la situación en comento o de alguna conducta que fuese contra su integridad o sus funciones; finalmente los inspectores tendrán que tener en cuenta lo siguiente:

- a) Que el inspector no mueva ninguna de las 2 (dos) cámaras instaladas de su lugar.
- b) Que el inspector verifique cada que aborda la unidad, que el lente de la cámara frontal esté en un ángulo adecuado hacia el frente.
- c) Que el inspector no podrá realizar la apertura del cofre o algún otro objeto que obstaculice la visión de la cámara, sin previo aviso a su responsable directo, esto con la finalidad de evitar alguna conducta fuera de la Ley.

E) TELÉFONO CELULAR. El teléfono celular o móvil, es un dispositivo portátil que sirve al inspector como herramienta digital, en este caso en concreto para el funcionamiento del Sistema de Multas Digital, ya que dicho sistema se encuentra instalado en el celular, de tal forma que el inspector podrá sancionar por medio del mismo.

F) IMPRESORA TÉRMICA PORTÁTIL. La Impresora térmica portátil, que usa en conjunto con el sistema y que está sincronizado al teléfono celular que porta el inspector, imprime las boletas de infracción que emite el inspector a fin de entregar evidencia de la sanción al infractor.

G) SISTEMA DE MULTAS DIGITAL. es una aplicación tecnológica que se manejar por medio del teléfono celular con un sistema operativo tipo Android, el cual es una herramienta para la elaboración de la sanciones impuestas por parte de los inspectores adscritos a la Dirección de Supervisión, a los operadores, concesionarios o permisionarios del transporte público y especializado, ayuda a obtener los datos o el llenado de los datos para la boleta de infracción,

y ayuda a recabar datos como audios, videos y fotografías del proceso sancionador ejercido por el inspector ejecutante.

El sistema de infracciones se tendrá acceso por medio del número de empleado y contraseña designada, el cual se utilizará para la elaboración de boletas de infracción y/o amonestación; también cuenta con monitoreo vía GPS la plataforma electrónica, a la que el Director de Supervisión y los responsables de turno tienen acceso.

ARTÍCULO 7 PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE FUNCIONES DIARIAS DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA POR PARTE DEL PERSONAL

7.1 Turnos laborables.

Para la ejecución de labores de supervisión y vigilancia, los inspectores de transporte iniciarán turno en días y horarios designados por la Agencia. Los inspectores deberán cumplir con el horario de labores autorizado, en turnos asignados según las órdenes de servicio, guardias y comisiones extraordinarias que, por necesidades del servicio, sean dispuestas por sus superiores.

7.2 Inspección de Unidad

Se procederá a realizar una inspección visual en el estado de la Unidad previo a abordarla para su funcionamiento o utilización, a fin de detectar algún desperfecto físico o falla. En caso de tenerlo se procederá a anotar dentro del rubro “Estado de conservación de la unidad” de la Bitácora de Servicio y a su vez anotar en el rubro de “Kilometraje” el que indique en el Odómetro de la Unidad, si la unidad no presenta defecto, se procederá a usarse.

7.3 Área Geográfica determinada.

La zona asignada es el espacio geográfico en el cual el personal de inspección y vigilancia supervisara los servicios de transporte, dicha zona determinada por el responsable de turno.

- a) Zona metropolitana: Consistente en los municipios de Querétaro, Corregidora, El Marqués y Huimilpan; y,
- b) Foránea: Será la consistente en todos los municipios del Estado de Querétaro, a excepción de los mencionados en la Zona Metropolitana.

7.4 Preparación para la operación.

Para la operación del equipo tecnológico, el personal contará con los conocimientos y capacitación correspondiente respecto del hardware y software del mismo. Deberá cuidar y aplicar los recursos proporcionados (radios, tecnologías de la información, equipamiento tecnológico) y utilizarlo exclusivamente para el ejercicio de sus funciones y abstenerse de operarlo fuera del servicio asignado para dar cumplimiento a lo anterior, el personal operativo deberá realizar lo que a continuación se precisa:

- I. Verificar que el equipo tecnológico encienda correctamente, que cuente con conectividad, y pueda recibir y transmitir datos mediante las pruebas necesarias, además de estar libre de daños o fallos que impidan su funcionamiento.
- II. Comprobar que el equipo tenga suficiente batería.
- III. Verificar que el equipo pueda acceder al aplicativo correspondiente.
- IV. Asegurarse de que el equipo cuente con una impresora, si es requerida.

- V. Iniciar sesión en la aplicación del Sistema de Multas Digital en el teléfono celular, ingresando su número de empleado, usuario, contraseña y doble validación mediante el escaneo del Código QR asignado, ingresar dentro de los aplicativos el área geográfica determinada donde se realizarán las labores, previamente designado por el responsable de turno.
- VI. Comprobar la funcionalidad del GPS, verificando que el vehículo patrulla transmita su ubicación correctamente mediante pruebas de geolocalización actual
- VII. Confirmar con el supervisor en turno que la videocámara del vehículo patrulla y otros equipos tecnológicos transmitan correctamente, y reportar el inicio de actividades al grupo de supervisión.

7.5 Del material administrativo para las funciones de Supervisión.

La Dirección de Supervisión, por medio de su personal administrativo, proveerá al Personal de material administrativo para el desempeño de sus actividades, el cual consiste en los formatos impresos prestablecido denominado “Bitácora de Servicio”, “Bitácora de Servicios y Supervisión de Personal”, “Bitácora de Revisión de Frecuencia de Paso “y “Estado de Fuerza”.

ARTÍCULO 8. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROTOCOLO

8.1 Inicio de desempeño de labores.

El personal llevará a cabo recorridos por avenidas, calles, ejes, y rutas de su Área Geográfica determinada, a fin de llevar a cabo las labores de supervisión, inspección y vigilancia del transporte público y especializado en todas las modalidades, con la finalidad de inhibir y sancionar.

8.2 De los reportes canalizados.

El Personal en caso de detectar anomalías, incidentes, hechos de tránsito donde se vean involucradas unidades de transporte público y/o especializado derivado de los actos de inspección y vigilancia deberá de realizar **Reportes de monitoreo** inmediata al Encargado de Turno para su atención.

Los concesionarios, permisionarios y/o conductores podrán reportar al Personal cualquier percance, desperfecto o accidente producido en su vehículo través de la cual prestará el servicio de transporte público o especializado. Esta información será canalizada al responsable de turno, quien se encargará de atenderlo de inmediato. En apoyo a lo anterior, el responsable de turno podrá canalizar al Personal más cercano a la zona para que brinde atención rápida y efectiva. Asimismo, el inspector de Encargado de turno, mientras se encuentra en servicio, está habilitado para atender quejas o reportes en campo, tanto de la ciudadanía como de otros operadores, con el fin de responder de manera eficiente a la demanda poblacional.

8.3 En caso de flagrancia.

En el caso de que el inspector, estando dentro de su servicio de supervisión y flagrantemente advierta una conducta por parte de un operador o algún incumplimiento por parte del concesionario o permisionario de la Unidad que estén prestando el servicio, el inspector procederá de acuerdo a lo previsto en la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, de la siguiente manera:

- I. Indicar al conductor de la unidad, que detenga la marcha de su vehículo por medio del parlante de la unidad y se estacione en un lugar donde no entorpezca el tránsito vehicular o en caso de no haberlo, que se estacione sobre el carril de su extrema derecha, abanderando con la Unidad en la parte posterior haciendo uso de intermitentes y los códigos de la torreta;
- II. Presentarse con credencial de identificación expedido por la Agencia de Movilidad o nombramiento que acredite sus funciones e identificarse como tal ante el operador;
- III. Se le debe hacer del conocimiento de manera oral al infractor, en forma clara y precisa la infracción que ha cometido, citando el artículo infringido de la Ley y/o el Reglamento de la materia;
- IV. Posterior a indicarle el hecho cometido, se le solicitará al infractor tenga a bien mostrar la siguiente documentación:
 - a. Licencia para conducir del tipo correspondiente “Ct” o “Co”, de acuerdo a la modalidad del servicio;
 - b. Tarjeta de circulación;
 - c. Póliza de seguro del vehículo vigente;
 - d. Tarjetón de Identificación del Operador, vigente expedido por la Agencia, el cual deberá estar visible al usuario dentro del vehículo.

V En su caso, si se procede a elaborar la boleta de infracción, se retendrá la garantía según lo dispuesto en el Artículo 224 de la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades del Transporte para el Estado de Querétaro, posteriormente se entregará al infractor la original de la boleta emitida, finalmente se le devuelven los documentos solicitados a excepción de la garantía; y,

VI Se le informará al infractor el procedimiento a seguir para pagar la infracción y demás datos que requiera, para cumplir con la obligación impuesta a fin de que le sea devuelta la garantía retenida por motivo de la infracción cometida.

8.4 De la boleta de infracción.

En la boleta de infracción que se levante con motivo de la conducta infractora proveniente por el operador, concesionario o permisionario, en el Sistema de Multas Digital se hará constar los siguientes datos:

- I. Nombre del operador:
 - a. Licencia (identificación diversa en caso de no contar con licencia.)
 - b. Tipo de licencia (vigencia)
 - c. Nombre
 - d. Tarjetón de Identificación del Operador (vigencia)
 - e. Datos personales.
 - A. Estado
 - B. Municipio
 - C. Colonia y/o delegación
 - D. Domicilio
 - E. Comentario realizado por el Personal en caso de ser pertinente

- II. Datos del vehículo:
 - a. Clasificación de servicio de transporte (Servicio de Transporte Público o Especializado)
 - b. Tipo modalidad
 - c. Placas
 - d. Concesión y/o permiso
 - e. Concesionarios
 - f. Número de tarjeta de circulación
 - g. Póliza de seguro vehicular y vigencia
 - h. Vigencia Permiso
 - i. Número Económico
 - j. Estado
 - k. Tipo De Vehículo
 - l. Marca
 - m. Submarca
 - n. Modelo
 - o. Color
 - p. Último Refrendo

- III. Circunstancias de tiempo y lugar:
 - a. Calle
 - b. Número
 - c. Colonia
 - d. Población
 - e. Municipio
 - f. Delegación
 - g. Código Postal
 - h. Cruce
 - i. Punto de referencia
 - j. Zona
 - k. Sentido de la Calle
 - l. Ubicación (Señalar en el GPS)

- IV. Garantía retenida con motivo de la boleta de infracción;

- V. Evidencia fotográfica (al momento de iniciar la elaboración de un folio de infracción);

- VI. Fundamento legal, así como motivación suficiente;

- VII. Comentarios aducidos por parte concesionario, permisionario, operador y/o infractor;

- VIII. Nombre y firma de quienes intervinieron en la diligencia. Si el operador y/o infractor se negare a firmar la boleta de infracción, se asentará por parte del inspector dicha situación en la misma;

- IX. Datos que el Sistema tiene precargados:
 - a. Nombre y número de empleado del inspector;
 - b. Fecha y hora;

- c. Número de Folio;
- d. Si la concesión o permiso se encuentra registrados en el Sistema de Multas Digital, con solo colocar dichos datos, arrojaran en automático todos los datos del vehículo:
- e. Datos del Personal.

Adicional a la información y datos señalados en los numerales e incisos anteriores la información relativa a las características técnicas y especificaciones quedarán registradas en el formato de folio de infracción que genera el Sistema así como evidencia en audio que será generada de manera automática y enviada al Sistema de Multas Digitales

8.5 Uso de Grúa.

En este tenor dentro de la Boleta de infracción se llenarán los datos de la Grúa conminada a prestar el servicio a Personal en caso de que se configure alguna circunstancia prevista en los artículos 20 ter, 210 y 224 de la Ley, misma que de igual forma tendrán que contar con permiso o concesión, los datos requirentes son los siguientes:

- I. Concesión o permiso grúa;
- II. Número económico;
- III. Placas;
- IV. Motivo grúa;
- V. Número de inventario;
- VI. Depósito (debe ser el Servicio de depósito y guarda de vehículos oficial autorizada por la Agencia);
- VII. Domicilio; y,
- VIII. Nombre del Conductor.

Los casos en los que se procederá a hacer uso de la grúa por llamado del Personal, será cuando el vehículo se vea involucrado en los supuestos previstos en los artículos 207 ter, 210 y 224 de la Ley, se realizará el traslado de un vehículo de un lugar a otro (Servicio de depósito y guarda de vehículos oficial autorizada por la Agencia) sobre sus propias ruedas o sobre plataforma de grúa, por la vía pública, incluyendo las maniobras necesarias e indispensables para engancharlo o cargarlo y asegurarlo a la grúa previendo en todo momento el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios y permisionarios del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre previsto en el artículo 20 de la Ley de Servicios Auxiliares del Transporte Publico del Estado de Querétaro.

El pago correspondiente a la multa, infracción, o por los servicios de arrastre y abanderamiento que se generen serán cubiertos por el concesionario, permisionario tomando como base lo dispuesto Artículo 217 de la Ley.

8.6 Término del Turno.

Al concluir su turno de servicio, el Personal deberá revisar el estado del equipo tecnológico asignado. En caso de detectar fallos o irregularidades, deben informar a encargado de turno para que este tome las medidas necesarias para resolver el problema.

Además, es necesario registrar las incidencias en la bitácora en la Bitácora de Servicio y elaborar un informe para que el área de soporte técnico se encargue de la reparación o dé un dictamen sobre la baja del equipo.

Los encargados de turno que reciban notificaciones de fallos o anomalías deben retirar del servicio el vehículo y/o el equipo tecnológico afectado hasta que sean reparados, actualizados o mantenidos.

Por último, se debe cerrar la sesión iniciada dentro del Sistema de Multas Digital, resguardar la unidad asignada en el estacionamiento designado y entregar la Bitácora de Servicio, la Bitácora de Servicios y Supervisión de Personal, y la Bitácora de Revisión de Frecuencias de Paso y Estado de Fuerza.

En caso de que el Personal o Encargado de Turno sea separado del cargo o cese su relación laboral, se deberán tomar las acciones administrativas y tecnológicas necesarias para que dicho Personal o Encargado de Turno entregue su usuario, contraseña y Código QR, el cual fue asignado como segundo filtro de contraseña y medio de autenticación. Esto tiene como fin garantizar el correcto manejo de la información y evitar vulnerar la seguridad y operatividad del Sistema de Multas Digitales.

Transitorios

Primero. El presente Acuerdo entrará en vigor noventa días naturales después de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

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

Dado en la ciudad de Querétaro, Qro., a los 09 (nueve) días del mes de septiembre de 2024.

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