



ÁREA RESPONSABLE:	DEPARTAMENTO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE QUEJAS
OBJETIVO ESTRATEGICO:	Reforzar las medidas de seguridad a fin de garantizar la integridad de los usuarios de las vías generales de comunicación.

## OBJETIVO

Atender las quejas que el público usuario presente en contra del servicio de autotransporte federal de pasaje, con excepción de la pérdida o avería de equipaje.

## LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

1. La atención de las quejas se realizarán únicamente en atención a solicitud del interesado o representante legal conforme a lo que establece la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal.
2. El oficio de notificación se formulará en base a la normatividad aplicable al tipo de servicio y modalidad autorizada al permisionario.
3. Se notificará al permisionario y al quejoso la resolución recaída con motivo de la queja.
4. Las resoluciones que recaigan con motivo de la queja deberán ser firmadas por el C. Director General o quien lo supla legalmente.

ÁREA RESPONSABLE:	DEPARTAMENTO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN DE QUEJAS
DURACIÓN TOTAL:	65 Días

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actv. N°	Responsable	Descripción	Tiempo
01	Departamento de Autotransporte Federal.	Recibe el escrito de queja y revisa que se apegue a la normatividad vigente.	
02		Elabora <b>Oficio de Notificación (MP-CSCT-PR12-P02-F01)</b> , dirigido al permisionario (Anexo 01 Modelo de Oficio de Notificación), anexando el escrito de queja otorgando el plazo establecido por la ley para el desahogo de pruebas y defensas.	3 días
03		Transcurrido el plazo otorgado para la presentación de pruebas y defensas, el Director General del Centro SCT emitirá la resolución correspondiente.	60 días
04		Notifica al permisionario y al quejoso la resolución recaída con motivo de la queja.	
05		Archiva expediente para su control.	2 días
		TERMINA PROCEDIMIENTO	



**CENTRO SCT \_\_\_\_\_1\_\_\_\_\_**  
**DIRECCIÓN GENERAL**  
**SUBDIRECCIÓN DE TRANSPORTE**  
**DEPTO. DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL**

\_\_\_\_\_  
**2**

\_\_\_\_\_  
**3**

**C. REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA**

\_\_\_\_\_  
**4**

\_\_\_\_\_  
**5**

De conformidad con los artículos 1º y 36 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, corresponde a los Centros SCT, ejercer en la entidad federativa de su adscripción, la representación de la Secretaría respecto de las atribuciones que conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal le han sido conferidas a la misma; así mismo el artículo 36 fracción XI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en relación con el artículo 5º primero y segundo párrafo fracciones III y IV de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal establecen que es atribución de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorgar concesiones y permisos para la explotación de servicios de autotransporte en las carreteras nacionales, así como vigilar, verificar e inspeccionar que los servicios de autotransporte y sus servicios auxiliares, cumplan con las disposiciones legales correspondientes.

Al respecto, hago de su conocimiento que con fecha \_\_\_\_\_**6**\_\_\_\_\_, el C. \_\_\_\_\_**7**\_\_\_\_\_, presentó escrito de queja, anexando diversos medios de prueba para acreditarlo en contra de usted.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 72 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 79 fracciones I y II de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal, se le corre traslado de la queja presentada por el C. \_\_\_\_\_**7**\_\_\_\_\_, y de las pruebas exhibidas, para que en un plazo de 15 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga y presente las pruebas y defensas que tuviera a su favor para desvirtuar dicha violación a la Ley, apercibido que al vencimiento de dicho plazo este Centro SCT \_\_\_\_\_**1**\_\_\_\_\_ emitirá la resolución correspondiente.

**A T E N T A M E N T E.**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCION**  
**EL DIRECTOR GENERAL**

\_\_\_\_\_  
**8**

C.c.p.- Expediente y Minutario.

ÁREA RESPONSABLE:

DEPARTAMENTO DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL

PROCEDIMIENTO:

ATENCIÓN DE QUEJAS

FORMATO:

Oficio de Notificación

RESGUARDO

## GUIA DE LLENADO

Campo	Datos que deberán anotarse
1	Entidad Federativa.
2	Numero de Oficio.
3	Lugar y Fecha.
4	Nombre de la Persona Física, Nombre de la Empresa o Nombre del Representante Legal.
5	Domicilio de la Empresa.
6	Fecha de Recepción de la Queja.
7	Nombre del Quejoso.
8	Nombre del Director General