

LUIS RUIZ HERNÁNDEZ, Secretario de Transportes y Vialidad, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 89 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 16 fracción IV, 31 fracciones I y XI y 39 fracciones XXV, LIV, LV, LXVII, LXXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 95 fracciones IV y VIII y 124 fracción XII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 3°, 5°, y 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con la normativa vigente, corresponde a la Secretaría de Transportes y Vialidad regular el otorgamiento, coordinar la expedición y expedir la documentación para que los vehículos particulares y sus conductores circulen conforme a las leyes y reglamentos vigentes, así como sistematizar y actualizar el padrón vehicular y de licencias de conducir de servicio particular.

Para efectos de los presentes Lineamientos, corresponde a la Secretaría planear, regular, coordinar, supervisar, controlar y evaluar el servicio de expedición de licencias y permisos de conducir y control de vehículos particulares, con el fin de mantener actualizados los padrones correspondientes, buscando que la ciudadanía obtenga información precisa de cada trámite, así como un servicio simplificado, ágil, estrictamente acotado al marco legal, transparente e imparcial, regido por el principio de buena fe de parte del ciudadano.

Para ello, tiene las siguientes facultades específicas:

Emitir los formatos de la documentación, de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas aplicables, para que los vehículos particulares y sus conductores circulen conforme a la normatividad vigente, y coordinar su expedición al público;

Determinar el equipamiento mínimo para sistematizar y actualizar el padrón vehicular y de licencias de conducir de servicio particular;

Revisar permanentemente los requisitos de los trámites, buscando reducir lo más posible la solicitud de documentos, por medio de su sustitución por datos protestados por el usuario y asumidos por la administración con base en el principio de la buena fe, en los términos señalados en los artículos 32 y 35 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal;

Emitir y/o autorizar la información que sobre los trámites debe difundirse para facilitar a la ciudadanía su realización;

Planear y determinar la instalación, organización y otorgamiento del servicio en sus distintas modalidades, garantizando la capacidad y accesibilidad para atender la totalidad de la demanda de trámites;

Garantizar que, en cualquiera de las modalidades del servicio, el usuario obtenga su documentación con certidumbre sobre los requisitos, puntos de atención, costos y procedimiento; realizando los traslados indispensables; ubicando claramente la responsabilidad de quien interviene, sin costos adicionales a los que estrictamente implican las cuotas señaladas en el Código Financiero vigente y gozando de la presunción de buena fe mientras no se demuestre lo contrario con que deben atenderlos los servidores públicos;

Supervisar que los módulos y centros de servicio autorizados instalados tengan la capacidad y accesibilidad para atender la totalidad de la demanda de trámites;

Coordinar con las delegaciones, dependencias o personas morales que operen el servicio la definición de la estructura, organización y funcionamiento en módulos y centros de servicio autorizado conforme a los presentes Lineamientos;

Supervisar el funcionamiento de módulos y centros de servicio autorizados, y

Ejecutar los mecanismos de control señalados en los presentes Lineamientos.

Que es atribución de los órganos político-administrativos de las demarcaciones territoriales tramitar la expedición, en la demarcación territorial correspondiente, de conformidad con los lineamientos que emita la Secretaría de Transportes y Vialidad y con los insumos que le sean proporcionados por la propia Secretaría, placas, tarjetas de circulación, licencias de conducir y toda aquella documentación necesaria para que los vehículos de servicio particular y los conductores de los mismos circulen conforme a las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Para los efectos de los presentes Lineamientos, corresponde a las Delegaciones específicamente:

Prestar el servicio de expedición de licencias y permisos de conducir y/o control vehicular por medio del o los módulos adscritos a la Delegación;

Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento del o los módulos adscritos a la Delegación;

Garantizar la infraestructura necesaria para la operación del servicio;

Dictar las medidas necesarias para el mejoramiento administrativo del o los módulos a su cargo;

Ejecutar medidas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de atención al público en coordinación con la Secretaría, y

Establecer en la estructura organizacional de la Delegación las funciones señaladas en los presentes Lineamientos para la operación del módulo.

Que la Secretaría de Transportes y Vialidad ha suscrito convenios de colaboración con dependencias, como la Secretaría de Finanzas, para la expedición de licencias y permisos de conducir por medio de Centros de Servicio Tesorería. Igualmente, ha suscrito convenios de colaboración con personas morales, como asociaciones de distribuidores o agencias distribuidoras de automóviles para la realización de trámites de control de vehículos particulares.

Dichas dependencias y personas morales, que para efectos del servicio convenido se denominan genéricamente centros de servicio autorizado, han quedado obligadas, por medio de los convenios de colaboración, a garantizar la infraestructura para brindar el servicio; realizar los trámites conforme a la normatividad aplicable, y someterse a las normas de operación que emita la Secretaría.

Que en el documento denominado “Servicio de Licencias y Control de Vehículos Particulares 2006”, elaborado en junio de 2006 por la Dirección General de Regulación al Transporte de la Secretaría de Transportes y Vialidad, se realiza un diagnóstico del servicio a través de las distintas modalidades en que se brinda: módulo centralizado, módulo delegacional y centro de servicio autorizado. El diagnóstico concluye en que:

El servicio que se brinda en los módulos delegacionales de licencias y/o control vehicular actualmente representa el 49.2% de la expedición de licencias y permisos de conducir y el 84.2% de la realización de trámites de control vehicular. Presenta serias deficiencias vinculadas con las características de los locales, la infraestructura, la organización, el personal, la administración y las medidas de control para garantizar altos índices de eficiencia y transparencia en su operación.

El servicio de expedición de licencias que actualmente se otorga en los Centros de Servicio de Tesorería representa el 50.8% de la totalidad de las licencias y permisos de conducir emitidos en el Distrito Federal. Posee condiciones de organización, transparencia y eficiencia absolutamente satisfactorias para los trámites que realiza.

El servicio de altas vehiculares que actualmente se brinda en las agencias automotrices representa el 28.9% de las altas de vehículos nuevos y el 13.6% de los trámites de control de vehículos particulares en el Distrito Federal. Proporciona a los usuarios condiciones de comodidad y eficiencia en la realización de los trámites, pero tiene deficiencias en la transparencia de su operación.

El servicio de licencias que actualmente se brinda en los módulos centralizados de licencias y/o control vehicular representa el 3.8% de los trámites de licencias y permisos de conducir que se realizan en el Distrito Federal y el 2.2% de los

trámites de control vehicular. Posee condiciones dispares de transparencia, eficiencia y control para los trámites que realiza.

Que el documento denominado "Servicio de Licencias y Control de Vehículos Particulares 2006", se elaboran indicadores de organización, servicio y de control de éste, con base en los cuales se crea un modelo de atención al público que se ha traducido en las presentes normas de funcionamiento.

Con base en estas consideraciones, he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LICENCIAS Y CONTROL VEHICULAR

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto regular la instalación, organización, funcionamiento y control del servicio de expedición de licencias y permisos de conducir, así como de control de vehículos particulares en el Distrito Federal, que se brinda a la ciudadanía a través de distintas modalidades, de acuerdo con los principios de descentralización, desconcentración, coordinación, cooperación, eficiencia y eficacia a que está obligada la administración pública del Distrito Federal.

Quedan obligados a cumplir con las normas establecidas en estos Lineamientos los responsables y personal de las unidades técnico-operativas de la Secretaría, las Delegaciones, personas morales y centros de servicio autorizado que participen en el servicio mencionado, conforme a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

El servicio de expedición de licencias y permisos de conducir, así como de control de vehículos particulares brindado al público en el Distrito Federal se rige por los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia, imparcialidad y buena fe.

SEGUNDO.- Para la aplicación y efectos de los presentes Lineamientos, se entiende por:

- I. **Centro de Servicio Autorizado.-** La infraestructura dedicada por una dependencia o persona moral que, en virtud de un convenio de colaboración celebrado con la Secretaría de Transportes y Vialidad, se utilice para brindar el servicio de expedición de licencias y permisos de conducir y/o de control vehicular;
- II. **Delegación.-** Órgano político-administrativo de cada demarcación territorial en que se divide el Distrito Federal;

- III. **Módulo.-** Oficina de atención al público autorizada por la Secretaría y registrada ante la Oficialía Mayor para la expedición de trámites inherentes al control de vehículos particulares y/o de licencias tipo “A” y permisos de conducir, dependientes de las Delegaciones del Distrito Federal, en cuyo caso se trata de módulos delegacionales, o de la Secretaría de Transportes y Vialidad, denominados módulos centralizados;
- IV. **Oficialía Mayor.-** La Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal;
- V. **Operador.-** Persona acreditada por la Oficialía Mayor, adscrita al módulo o centro de servicio autorizado directamente encargada de la atención de los trámites de licencias y/o control vehicular en el Distrito Federal;
- VI. **Responsable de módulo.-** El personal de estructura encargado o cualquier otro, es responsable directo de la operación del módulo de licencias y/o control vehicular;
- VII. **Secretaría.-** Secretaría de Transportes y Vialidad; y
- VIII. **Usuario.-** Persona física o moral que solicita la realización de algún trámite en materia de licencias o control vehicular en el Distrito Federal.

CAPÍTULO II DE LAS MODALIDADES DEL SERVICIO

TERCERO.- El servicio de expedición de licencias y permisos de conducir y de control de vehículos particulares se brinda a través de módulos centralizados, módulos delegacionales y centros de servicio autorizado.

La modalidad que adopte el servicio en una zona determinada dependerá de la demanda, el costo de operación, la transparencia y la eficacia con que se brinde.

Podrán adaptarse módulos móviles, de los cuales la Secretaría normará su funcionamiento en procedimientos específicos.

CAPÍTULO III DE LA OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

CUARTO.- Los módulos centralizados o delegacionales deben contar con la siguiente infraestructura mínima:

- I. Local con accesos amplios al exterior del inmueble; iluminado, ventilado y limpio, y con facilidades de ingreso y tránsito para personas con discapacidad y de la tercera edad;

- II. Mostrador de información a la altura de una persona de pie, con espacio interior dividido para acomodar volantes, dípticos y trípticos;
- III. Mostradores a lo largo y/o ancho del local de la altura de una persona de pie;
- IV. Un espacio en el mostrador para la atención de personas con discapacidad;
- V. El siguiente equipo informático, de acuerdo con las especificaciones mínimas que señale la Secretaría:
 - a) Una computadora por cada 6,000 trámites que realice al año;
 - b) Una impresora láser por cada cinco computadoras con las que cuente;
 - c) Una cámara digital, un pad de firma, un pad de huella y una impresora de sublimación térmica por cada cinco computadoras dedicadas a los trámites de licencias;
 - d) Un escáner por cada dos computadoras;
- VI. Por lo menos, dos cámaras digitales de vigilancia en circuito cerrado;
- VII. Servicios como teléfonos públicos y sanitarios, de los cuales al menos uno deberá de ser para personas discapacitadas y de la tercera edad;
- VIII. Buzón de quejas, sugerencias y denuncias;
- IX. Mamparas con información para el usuario, pantalla informativa y señalamientos interiores y exteriores, y
- X. Archivo y almacén de formatos y placas en un espacio totalmente confinado.

Considerando las características del local, debe adecuarse la distribución y dimensiones de los elementos mencionados como se ilustra en la Gráfica 1 contenida en el Anexo de los presentes Lineamientos.

QUINTO.- Los módulos centralizados o delegacionales deben cumplir con las siguientes normas de organización:

- I. Horario obligatorio de atención al público:

- a) Continuo, de lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas;

II. Local:

- a) En caso de que se brinde en el mismo local el servicio de licencias y permisos de conducir y de control vehicular, el área de licencias debe estar separada de la de control vehicular, y
- b) No deben existir áreas confinadas, con excepción del espacio destinado para almacén y archivo. El responsable, coordinadores y supervisor del módulo debe operar en un espacio en el que observe la totalidad de la operación del módulo y los trámites deben realizarse a la vista del usuario;

III. Fila:

- a) Debe organizarse a los usuarios en una sola fila que los canalice a cada operador que se desocupe;
- b) Sólo puede haber más de una fila si el módulo brinda los servicios de licencias y control vehicular o si dedica una terminal a atender trámites corporativos, cuando así lo justifique la demanda de este tipo de usuarios. En estos casos debe formarse una fila por el servicio de licencias y otra por el de control vehicular debidamente señalizadas, o por trámites corporativos, completamente separadas y sin invadir el área de operación. Asimismo, se deberá señalar la terminal que dará atención preferencial a personas discapacitadas y de la tercera edad, y
- c) Se debe procurar que la fila no exceda a las 25 personas formadas en un mismo momento o que la espera del usuario para ser atendido no rebase los 15 minutos. Cuando la demanda sobrepase dicha cantidad de usuarios o tiempo de espera, el responsable del módulo improvisará alguna de las medidas sugeridas en el artículo Décimo Primero de los presentes Lineamientos para agilizar la atención al público;

IV. Equipo informático:

- a) Las computadoras deben colocarse en la zona de mostrador, y
- b) Las pantallas de las computadoras deben colocarse en el mostrador, de lado, de tal forma que puedan ser observadas tanto por el operador como por el usuario;

V. Mobiliario:

- a) Se atenderá a los usuarios de pie a través de los mostradores, con excepción de las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas;
- b) Los mostradores se ubicarán lo más cercano posible a las paredes del local, de tal manera que el espacio central sirva para la organización de la fila y el área inmediata a los mostradores se encuentre libre, permitiendo a los usuarios observar a la totalidad de operadores. Sus dimensiones deben corresponder a las medidas indicadas en la Gráfica 3;
- c) El mostrador de información con volantes, dípticos y trípticos se ubicará en la entrada del módulo a la vista del público;
- d) El buzón de quejas se ubicará a la salida del local, a la vista del público, y
- e) No se permitirá tener mobiliario que no se utilice en el interior del módulo;

VI. Señalización y orientación:

- a) Letreros de ubicación del módulo en la zona exterior adyacente;
- b) Letrero exterior al módulo señalando el servicio que se brinda (licencias y permisos de conducir y/ o de control vehicular);
- c) Carteles de horarios de atención;
- d) Carteles de requisitos de trámites;
- e) Carteles para la orientación de los pagos de derechos o contribuciones vigentes;
- f) Carteles de advertencias sobre riesgos de coyotaje o extorsión;
- g) Carteles de otros servicios vehiculares, y
- h) Carteles de otras dependencias de interés de los usuarios, los cuales serán colocados en estrados diseñados exclusivamente para este fin, con objeto de evitar la confusión de la ciudadanía;

VII. Almacén y archivo:

- a) Pueden ubicarse ambos en el mismo espacio o en diferentes áreas;

- b) Deben ubicarse fuera de la vista del público;
- c) Deben contar con cancelación de acceso absoluto y seguridad en el ingreso y salida, y
- d) Serán las únicas áreas confinadas en el módulo.

Considerando las características del local en el que se encuentre, debe organizarse el flujo del módulo conforme a la Gráfica 2 contenida en el Anexo de los presentes Lineamientos.

SEXTO.- El módulo debe funcionar con el siguiente personal, organizado en orden descendiente de jerarquía: responsable del módulo, supervisor, coordinador y operador.

Para ocupar cualquiera de los cargos señalados, es requisito indispensable no haber estado o estar sujeto a procedimiento administrativo disciplinario ni encontrarse involucrado en averiguación previa con motivo de la comisión de un delito doloso.

Las funciones y perfil del personal son las siguientes:

I. Responsable del módulo:

- a) Le corresponde dirigir las actividades del módulo conforme a los presentes Lineamientos. Sus funciones son las indicadas en el artículo 119 C ó 119 D del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, dependiendo del cargo de estructura que le sea asignado;
- b) Debe contar como mínimo con el siguiente perfil:
 - Estudios de licenciatura, titulado;
 - Experiencia de dos años en la coordinación de equipos de trabajo;
 - Capacidad de planeación, organización y análisis;
 - Disposición para la atención al público;
 - Capacidad promedio de solución de problemas y liderazgo;
 - No haber sido responsable de un módulo de licencias y control vehicular distinto;
 - Orientación al trabajo con gente, y
 - Disposición para trabajar con absoluto apego a reglas y procedimientos;

II. Supervisor:

a) Conforme a las funciones señaladas en el artículo 119 E del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, debe realizar la revisión total de expedientes de los trámites que se integren en el módulo y formular las quejas y denuncias que de ésta se derive, de acuerdo con los procedimientos correspondientes;

b) Debe contar como mínimo con el siguiente perfil:

- Pasante de licenciatura;
- Experiencia de dos años en puesto afín;
- Capacidad de organización y análisis;
- No haber laborado en algún módulo distinto de licencias y control vehicular;
- Capacidad promedio de solución de problemas, y
- Disposición para trabajar con absoluto apego a reglas y procedimientos;

III. Coordinador:

a) Conforme a las funciones señaladas en el artículo 119 E del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, debe auxiliar al responsable del módulo en la organización y supervisión del personal, así como en la asignación de materiales, la orientación al público y el control de los distintos procedimientos;

b) Debe contar como mínimo con el siguiente perfil:

- Pasante de licenciatura;
- Experiencia de dos años en la organización de tareas y equipos de trabajo;
- Actitud de servicio y habilidades específicas para la atención al público;
- No haber laborado en algún módulo distinto de licencias y control vehicular, y
- Disposición para trabajar con absoluto apego a reglas y procedimientos;

IV. Operador:

a) Su función es realizar cada trámite de acuerdo con los procedimientos establecidos, como responsable único de la recepción de los documentos, captura y entrega de la documentación correspondiente, así como cumplir con las medidas derivadas de los procedimientos de supervisión y control aplicados.

b) Debe contar como mínimo con el siguiente perfil:

- Estudios de bachillerato concluidos;
- Actitud de servicio;
- No haber laborado en algún módulo distinto de licencias y control vehicular, y;
- Disposición para trabajar con absoluto apego a reglas y procedimientos;

La Delegación informará a la Secretaría la plantilla de personal adscrito al módulo, para su registro en el Padrón de Personal en Funciones de Atención al Público y su publicación, conforme a las disposiciones señaladas por la Oficialía Mayor.

SÉPTIMO.- Con relación al personal, la Delegación garantizará que el módulo cuente con:

- a) Un supervisor por cada 60,000 trámites de licencias y permisos de conducir que realice al año;
- b) Un supervisor por cada 40,000 trámites de control vehicular que realice al año;
- c) Por lo menos, un coordinador por área y turno, y
- d) Un operador por cada 4,000 trámites que realice.

No debe haber más operadores asignados al módulo que los que garanticen el funcionamiento señalado.

El personal debe portar el gafete o elemento de identificación institucional que le sea señalado por el responsable, previo aviso a la Secretaría, conforme a las disposiciones emitidas por la Oficialía Mayor.

OCTAVO.- El responsable debe obtener, concentrar y mantener actualizada la siguiente información sobre el módulo: Clave Única de Registro del módulo emitida por la Oficialía Mayor; personal asignado, función, asistencia y productividad; trámites realizados conforme al tipo y periodo; inventario y comprobación de material; revisión de expedientes y seguimiento; contenido del archivo; quejas y denuncias presentadas y seguimiento.

Debe hacer constar diariamente la operación del equipo y personal del módulo mediante una bitácora en la que inscriba: hora de apertura; operadores y computadora asignada, coordinadores y supervisores presentes; funcionamiento de computadoras y equipo inherente a la operación del módulo, y existencia de insumos; cambio de turno y los mismos datos anteriores; cierre de módulo y los mismos datos anteriores; cantidad de trámites atendidos y revisados por cada elemento durante el día e incidentes presentados durante la jornada y forma en que se resolvieron.

NOVENO.- Complementariamente, se deberá atender a las siguientes normas para el funcionamiento del módulo:

- I. La identidad institucional de los Módulos y Centros de Servicios Autorizados debe cumplir con las especificaciones emitidas por la Oficialía Mayor, por lo que deben adecuarse al manual correspondiente los contenidos, colores, formas, dimensiones, gráficos y tipografía que se utilice en señalamientos, buzón de quejas, gafetes de identificación, papelería, carteles, dípticos y trípticos.

Asimismo, debe atender a dicha normatividad la vestimenta del personal;

- II. Cualquier modificación al espacio físico de los módulos debe ser autorizada por la Secretaría y la Oficialía Mayor;
- III. Los contenidos y ubicación de los carteles debe ser instruido o autorizado por la Secretaría;
- IV. Los operadores atenderán cada trámite desde su inicio hasta su conclusión y no iniciarán uno nuevo hasta que entreguen el documento del trámite requerido por el usuario;
- V. El servicio estará dividido por tipo de trámite, es decir licencias y permisos de conducir o de control vehicular. Los operadores atenderán todos los trámites de su tipo, y
- VI. El responsable debe garantizar que cada operador labore diariamente en una ubicación y computadora distinta. En el registro de asistencia diaria del personal, se hará constar qué computadora fue asignada a cada operador

DÉCIMO.- El responsable debe vigilar que no suceda cualquiera de las siguientes situaciones o conductas en el módulo:

- I. La asignación de más personal que el señalado como necesario de acuerdo con la cantidad de trámites que se realizan;
- II. Transferir operadores asignados del área de licencias al área de control vehicular y viceversa;
- III. La transmisión de claves para la operación de los sistemas;
- IV. La entrega de fichas a los usuarios para la posposición de la realización de sus trámites;

- V. El ingreso de vendedores, gestores oficiosos o cualquier otra persona ajena a su funcionamiento;
- VI. La negativa de atención a quienes se encuentren formados hasta las 18:00 horas;
- VII. La negativa de atención a los usuarios sin haber causa mayor justificada informada a la Secretaría;
- VIII. La distracción o dispersión de los operadores en actividades ajenas a la atención ciudadana. No debe permitirse la presencia de aparatos eléctricos como televisiones, radios o similares, ni la ingesta de comida en horario de atención al público;
- IX. La atención simultánea de más de un trámite por cada operador;
- X. La recomendación al usuario de un establecimiento, persona o servicio determinado ajeno al módulo para la realización del trámite, y
- XI. La solicitud de requisitos mayores a los establecidos en la normativa aplicable.

DÉCIMO PRIMERO.- En caso de que la demanda en el módulo rebase la capacidad de atención al público, la Delegación debe tomar las siguientes medidas:

- I. Garantizar que labore la totalidad de operadores asignados y que se utilicen todas las computadoras disponibles;
- II. Habilitar computadoras para la prestación del servicio mientras dura la situación emergente;
- III. Habilitar y capacitar personal para la prestación del servicio mientras dura la situación emergente;
- IV. Canalizar al público a un módulo con mayor capacidad, previa autorización del módulo correspondiente y dando aviso a la Secretaría, y
- V. Solicitar apoyo a la Secretaría.

DÉCIMO SEGUNDO.- La Oficialía Mayor determinará la forma de garantizar que los perfiles del personal correspondan con los señalados en los presentes Lineamientos.

La Secretaría impartirá cursos de capacitación sobre los distintos procedimientos y en temas relacionados con la atención al público, con el fin de garantizar que el

personal de los módulos y centros de servicio autorizado brinde una adecuada atención al público y realice los trámites conforme a la normativa.

Igualmente, determinará qué tipo de estímulos otorgará a los módulos y personal correspondiente que en un periodo determinado tenga la mayor eficiencia y eficacia en sus funciones.

CAPÍTULO IV DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

DÉCIMO TERCERO.- La operación del módulo será supervisada y controlada por la propia estructura delegacional y por medio de la Secretaría, y queda sujeta a los controles de la Contraloría General y la Contraloría Interna correspondiente.

Además, el responsable del módulo remitirá a la Oficialía Mayor copia de los informes mensuales de trámites que remita a su superior jerárquico.

DÉCIMO CUARTO.- El responsable del módulo llevará una bitácora de las quejas, sugerencias y denuncias depositadas en el buzón y el seguimiento que de éstas realice.

Paralelamente, garantizará que los supervisores revisen diariamente la integración de los expedientes de los trámites que se generen conforme al procedimiento que defina la Secretaría. Asimismo, que dicho personal concilie periódicamente en la página de la Secretaría de Finanzas en Internet el registro de los pagos correspondientes.

La Delegación verificará que se realice el procedimiento correctamente y se corrijan los errores en línea de captura, se confirme con la Secretaría de Finanzas los pagos no registrados y se levanten las quejas administrativas ante la Contraloría Interna y denuncias de hechos ante el Ministerio Público que, en su caso, se deriven.

Igualmente, establecerá el procedimiento de supervisión de la operación del módulo, incluyendo la vigilancia vía circuito cerrado, la cual realizará alguno de los superiores jerárquicos del responsable del módulo.

DÉCIMO QUINTO.- La Secretaría implementará, por lo menos, los controles siguientes:

- I. De registro y cancelación de claves de acceso al sistema de licencias y control vehicular, conforme al procedimiento correspondiente y cancelando automáticamente las que el responsable no ratifique por oficio cada tres meses;
- II. De material asignado, utilizado y cancelado, conforme al procedimiento correspondiente;

- III. De organización y funcionamiento, de acuerdo con las normas de operación contenidas en los presentes Lineamientos, conforme al procedimiento correspondiente;
- IV. De revisión de la captura e integración de los expedientes de una muestra del 5% de los trámites realizados mensualmente en cada módulo, conforme al procedimiento correspondiente, y levantando las quejas y denuncias que se, en su caso, se deriven de las omisiones o falta de pago que llegare a detectarse, y
- V. Del registro de trámites emitidos por los sistemas de licencias y control vehicular por módulo, operador y trámite, para conciliar con la información proporcionada por los módulos.

CAPÍTULO V MEDIDAS CORRECTIVAS

DÉCIMO SEXTO.- La Delegación, por sí o a solicitud de la Secretaría, o incluso esta última deberá aplicar, cuando así proceda, ante la presencia de irregularidades en el servicio de expedición de licencias, permisos de conducir así como de control de vehículos cometidas por el personal encargado de dicho servicio alguna de las siguientes medidas correctivas, con independencia de las que procedan conforme a otras normas aplicables:

- I. Remoción inmediata del responsable del módulo cuando se presente una irregularidad mayor al 5% en los trámites, en captura o integración de expedientes de cualquier periodo sin haber cumplido con el procedimiento correspondiente;
- II. Terminación anticipada del contrato de prestación de servicios profesionales.
- III. Puesta a disposición de manera inmediata del personal de base.

La Secretaría hará del conocimiento de la Contraloría Interna correspondiente la detección de cualquier irregularidad cometida por el personal del módulo, para que actúe en el marco de sus facultades.

Cuando las irregularidades impliquen la presunción de desviación de ingresos, extorsión o cualquiera de los delitos de servidores públicos señalados en el Nuevo Código Penal para el Distrito Federal, los hechos correspondientes se harán de conocimiento del Ministerio Público para su averiguación y sanción que, en su caso, corresponda.

TRANSITORIOS

Primero.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Segundo.- Las Delegaciones cuentan con un término de 30 días naturales para adecuar el local y la infraestructura del o los módulos asignados a su demarcación a los presentes Lineamientos. En caso de que en dicho término no se tengan las condiciones señaladas para la operación del servicio de licencias y/o control vehicular, la Secretaría suspenderá el servicio y buscará satisfacer la demanda por medio de los módulos que funcionen conforme a las presentes normas de funcionamiento, hasta que se cumpla cabalmente con lo dispuesto en los presentes Lineamientos.

En la Ciudad de México, a los veinticuatro días del mes de agosto de 2006.

LUIS RUIZ HERNÁNDEZ

SECRETARIO DE TRANSPORTES Y VIALIDAD