

INSTITUTO QUERETANO DEL TRANSPORTE

Lic. Alejandro López Franco, Director General del Instituto Queretano del Transporte, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 1, 2, 5 fracciones I, II y III, 12 fracción II, 21, 22 fracciones I y V, 27 sexies fracciones I, II y XII y 35 de Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro

Considerando

Que la Ley de Movilidad del Transporte para el Estado de Querétaro establece responsabilidades y obligaciones a los conductores del transporte público y especializado, colocándolos como el actor prioritario para brindar el servicio, por lo que se considera que éstos deben observar los principios que garanticen el correcto desempeño de su función pública y social.

Que el Plan Estatal de Transporte Querétaro 2016 - 2021 señala como una de sus estrategias el aseguramiento de un servicio de transporte público de calidad para sus usuarios y como línea de acción, el impulsar la profesionalización y capacitación de operadores del sistema de transporte público de Querétaro.

Que de conformidad a lo establecido en la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, es el Instituto Queretano del Transporte, quien elabora y expide las normas que determinan las características técnicas, los procedimientos y especificaciones de operación de los servicios de transporte público y especializado. Así como establece los programas de capacitación a operadores y prestadores de los servicios de transporte, supervisar y verificar su cumplimiento y dar seguimiento a su observancia.

Que para la implementación de los programas de capacitación, el Instituto Queretano del Transporte, podrá establecer acuerdos con instituciones públicas o privadas de educación y capacitación tecnológica y superior que cuenten con reconocimiento oficial, con la finalidad de que los operadores y prestadores de los servicios de transporte se les imparta cursos, se les evalúe y en consecuencia resulten acreditados de conformidad a los lineamientos que para tal efecto establezca el Instituto Queretano del Transporte.

Que en congruencia con lo expuesto, es necesario que el Instituto Queretano del Transporte expida directrices que constituyan los cimientos que garanticen que los operadores del transporte público se conduzcan, conforme a principios y valores éticos, toda vez que la actuación de toda persona que presta un servicio público demanda un estricto apego a la ley; con un genuino espíritu del deber y con un claro sentido de la dignidad y la nobleza.

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

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

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

TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I DEL OBJETIVO Y ALCANCE

Artículo 1. El presente código tiene por objeto establecer un conjunto de principios, valores, conductas y obligaciones enfocadas a promover la vocación de servicio, en los operadores de transporte público y especializado en el Estado de Querétaro son de observancia general, enunciativas más no limitativas.

Artículo 2. Será competente el Instituto Queretano del Transporte para la interpretación e implementación del presente Código.

TÍTULO SEGUNDO DE LOS VALORES Y LAS CONDUCTAS

CAPITULO II DE LOS VALORES

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

- I. **Bien común:** El desempeño de su función, deberá estar orientado en cada una de sus decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades

de transporte de la sociedad, por encima del interés particular o de un tercero, ajeno al bienestar de la misma.

- II. **Compromiso:** Trabajar con responsabilidad, entusiasmo, esmero y constancia, con el fin de cumplir con su función, apegado a las necesidades de la ciudadanía y desempeño óptimo.
- III. **Profesionalismo:** Desempeñar su trabajo de manera eficaz en todo momento, con el fin de brindar un servicio enfocado a la satisfacción de la ciudadanía, con la mayor calidad y logrando resultados acordes a las expectativas de los usuarios.
- IV. **Confianza:** Proyectar seguridad y credibilidad en su actuar, transmitiendo a la ciudadanía la certeza de que posee las cualidades necesarias para desempeñar su función de manera eficiente y segura.
- V. **Eficiencia:** Tener la aptitud de cumplir adecuadamente la función con responsabilidad y esmero.
- VI. **Honradez:** Ejercer su labor de manera digna y leal, mostrando en todo momento una actitud de rectitud e integridad en su actuar.
- VII. **Integridad:** Actuar siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de su función, con la convicción y compromiso de ajustar su conducta a la ética que corresponda al interés público y genere certeza plena de su actuar frente a los usuarios.
- VIII. **Legalidad:** Actuar con apego a las leyes, reglamentos y lineamientos que regulan el servicio de transporte público y especializado, absteniéndose de proceder de cualquier manera que implique el incumplimiento la normatividad aplicable.
- IX. **Respeto:** Dirigirse con esmero, consideración y cortesía a la sociedad en general, otorgando a las personas un trato digno y cordial.
- X. **Sensibilidad:** Reconocer el valor de la gente, siendo empático a sus capacidades, requerimientos, anhelos y tener la capacidad de reaccionar emocionalmente de manera positiva ante las necesidades de la ciudadanía.
- XI. **Tolerancia:** Admitir la cualidad que tienen todos los miembros de la sociedad sin distinción de origen étnico, nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias, etc.

CAPITULO III DE LOS PRINCIPIOS

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

- I. **Los usuarios:** Se debe privilegiar en todo momento que se desempeñe la función como operador de transporte público o especializado, con un enfoque de servicio hacia el usuario, esforzándose en cubrir sus necesidades y expectativas.
- II. **El desempeño:** El comportamiento y actitud durante la ejecución de la función como operador del servicio de transporte público o especializado, siempre debe ser siguiendo las reglas de cortesía, cordialidad respeto hacia los usuarios y ciudadanía en general.
- III. **La cultura de legalidad:** Es imperante que se realice la función como operador del servicio de transporte público o especializado, con pleno apego a la normatividad establecida para ello.
- IV. **Profesionalización:** Se debe considerar el crecimiento continuo, la calidad y evolución de la función como operador del servicio de transporte público o especializado, enfocándose en la preparación continua que contribuya a la mejora del servicio y mayor satisfacción de los usuarios.

CAPITULO IV DE LAS CONDUCTAS

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

- I. Comunicarse de manera clara, respetuosa y efectiva con los usuarios, transmitiendo correctamente la información que se requiera, para evitar interpretaciones erróneas que puedan percibirse como un servicio deficiente.
- II. Prestar el servicio en buenas condiciones de aseo personal y utilizar el uniforme establecido por el Instituto.
- III. Conducir en buen estado físico y mental, es decir, sin haber ingerido bebidas alcohólicas o sustancias como drogas enervantes, estupefacientes, psicotrópicos u otras sustancias tóxicas.
- IV. Dar y respetar la preferencia del peatón, así como los cruces peatonales, esquinas de intersección, aceras y demás establecidas en el Reglamento de Tránsito del Estado.

- V. En caso de accidente, deberá informar a los usuarios que tienen derecho a ser revisados médicamente para asegurarse que no sufrieron alguna lesión y en caso de lesiones, ser atendidos médicamente, ambos sin costo para el usuario, indicar que la aseguradora les debe proporcionar el pase médico.
- VI. Conducirse con honradez al realizar el cobro por el servicio a los usuarios.
- VII. Respetar los espacios destinados a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas.
- VIII. Salvaguardar la seguridad de los pasajeros, evitando todo tipo de situaciones que los ponga en riesgo.
- IX. Conducir con precaución, de manera moderada y cuidadosa evitando maniobras de manejo inadecuado que pueda generar alguna accidente, lesión de los usuarios o daños a terceros, así como a su persona.
- X. Reaccionar con sensibilidad ante ambulancias patrullas vehículos del cuerpo de bomberos, de protección civil o convoyes militares cuando estos transiten con la sirena y torreta luminosa encendida, cediendo el paso a estos.
- XI. Comprometerse con las necesidades de servicio de los usuarios.
- XII. Cuando el usuario deje objetos olvidados en la unidad de transporte, y no lo identifique, deberá depositarlos en el Instituto Queretano del Transporte, en el área de Defensoría de los usuarios, para que se gestione su devolución.
- XIII. Realizar sus actividades con profesionalismo, evitando distracciones de todo tipo.

TÍTULO TERCERO DE LAS RESPONSABILIDADES

CAPITULO V DE LOS COMPORTAMIENTOS

Artículo 6. El operador al desempeñar su función deberá mantener un comportamiento apegado a los siguientes preceptos:

- I. Conducirse con tolerancia, respetando las ideas, creencias y prácticas de todo individuo, así como su derecho a expresarlas.
- II. Mostrar una actitud de respeto y servicio al desempeñar su función, de manera que se perciba una actitud positiva y esmero al interactuar con la ciudadanía.
- III. Dirigirse al usuario con cortesía, amabilidad y brindar un buen servicio.

- IV. Brindar el servicio sin condicionamiento alguno.

CAPITULO VI DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 7. El operador al desempeñar su función deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- I. Portar la licencia de conducir vigente del tipo correspondiente al desempeñar su función.
- II. Portar el Tarjetón de Identificación del Operador vigente y a la vista del usuario.
- III. Actualizarse permanentemente en conocimientos y técnicas, para otorgar un servicio de calidad, enfocado a las necesidades del usuario, así como cursar y acreditar los programas de capacitación determinados por el Instituto Queretano del Transporte.
- IV. Conducir sólo vehículos de transporte público o especializado que cuenten con concesión o permiso vigente.
- V. Revisar que el vehículo del servicio público se encuentre en óptimas condiciones y cumplan con las especificaciones para prestar el servicio, de lo contrario, reportar las anomalías al concesionario para que sean solventadas y al Instituto Queretano del Transporte para conocimiento y seguimiento a la situación, coadyuvando al mejoramiento de la calidad del servicio.
- VI. Coadyuvar en la mejora de la movilidad, respetando espacios destinados al transporte público.
- VII. Privilegiar la seguridad de los usuarios al momento de la conducción.
- VIII. En caso de que el operador se vea implicado en un accidente de tránsito, deberá permanecer en el lugar donde sucede el hecho para prestar la asistencia de auxilio, es decir, reportar el incidente ante las autoridades correspondientes, aseguradora y concesionario.
- IX. Mantener a la vista la información de los derechos y obligaciones de los usuarios, autorizados por el Instituto Queretano del Transporte.
- X. Respetar y acatar las Leyes y Reglamentos en materia de Tránsito y Movilidad en los ámbitos estatal, municipal y federal, y demás normas reglamentarias aplicables.

TÍTULO CUARTO DE LAS FALTAS

CAPITULO VII DEL INCUMPLIMIENTO

Artículo 8. Cualquier incumplimiento a lo establecido en el presente Código, será sancionado conforme a la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, sus reglamentos, normas, manuales y lineamientos que para ello emita el Instituto Queretano del Transporte, así como la legislación que resulte aplicable.

Artículo 9. En todo procedimiento administrativo de sanción será aplicado de conformidad a lo establecido en la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, sus reglamentos, así como a las leyes supletorias que a su efecto correspondan.

CAPITULO VIII TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

SEGUNDO. El presente Código entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”.

Dado en la sede del Instituto Queretano del Transporte, en la ciudad de Santiago de Querétaro, a los 29 días del mes de mayo del dos mil diecisiete.

Lic. Alejandro López Franco
Director General
Instituto Queretano del Transporte