

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

PROCEDIMIENTO:

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN CONTRA DE CONCESIONARIOS EN MATERIA FERROVIARIA.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

FORTALECER EL MARCO JURIDICO Y REGULATORIO DEL SISTEMA FERROVIARIO Y SU CUMPLIMIENTO, ASI COMO LA CAPACIDAD RECTORA Y SUPERVISORA DE LA AUTORIDAD PARA DAR CERTIDUMBRE A LOS CONCESIONARIOS, INVERSIONISTAS Y PROVEEDORES, ASÍ COMO PROTECCIÓN A LOS USUARIOS.

## OBJETIVO

Atender y resolver las quejas interpuestas en contra de los concesionarios en materia ferroviaria, a través del análisis a las disposiciones legales aplicables, con la finalidad de emitir una resolución que de certeza jurídica a los interesados.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. Analizará la queja para determinar si existe una presunta violación por parte del concesionario, a las disposiciones legales aplicables y a lo establecido en el respectivo título de concesión.
2. Llevará a cabo el procedimiento administrativo para la atención y resolución de la queja, conforme a lo previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
3. Emitirá resolución, ya sea determinando que el concesionario debe dar cumplimiento a determinada disposición legal e imponiendo a éste una sanción o que no ha incurrido en violación alguna.

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

PROCEDIMIENTO:

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN CONTRA DE CONCESIONARIOS EN MATERIA FERROVIARIA.

DURACIÓN TOTAL:

VARIABLE

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Dirección de Asuntos Legales	Recibe de la Dirección General la queja, analiza y gira instrucciones para su atención.	60 Min.
02	Dirección de Asuntos Legales, Departamento de Juicios y Controversias	Determina si existe una presunta violación a la normatividad en materia ferroviaria, por parte del concesionario.	Variable
03	Departamento de Juicios y Controversias	Si existe alguna violación se elabora oficio notificando al concesionario el inicio del procedimiento de sanción, para que en un plazo de 15 días manifieste lo que a su derecho convenga y aporte las pruebas que considere convenientes.	Variable
04		Si no se detecta violación alguna, se le comunica esto al interesado.	
05	Dirección de Asuntos Legales	Recaba la firma de la Dirección General.	30 Min.
06	Departamento de Juicios y Controversias	Solicita a la Dirección General Adjunta de Transporte Multimodal y Logística que notifique el oficio al concesionario.	15 Min.
07	Dirección de Asuntos Legales	Recibe contestación del concesionario, y en caso de que haya presentado pruebas, procede a su desahogo.	Variable
08		Elabora oficio de resolución.	

ÁREA RESPONSABLE:

DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES

PROCEDIMIENTO:

RESOLUCIÓN DE QUEJAS EN CONTRA DE CONCESIONARIOS EN MATERIA FERROVIARIA.

DURACIÓN TOTAL:

VARIABLE

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
09		<p>Recaba la firma de la Dirección de General y distribuye el oficio de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Concesionario <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original</li> </ul> </li> <li>– Subsecretaría de Transporte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia</li> </ul> </li> <li>– Expediente de control <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia</li> </ul> </li> </ul>	30 Min.
10	Departamento de Juicios y Controversias	Solicita a la Dirección General Adjunta de Transporte Multimodal y Logística notificar al concesionario el oficio de resolución.	15 Min.
11		<p>Recibe la notificación realizada por la Dirección General Adjunta de Transporte Multimodal y Logística, se integra a su expediente respectivo y si no existiere una queja o controversia adicional al respecto, se archiva como asunto concluido, de haberla se iniciará el procedimiento antes descrito para atender dicha petición.</p> <hr/> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	15 Min.