



# Manual de Procedimientos Dirección de Tránsito y Vialidad

	Nombre	Firmas
<b>Elaboró:</b>	C. Carlos Andrés Fernández Castellanos	
<b>Revisó:</b>	C. Arturo García García	
<b>Autorizó:</b>	L.C. David de Jesús Ávila Cob.	



## Índice

I.	Introducción.....	1
II.	Objetivo.....	2
III.	Alcance:.....	2
IV.	Definiciones:.....	2
V.	Marco jurídico.....	2
VI.	Políticas.....	3
VII.	Procedimientos.....	4
1.	Procedimiento para: Elaboración de Constancia de No Infracción.....	4
2.	Procedimiento para: Permiso provisional para circular sin placas ni tarjeta de circulación por 21 días.....	7
3.	Procedimiento para: Permiso provisional para circular en zona y horario restringido (transporte de carga).....	10
4.	Procedimiento para: Actuación en caso de Accidentes.....	13
5.	Procedimiento para: Recepción de peticiones de Atención Ciudadana.....	21
6.	Procedimiento para: Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito.....	24
7.	Procedimiento para: Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades judiciales.....	30
8.	Procedimiento para: Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades (Fiscalías, oficinas de Derechos Humanos).....	34
9.	Procedimiento para: Recepción y trámite de recursos de reconsideración.....	37
10.	Procedimiento para: Retiro de Unidades Abandonadas.....	40
	Directorio.....	43
	Firmas de autorización.....	44



### I. Introducción.

El presente documento, denominado “**Manual de Procedimientos de Dirección de Tránsito y Vialidad**”, es el instrumento administrativo resultado del esfuerzo de esta Administración por la práctica eficiente del buen gobierno. El manual de procedimientos es una herramienta que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección, facilitando el buen funcionamiento de ésta Institución, ya que especifican las bases jurídicas, atribuciones, estructuras, normas, ámbitos de competencia, responsabilidades y funciones; es decir en él se debe plantear metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones de cada área que forma parte de ésta dependencia, además de llevar un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades en orden lógico y en tiempo definido.

Este Manual de Procedimientos contiene el desarrollo de cada una de las funciones laborales de las que se compone la **Dirección de Tránsito y Vialidad**, el éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del Titular de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del responsable de su implementación, seguimiento y control.

Con el cual se pretende dar a conocer el funcionamiento, objetivo y la finalidad que tiene la Dirección, para efectuar cada uno de los actos y hechos para los cuales fue creado; se incluyen además de las áreas administrativas que intervienen, la responsabilidad y participación de cada una de ellas; prevé el marco jurídico que lo regula e identifica las metas, objetivos y actividades que deberán ser desempeñadas por el personal que tenga el conocimiento y la pericia adecuados, igualmente apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal, para cumplir con tan magna tarea que es servir a la ciudadanía y lo que permitirá un mejor control interno en el Municipio de Veracruz.;

#### **Con base en el:**

Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

Se recomienda estar al pendiente de la actualización de los procedimientos, ya que pudiera surgir alguna variable que se modifique en la práctica.

Se ha elaborado para ser implementado a todos los niveles jerárquicos de la misma, con la finalidad de sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, de manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de la Contraloría del Ayuntamiento.

El éxito de su aplicación depende, fundamentalmente, de la voluntad del responsable de la misma y del compromiso asumido; así como, del esfuerzo de todo el personal, en especial del titular responsable de su implementación, seguimiento y control.



### II. Objetivo.

Sistematizar y facilitar los esfuerzos del personal, siendo una guía del trabajo a ejecutar, proporcionando la descripción detallada de las actividades, estableciéndose como referencia documental para precisar fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en determinado procedimiento, de tal manera que contribuya con mayor efectividad, a la obtención de los mejores resultados en las actividades y operaciones de atención a diversos asuntos prioritarios para la Administración Pública Municipal.

### III. Alcance:

El presente Manual de Procedimientos brinda certeza jurídica a las ciudadanas y ciudadanos, autoridades administrativas y jurisdiccionales, y en general a todas aquellas personas físicas o morales que tienen relación con la Dirección de Tránsito y Vialidad Municipal, así como eficientizar la prestación de dicho servicio público.

Lo anterior, al existir una vinculación efectiva entre las áreas internas de la Dirección, así como una vinculación directa con las distintas áreas del ayuntamiento, y distintas autoridades externas.

### IV. Definiciones:

(UMA): Unidad de Medida Ambiental

### V. Marco jurídico.

#### Federal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

#### Estatal.

Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;

Ley número 9 Orgánica del Municipio Libre;

Ley Número 561 de Tránsito y Seguridad Vial para el Estado de Veracruz de Ignacio De la Llave;

Reglamento de la Ley Número 561 de Tránsito y Seguridad Vial para el Estado de Veracruz de Ignacio De la Llave;

Código número 14 de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio De La Llave.

#### Municipal.

Reglamento de Tránsito del Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz de Ignacio De la Llave;

Reglamento de Parquímetros del Municipio de Veracruz;

Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz;

Código de Conducta para el Municipio de Veracruz;

Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio Libre de Veracruz.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



### VI. Políticas

En el ejercicio de sus atribuciones, el personal de la Dirección de Tránsito y Vialidad Municipal deberá conducirse con irrestricto respeto a los derechos humanos previstos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y demás tratados celebrados por el Estado Mexicano, y en observancia de los principios y valores plasmados en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Veracruz.

De igual forma, en todos aquellos casos no previstos en el Reglamento de Tránsito del Municipio de Veracruz, Estado de Veracruz de Ignacio De la Llave, se aplicará de manera supletoria la Ley de Tránsito y Seguridad Vial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, su Reglamento, la Ley Orgánica del Municipio Libre, el Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz y por los Acuerdos que para dicho efecto publique el Ayuntamiento.

Así mismo, ante cualquier infracción a la Ley de Tránsito y Transporte para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley de Tránsito y Seguridad Vial del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave o al presente Reglamento que no tenga señalada sanción específica, se le aplicará la categoría A de la clasificación de las multas previstas en este Reglamento.

Por último, en caso de cualquier circunstancia que no se encuentre prevista dentro de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables en razón de la materia, será interpretada de conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.



## VII. Procedimientos

### 1. Procedimiento para: Elaboración de Constancia de No Infracción.

**1.1. Propósito:** Proporcionar la Constancia de no infracción a aquellas personas que se les extravió algún documento como licencia, placa y/o tarjeta de circulación.

**1.2. Alcance:** ciudadanía en general

**1.3. Políticas y Normas de Operación:** La documentación se recibirá siempre y cuando sea original.

**1.4. Frecuencia:** Diario



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Elaboración de constancia de no infracción		<b>Clave:</b>	PR-DTV-01
		<b>Fecha:</b>	12/2020
		<b>Versión:</b>	1.0
		<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Dirección:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		<b>Inicio</b>	
1	Auxiliar de Director	Se recibe la solicitud que debe ir acompañada de la base de datos que emite el módulo de expedición de licencias, y del último pago de derecho vehicular.	Solicitud, base de datos y último pago de derecho vehicular
2		Se busca en los registros de la Dirección si existe constancia de infracción.	Registros
3		De no haber infracción, se genera la orden de pago para que pase a ventanilla;	Orden de pago
4		Se elabora la constancia de no infracción	Constancia de No infracción,
5		Se registra en el libro correspondiente el número del comprobante de pago	Registro en libro
6		Se le entrega la constancia al solicitante.	Constancia de no infracción.
		<b>Fin</b>	

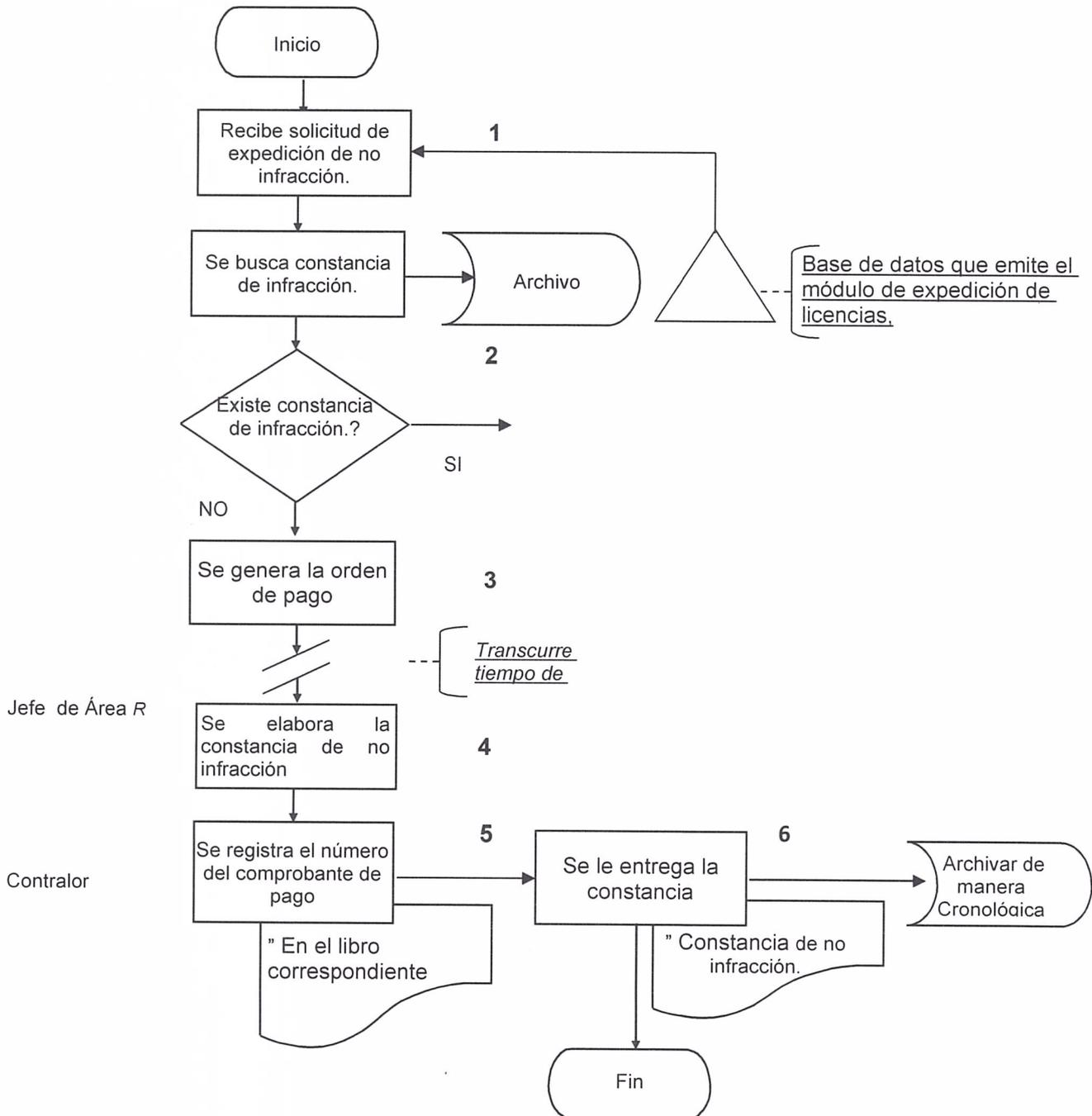


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Elaboración de constancia de no infracción	<b>Clave:</b>	PR-DTV-01
	<b>Fecha:</b>	12/2020
	<b>Versión:</b>	1.0
	<b>Página:</b>	1 de 1
<b>Dirección:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

**Diagrama de Flujo**





## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



2. **Procedimiento para:** Permiso provisional para circular sin placas ni tarjeta de circulación por 21 días.

2.1. **Propósito:** Darle certeza jurídica para propietarios de autos nuevos o bien de autos usados que no serán dados de alta de manera definitiva en la entidad, o sea, que estarán de manera momentánea dentro de la jurisdicción territorial del Municipio de Veracruz.

2.2. **Alcance:** Ciudadanía en general

2.3. **Políticas y Normas de Operación:** Deberán anexar copia de la factura o carta factura, INE, y comprobante de domicilio; en caso de vehículos usados, además deberán anexar el comprobante de la baja de las placas.

2.4. **Frecuencia:** Diario



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Permiso provisional para circular sin placas ni tarjeta de circulación por 21 días.	PR-DTV-01	PR-DTV-02	
	12/2020	12/2020	
	1.0	1.0	
	1 de 1	1 de 1	
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad		
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		<b>Inicio</b>	
1	Auxiliar de Director	Se recibe la solicitud	Solicitud
2		se le asigna un número de folio a la petición	
3		Se registra en la libreta foliada.	Libreta
4		Se genera la orden de pago para que pase a ventanilla.	Orden de pago
5		Se elabora el permiso.	Permiso
6		Se registra al libro el folio del comprobante de pago (permiso para circular)	Libro
7		Se le entrega la constancia al solicitante.	Constancia
		<b>Fin</b>	

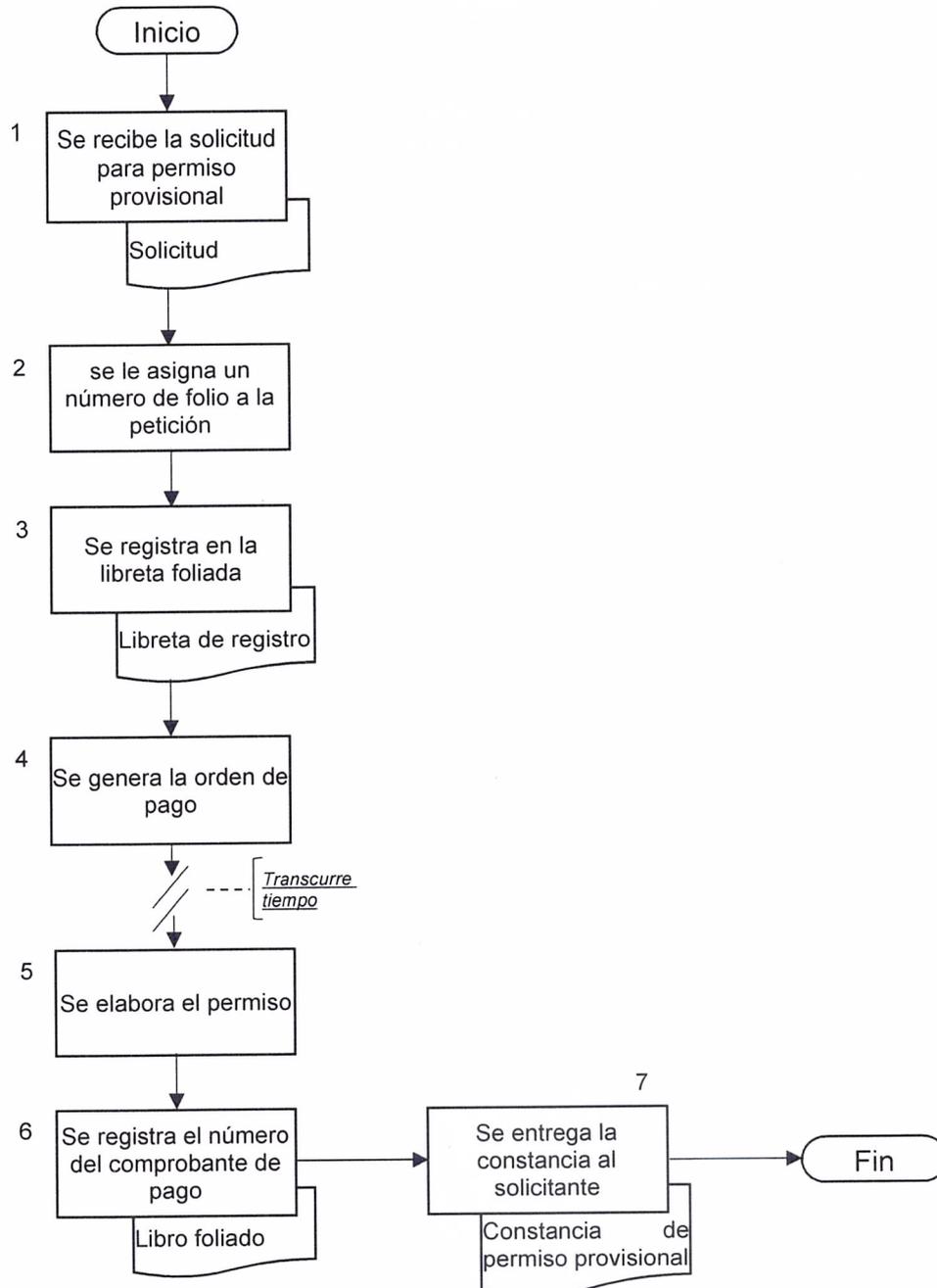


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Permiso provisional para circular sin placas ni tarjeta de circulación por 21 días.	PR-DTV-01	PR-DTV-02
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

Diagrama de Flujo





## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



3. **Procedimiento para:** Permiso provisional para circular en zona y horario restringido (transporte de carga).
  - 3.1. **Propósito:** Regular el tránsito de unidades pesadas dentro de la jurisdicción territorial del municipio de Veracruz.
  - 3.2. **Alcance:** Ciudadanía en general
  - 3.3. **Políticas y Normas de Operación:** Se autorizará excepcionalmente, y salvaguardando el adecuado tránsito y vialidad de las personas, así como de la infraestructura municipal.
  - 3.4. **Frecuencia:** Diario



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Permiso provisional para circular en zona y horario restringido (transporte de carga).	PR-DTV-01	PR-DTV-03	
	12/2020	12/2020	
	1.0	1.0	
	1 de 1	1 de 1	
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad		
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Auxiliar de Director	Se recibe la solicitud con copia de la (s) tarjeta (s) de circulación de la (s) unidad (es);	Solicitud
2		Se le asigna un número de folio a la petición (libreta foliada);	Libreta
3		Se genera la orden de pago para que pase a ventanilla;	Orden de pago
4		El número de folio del comprobante de pago se anexa al libro foliado (permiso para circular)	Permiso Libro
5		Se entrega el permiso al solicitante.	Constancia
		Fin	

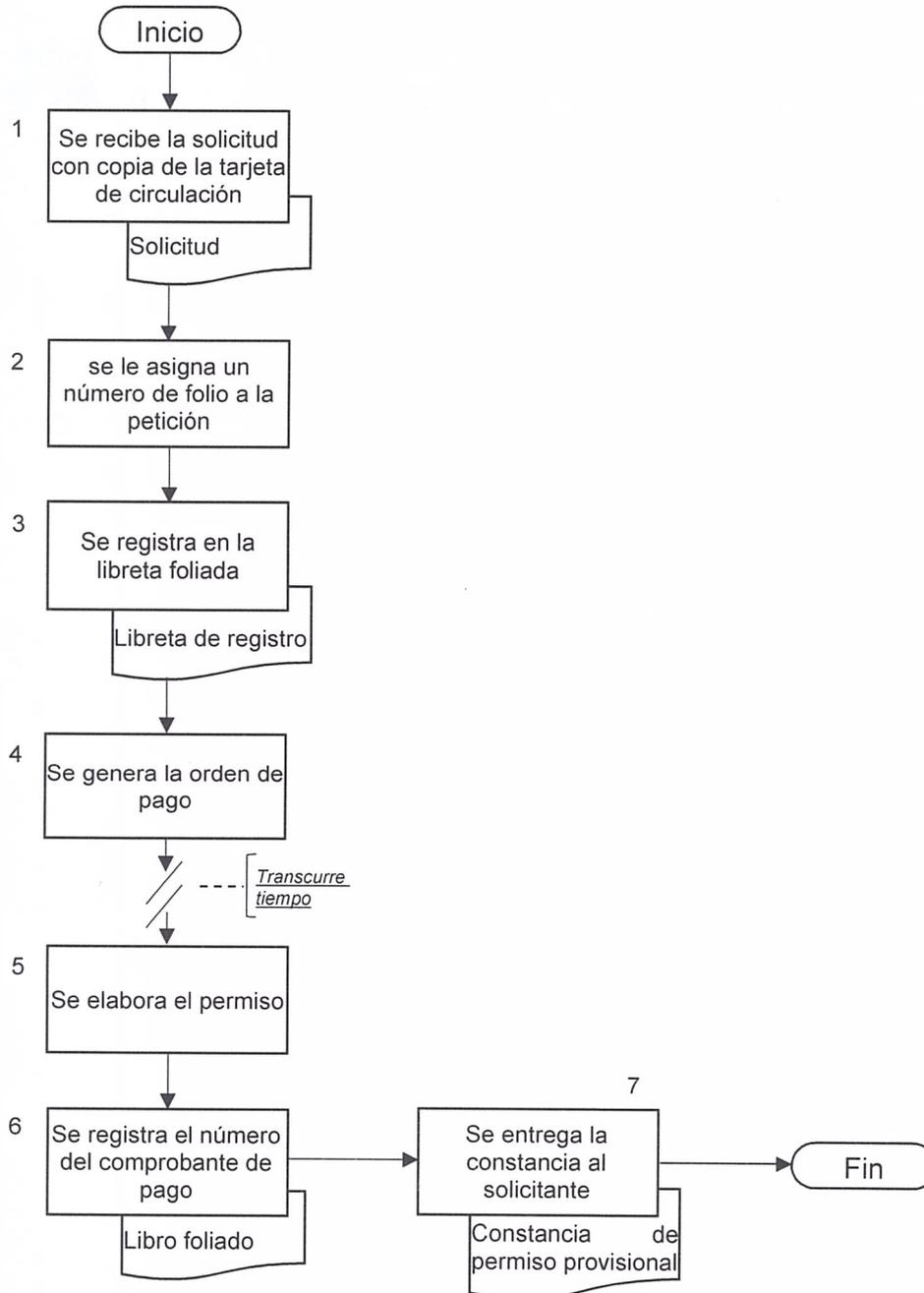


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Permiso provisional para circular en zona y horario restringido (transporte de carga).	PR-DTV-01	PR-DTV-03
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

**Diagrama de Flujo**





#### 4. Procedimiento para: Actuación en caso de Accidentes

**4.1. Propósito:** Atender los reportes de denuncias o incidencias que se presenten en el Municipio

**4.2. Alcance:** Ciudadanía en general, Dependencias correspondientes

#### 4.3. Políticas y Normas de Operación:

- Cuando los daños sean a bienes de propiedad privada podrán llegar a un acuerdo sobre el pago de los mismos pudiendo o no solicitar la no intervención de la autoridad de tránsito. de no ser así, se sujetarán al dictamen que al respecto elabora el Departamento de Tránsito y Vialidad Municipal. si alguno de los implicados no acepta el dictamen, el caso se turnará al agente del ministerio público que corresponda, entregando una copia del parte a los interesados.
- De resultar gastos por las labores de limpieza y ésta no haya sido realizada por el responsable de residuos en la vía pública, deberán ser cubiertos por este último;
- Cuando resulten daños a bienes propiedad de la nación, del estado o del municipio, la autoridad que tome conocimiento del accidente dará aviso a las dependencias cuyos bienes hayan sido afectados.
- Cuando en un accidente de tránsito resulten únicamente daños materiales, los involucrados podrán convenir sobre su reparación. la autoridad de tránsito procurara que los interesados lleguen a un acuerdo, orientándolos sobre la responsabilidad en que hayan incurrido, y el valor aproximando de los daños. Si alguna persona resulta lesionada, se dará parte al agente ministerio público que corresponda.
- En caso de que la persona que haya aceptado la responsabilidad del pago en un acta convenio, no lo haga en los términos de ésta, si el afectado desea denunciar por el delito de daños, la autoridad de tránsito deberá proporcionar todos los elementos que están a su alcance al interesado para que este proceda conforme a derecho.
- En caso de personas fallecidas, no se deberán mover los cuerpos hasta que la autoridad competente lo disponga.
- Elaborará el acta y el croquis para identificar o localizar a los propietarios de los vehículos que deberán contener lo siguiente: Nombre completo, edad, domicilio, teléfono, dictámenes médicos y todo lo demás que se requiera para identificar o localizar a los propietarios de los vehículos, conductores, personas fallecidas, lesionados y testigos; Marca, modelo, color, placas, y todo lo demás que se requiera para identificar y localizar los vehículos participantes; Las investigaciones realizadas y las causas del accidente, así como la hora aproximada del mismo; La posición de los vehículos o peatones y los objetos dañados; antes, durante y



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



después del accidente; Las huellas o residuos dejadas sobre el pavimento o superficie de rodamiento; Las posibles causas de los hechos y descripción de éstos; Los nombres y orientación de las calles; Asentará la estimación económica de los daños causados, teniendo efectos únicamente estadísticos;

#### 4.4. Frecuencia: Eventual



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes		PR-DTV-01	PR-DTV-04
		12/2020	12/2020
		1.0	1.0
		1 de 1	1 de 4
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Agente de Tránsito/Perito	Se toman las medidas necesarias y se solicita apoyo de la dependencia correspondiente a fin de evitar un nuevo accidente y agilizar la circulación;	
2		En caso de que haya pérdida de vidas humanas, se da aviso inmediato al Fiscal que corresponda y esperará su intervención, procurando que los cadáveres no sean movidos;	
3		En caso de lesionados, solicitará o prestará auxilio inmediato según las circunstancias y turnará el caso al Fiscal que corresponda de acuerdo a este Reglamento;	
4		Abordará al conductor (es) y Saludará cortésmente, proporcionando su nombre y número de oficial;  <i>Les preguntará si hay testigos presentes y solicitará documentos e información que se necesite;</i>	
5		Entregará en el lugar del accidente a los conductores o testigos una hoja de reporte de accidentes previamente foliada por la Dirección de Tránsito y Vialidad para que sea llenada por éstos;	Documentos  Hoja de reporte de accidentes
6		Evitará en lo posible la fuga de conductores en caso de lesiones o pérdida de vida humanas;	



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes		PR-DTV-01	PR-DTV-04
		12/2020	12/2020
		1.0	1.0
		1 de 1	2 de 4
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
7	Agente de Tránsito/Perito	Realizará las investigaciones necesarias con prontitud.	
8		Hará que los propietarios del vehículo despejen el área de residuos; de no ser posible, deberá solicitar apoyo a las dependencias competentes (Dirección de Limpia Pública, bomberos, grúas de servicio).	
9		Solicitará al médico de la Dirección de Tránsito y Vialidad, la práctica del examen médico correspondiente.	
10	Médico de la Dirección de Tránsito y Vialidad	Realizará el dictamen médico de los conductores participantes cuando resulten lesionados o se presuma que alguno de los conductores maneja en estado de ebriedad o bajo el influjo de drogas o medicamentos que disminuyan en forma notable la aptitud para manejar, se procederá a certificar su estado físico y mental.	Dictamen Médico
11		Se le practicará al conductor una exploración física y alcoholimetría para determinar su estado, valorando si se encuentra apto para conducir.	
12		Entregará el dictamen médico al Agente de Tránsito	Dictamen Médico
13	Agente de tránsito/Perito	Detendrá vehículos o conductores cuando proceda, poniéndolos a disposición de quien corresponda	



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes		PR-DTV-01	PR-DTV-04
		12/2020	12/2020
		1.0	1.0
		1 de 1	3 de 4
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
14	Agente de tránsito	Elaborará el acta y el croquis para identificar o localizar a los propietarios de los vehículos.	Acta y Croquis
15		Cuando en un accidente de tránsito resulten únicamente daños o lesiones de las que tardan en sanar menos de quince días y que no ponen en peligro la vida los interesados podrán convenir sobre la reparación del daño.	
16		La autoridad de tránsito procurará que los interesados lleguen a un acuerdo, orientándolos sobre la responsabilidad en que hayan incurrido y el valor aproximado de los daños o características de las lesiones; asimismo y si lo solicitan les concederá un plazo hasta de setenta y dos horas para que convengan.	
17		Si los interesados convienen sobre la reparación de los daños o pago de las lesiones, y manifiestan su deseo de no acudir ante la autoridad competente para la reclamación, se procederá como corresponde:	
17.1		1. Si no hay lesiones y el valor de los daños se estima inferior a treinta Unidad de Medida Ambiental (UMAs) y el pago se hace de contado, se formula la infracción a los responsables, las partes podrán retirarse con sus vehículos; o	



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes	PR-DTV-01	PR-DTV-04
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	4 de 4
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
17.2	Agente de tránsito	<p><b>2.</b> Si hay lesiones o el valor de los daños se estima superior a las treinta UMAs, las partes deberán presentar un convenio que contenga como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a)</b> Los datos de identificación de las partes o su representante;</li> <li><b>b)</b> Descripción de los vehículos que hayan participado en el accidente;</li> <li><b>c)</b> Descripción de los daños que hayan resultado o lesiones;</li> <li><b>d)</b> El certificado médico de lesiones si las hubiere;</li> <li><b>e)</b> Las posibles causas de los hechos y descripción de éstos;</li> <li><b>f)</b> Aceptación de la responsabilidad de quién o quiénes se comprometen a hacer el pago;</li> <li><b>g)</b> La forma de pago a satisfacción del posible afectado;</li> <li><b>h)</b> Firma y nombre de los interesados;</li> </ul> <p>y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i)</b> Firma y nombre del agente de tránsito que tomó conocimiento y sello de la autoridad que intervenga.</li> </ul> <p>Se genera reporte de incidencias.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>	
18			

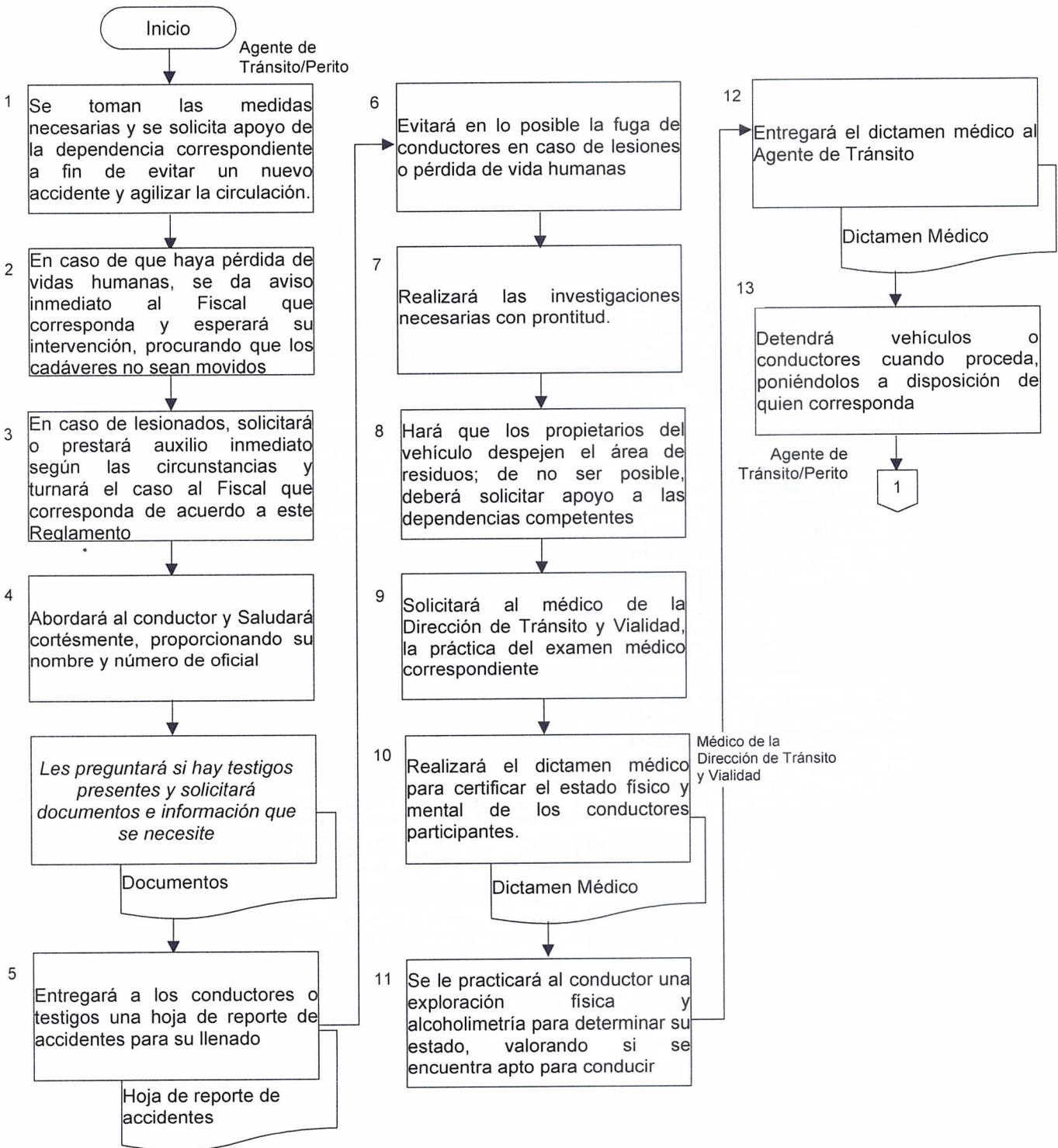


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes	PR-DTV-01	PR-DTV-04
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 2
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

**Diagrama de Flujo**



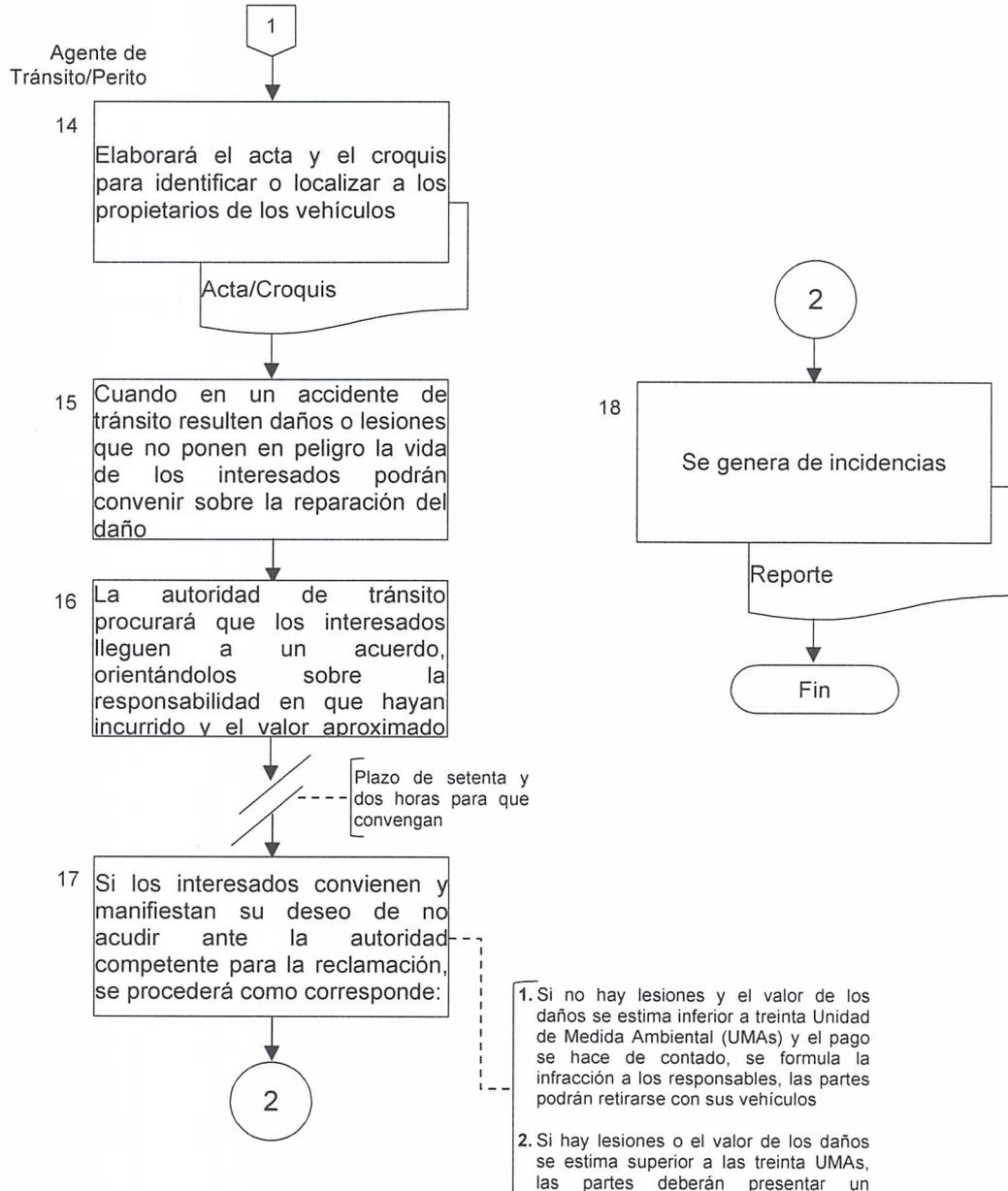


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Actuación en caso de Accidentes	PR-DTV-01	PR-DTV-04
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	2 de 2
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

**Diagrama de Flujo**





### 5. Procedimiento para: Recepción de peticiones de Atención Ciudadana

**5.1. Propósito:** Solución y seguimiento a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía.

**5.2. Alcance:** Ciudadanía en general, Dependencias y Entidades Municipales

**5.3. Políticas y Normas de Operación:**

- Cualquier ciudadano puede acudir a la Coordinación de Atención Ciudadana a gestionar peticiones, solicitudes, reportes y quejas respecto a los servicios municipales.
- Se escucha la duda del ciudadano, se aclara su duda conforme al Reglamento y demás disposiciones legales o normativas aplicables.
- De ser necesario, se pide el parte informativo del Oficial de Tránsito.
- En caso de solicitudes recibidas de autoridades administrativas y judiciales, federales, estatales o municipales o de la ciudad de México, se ejecuta la detención de vehículos mediante el ordenamiento por escrito que funde y motive el acto.

**5.4. Frecuencia:** Diario



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción de peticiones de Atención Ciudadana		PR-DTV-01	PR-DTV-05
		12/2020	12/2020
		1.0	1.0
		1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Departamento Jurídico	Se recibe la petición del ciudadano y revisa el tipo de solicitud	Solicitud o petición
2		Si la solicitud es presentada por escrito se procede a verificar los datos (Nombre completo, descripción de la petición o reporte, dirección, número de teléfono local o celular).	
		<b>¿Cumple con los datos requeridos?</b>	
		<b>SI</b>	
3		Se validan los datos con el ciudadano verificando que todos estén correctos y se captura la solicitud en el sistema	Sistema de captura de datos
4		Si solicitan información, se remite a las áreas para que verifiquen si se cuenta con la información en los registros correspondientes	
5		Se realiza el seguimiento en base a la petición (de ser necesario), se pide el parte informativo del Oficial de Tránsito	Parte informativo
6		En caso de robo de vehículos, se hace del conocimiento del área operativa para que sea ubicada y retenida la unidad.	
7		Se genera reporte.	Reporte
		<b>NO</b>	
8		Se le hace del conocimiento al ciudadano, solicitando fundamentar más su información.	
		Fin	

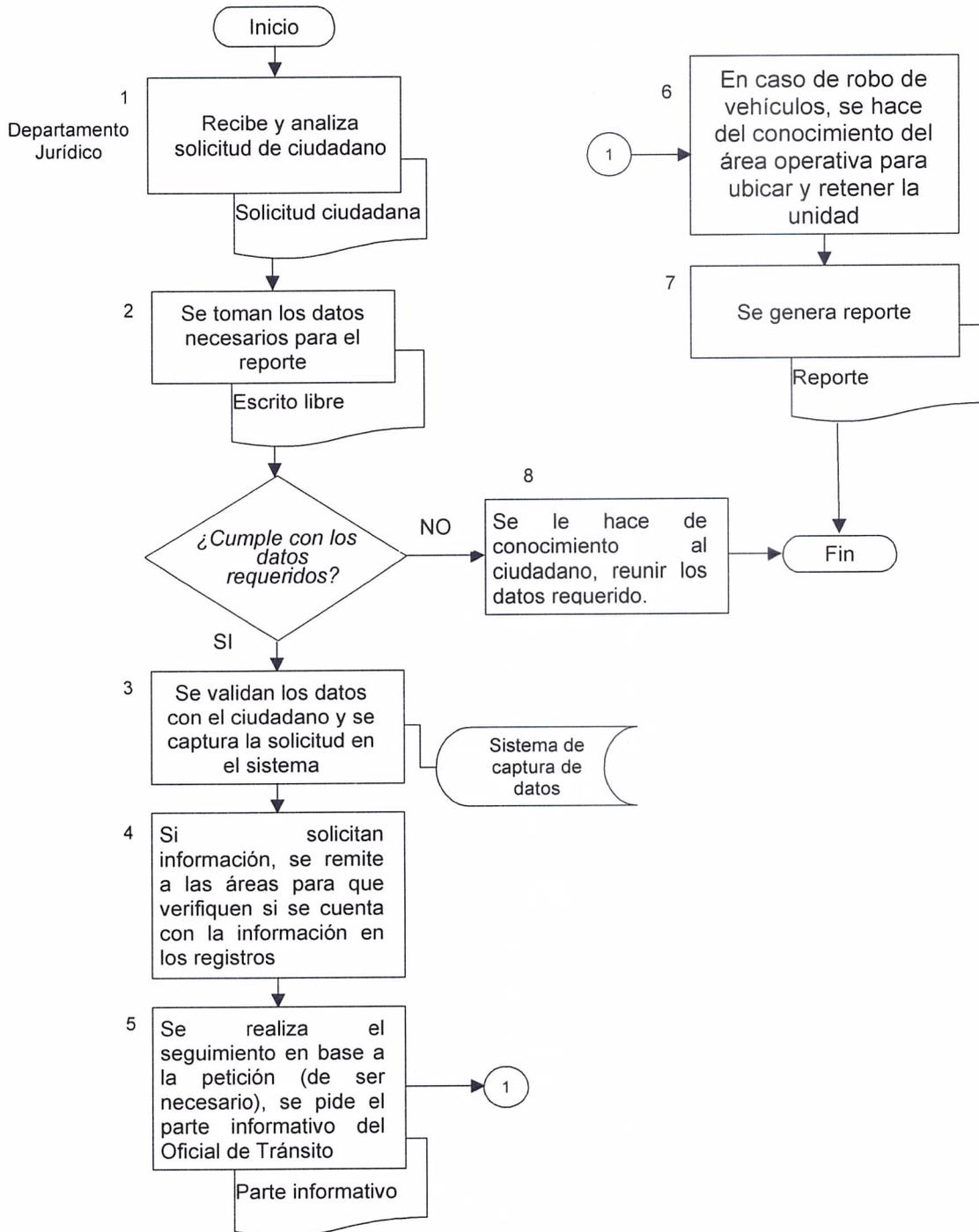


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción de peticiones de Atención Ciudadana	PR-DTV-01	PR – DTV – 05
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

Diagrama de Flujo





### 6. Procedimiento para: Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito

- 6.1. **Propósito:** Levantar infracciones de tránsito a la Ciudadanía que infrinja al reglamento de tránsito.
- 6.2. **Alcance:** Tránsito vehicular
- 6.3. **Políticas y Normas de Operación:** Toda infracción que se levante deberá estar plenamente sustentada en la normatividad. Al levantar una infracción deberá explicarse claramente al ciudadano las causas de la infracción
- 6.4. **Frecuencia:** Diario



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito	PR-DTV-01	PR-DTV-06
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 3
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Agentes de Tránsito	Utilizando las señales humanas sonoras y de otro tipo, Indicarán a los conductores que deberán detener la marcha de su vehículo y estacionarlo en lugar seguro sin interrupción de circulación;	
2		Informar a su superior, vía radio, respecto de la acción que se realiza, identificando el vehículo que se ha detenido, el número de placas, el lugar de la detención y el artículo del presente Reglamento presuntamente violado;	
3		Abordarán al infractor de manera cortés, proporcionando su nombre e identificándose con la credencial oficial;	
4		Indicará al conductor la infracción que cometió y le mostrarán el artículo de este Reglamento que la fundamenta;	
5		Solicitarán al conductor la documentación pertinente, reteniéndolos como garantía de las multas que procedan.	Licencia de conducir, tarjeta de circulación o permisos en regla



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito	PR-DTV-01	PR-DTV-06
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	2 de 3
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

## Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
6	Agentes de Tránsito	<b>¿El conductor Presenta documentación?</b>  <b>NO</b> sin perjuicio de la infracción que se pudiera hacerse acreedor, el agente deberá presentar el vehículo ante el superior en la Dirección de Tránsito y Vialidad para que éste determine lo conducente;	Infracción
7		<b>SI</b> Una vez revisados los documentos, formulará la infracción y entregará al infractor el ejemplar que le corresponda	
8		Si el infractor desea hacer constar alguna observación de su parte, el agente estará obligado a consignarla, solicitando al infractor que estampe su firma, si éste se niega, asentará tal circunstancia.	
9		Los agentes de tránsito deberán retener en garantía, la licencia de conducir, tarjeta de circulación o el vehículo, hasta que se acredite el pago de la multa por la infracción cometida a este Reglamento	
10		Una vez retenido el vehículo, la licencia de conducir o la tarjeta de circulación, según sea el caso; rendirá y adjuntará el parte informativo.	
11	Ventanilla de entrega de documentos	Una vez realizado el pago de la multa, se recoge el recibo original de pago	Recibo original de pago



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito	PR-DTV-01	PR-DTV-06
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	3 de 3
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

## Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		<b>¿Es el titular de la unidad?</b>	
12		<b>NO</b> Solicitará carta poder simple con dos testigos.	Carta poder simple
13		Si el infractor es menor de edad, que circulen sin el permiso de conducir o que hayan cometido alguna infracción o esté bajo los influjos de sustancias nocivas a la salud (estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos u otras sustancias tóxicas), los agentes deberán impedir la circulación del vehículo, presentándolos en forma inmediata en las oficinas de la Dirección de Tránsito y Vialidad ante el superior;	
14		Notifica a la autoridad competente en el caso de que se hubiese cometido un delito	
15	Superior de Tránsito y Vialidad	Notifica de inmediato a los padres del menor	
16		Impone las sanciones que procedan de acuerdo al presente Reglamento; y las demás que le sean otorgadas, conforme a las disposiciones aplicables.	
17	Agente de Tránsito	<b>SI</b> Se hace entrega de la documentación retenida.	Documentación
		Fin del procedimiento	

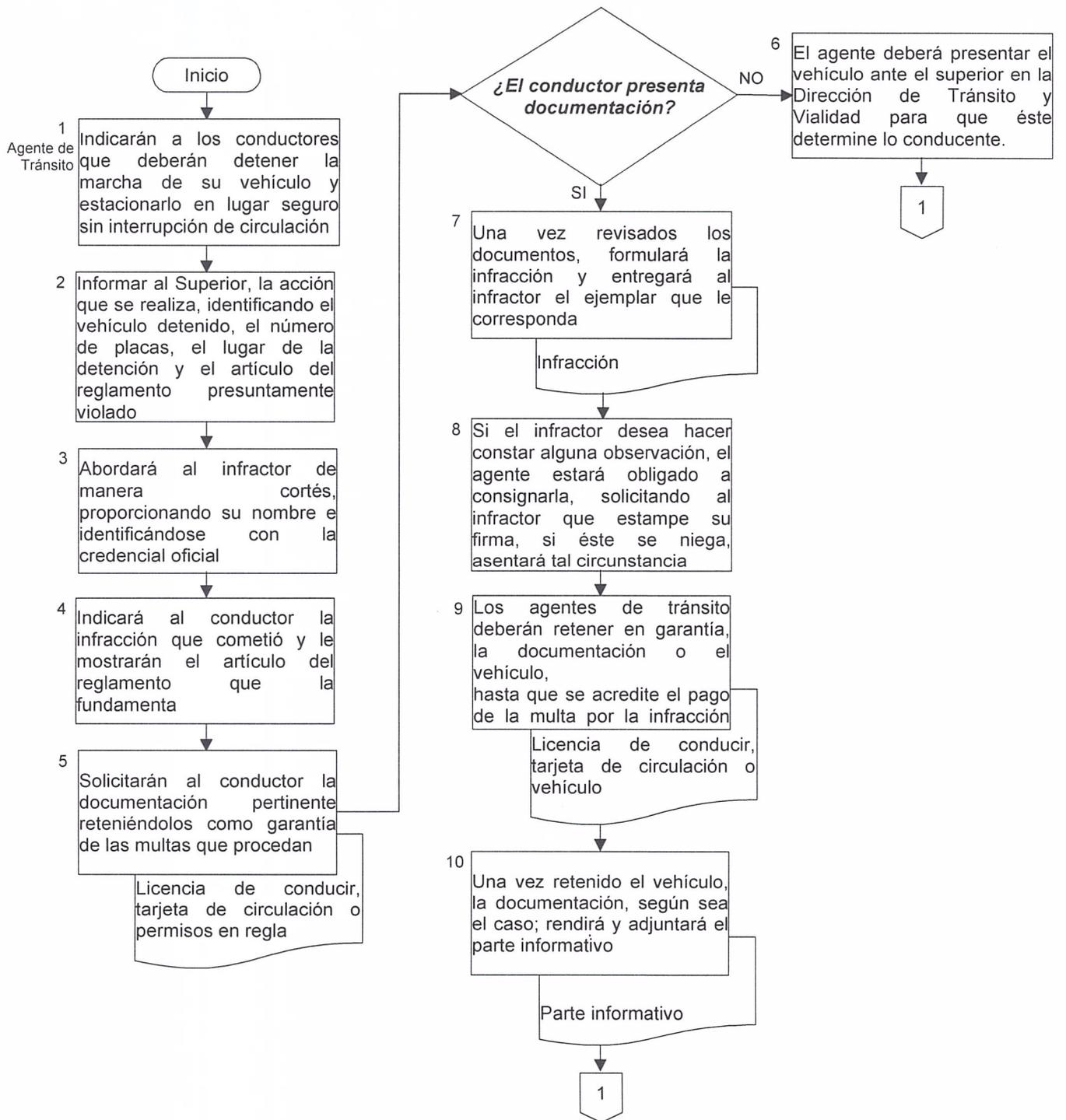


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito	PR-DTV-01	PR-DTV-06
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 2
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

**Diagrama de Flujo**



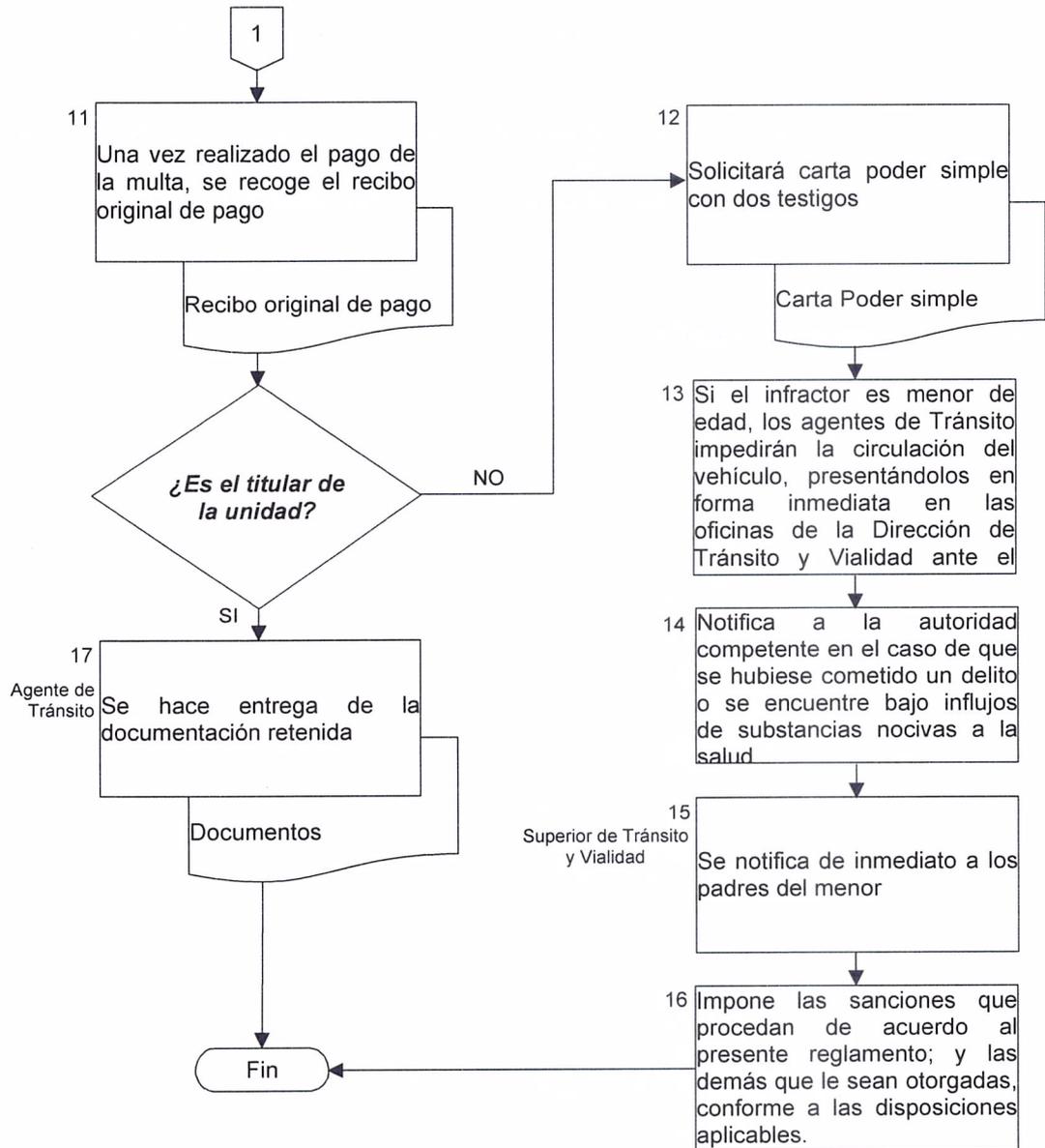


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Protocolo de Actuación de los Oficiales de Tránsito	PR-DTV-01	PR-DTV-06
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	2 de 2
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Dirección de Tránsito y Vialidad	

## Diagrama de Flujo





### 7. Procedimiento para: Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades judiciales

- 7.1. **Propósito:** Auxiliar a las diversas autoridades administrativas y judiciales, federales, estatales o municipales, o de la Ciudad de México para ejecutar la detención de vehículos, mediante el ordenamiento por escrito que funde y motive el acto.
- 7.2. **Alcance:** Autoridades judiciales, federales, estatales o municipales
- 7.3. **Políticas y Normas de Operación:** Dar cumplimiento oportuno y cabal a las peticiones realizadas por las autoridades judiciales; y proporcionar los auxilios correspondientes de conformidad con la disponibilidad operativa con que se cuente.
- 7.4. **Frecuencia:** Frecuente



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades judiciales	PR-DTV-01	PR-DTV-07
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 2
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica	

### Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe Jurídico	Se recibe oficio de las autoridades judiciales.	Oficio de solicitud
2		Se analiza la solicitud, de acuerdo a lo solicitado se inicia el trámite:	
3		1. Si es "solicitud de comparecencia a la práctica de alguna diligencia":	Oficio de solicitud
3.1		Se turna la solicitud al Director para su conocimiento	
3.2		Se cita al personal de Dirección para que comparezca	
3.3		Se hace de conocimiento al empleado	
3.4		Se le hace el acompañamiento, proporcionándole asistencia jurídica.	
3.5		Se informa al Director el cumplimiento de la misma.	Informe de actividades
4		2. Si es "solicitud a la búsqueda, localización y aseguramiento de un vehículo":	Oficio de solicitud
4.1		Se turna la solicitud al Director para su conocimiento	
4.2		Se vincula al promovente con el área operativa	



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades judiciales	PR-DTV-01	PR-DTV-07	
	12/2020	12/2020	
	1.0	1.0	
	1 de 1	2 de 2	
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica		
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
4.3	Jefe Jurídico	Cumplido el acuerdo, se hace de conocimiento al tribunal correspondiente.	Acuerdo
4.4		Una vez que el tribunal convenga y autorice, se inicia la entrega – recepción del inventario de la unidad al depositario	
4.5		Se informa al tribunal del cumplimiento al acuerdo.  Fin.	Informe de actividades

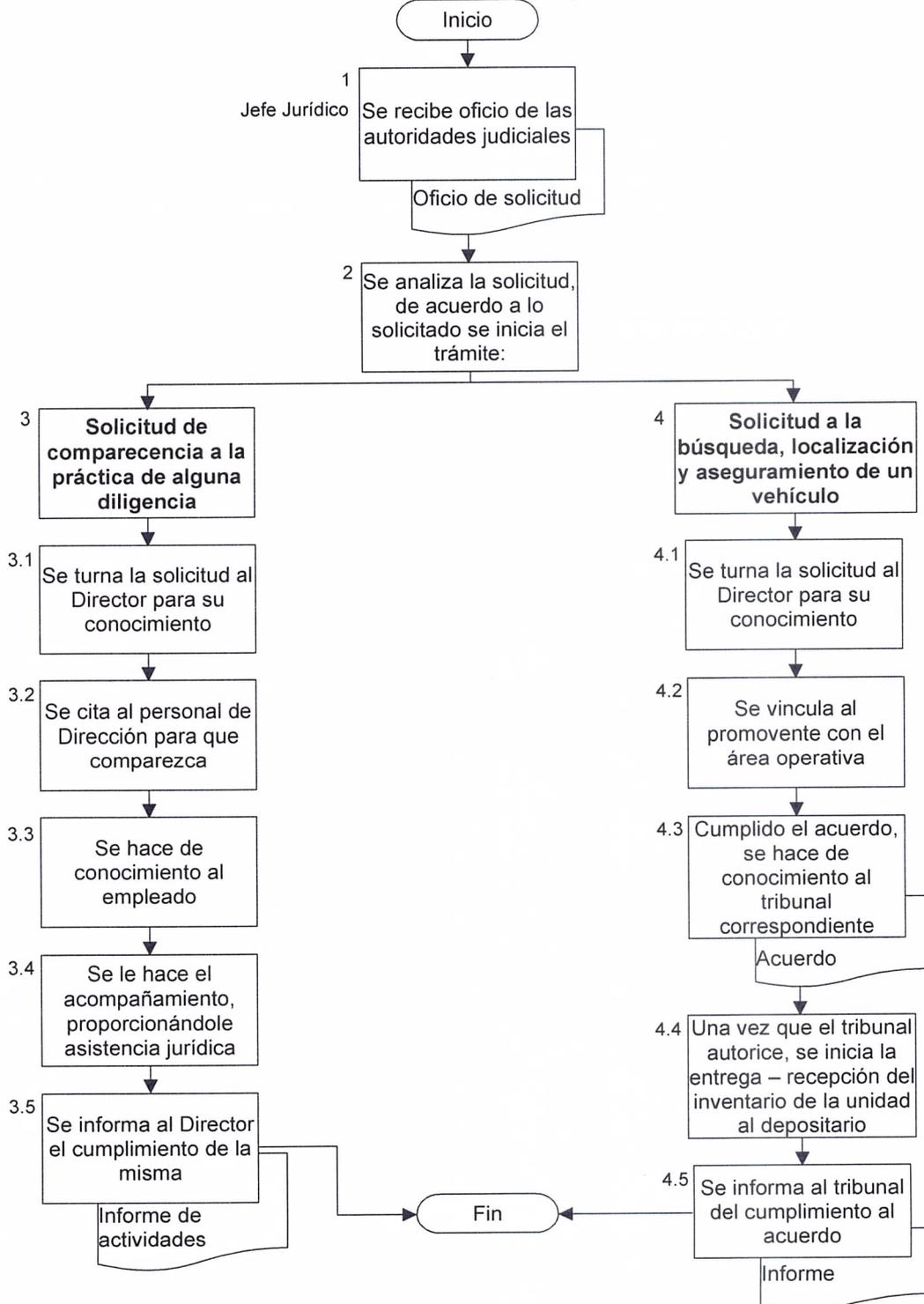


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades judiciales	PR-DTV-01	PR-DTV-07
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica	

## Diagrama de Flujo





8. **Procedimiento para:** Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades (Fiscalías, oficinas de Derechos Humanos.)
- 8.1. **Propósito:** Atender oportuna y cabalmente todas las peticiones realizadas por las oficinas de Derechos Humanos cuando se trate de alguna investigación; y auxiliar a las autoridades ministeriales cuando lo soliciten expresamente en la investigación de delitos y persecución de los probables responsables.
- 8.2. **Alcance:** Autoridades Fiscalía, oficinas de Derechos Humanos
- 8.3. **Políticas y Normas de Operación:** Dar cumplimiento oportuno y cabal a las peticiones realizadas por dichas autoridades; y proporcionar los auxilios correspondientes de conformidad con la disponibilidad operativa con que se cuente.
- 8.4. **Frecuencia:** Frecuente



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades (Fiscalías, oficinas de Derechos Humanos)	PR-DTV-01	PR-DTV-08	
	12/2020	12/2020	
	1.0	1.0	
	1 de 1	1 de 1	
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica		
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
1	Jefe Jurídico	Inicio Recibe oficio de las autoridades administrativas, solicitando información.	Oficio de solicitud
2		Se turna la solicitud al Director para su conocimiento.	
3		Se hace de conocimiento al personal involucrado para que formule el informe o en su caso comparezca en la práctica de alguna diligencia.	Informe
4		Da respuesta a la autoridad administrativa mediante oficio, adjuntando el informe.  <b>¿Solicitó comparecer?</b>  NO Fin del procedimiento	Oficio e informe
5		SI El personal involucrado ratifica el informe o se procede a la interrogación.  Fin.	Informe

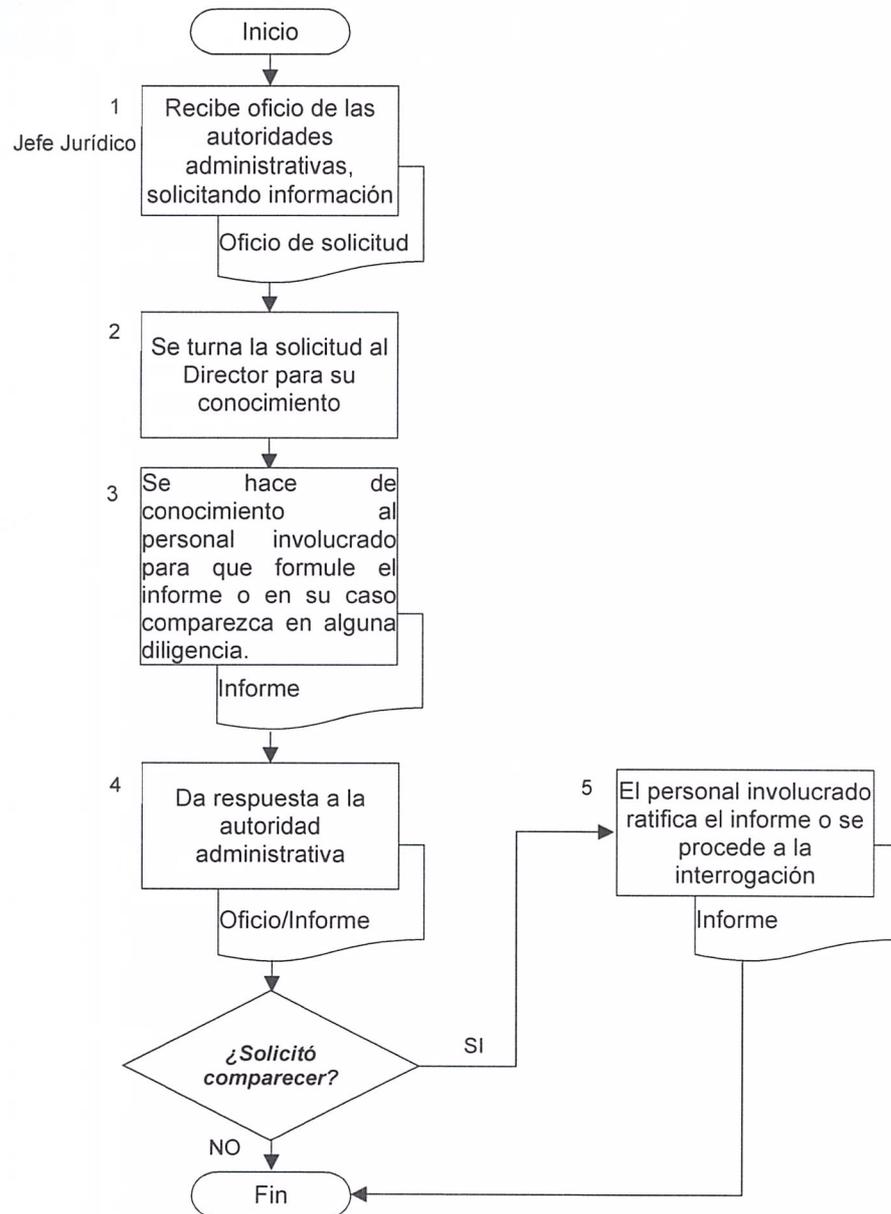


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de oficios emitidos por autoridades (Fiscalías, oficinas de Derechos Humanos)	PR-DTV-01	PR-DTV-08
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica	

Diagrama de Flujo





### 9. Procedimiento para: Recepción y trámite de recursos de reconsideración

9.1. **Propósito:** Garantizar el derecho humano a un recurso efectivo contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

9.2. **Alcance:** Promovente

#### 9.3. Políticas y Normas de Operación:

**Artículo 211.** El escrito del recurso de reconsideración deberá señalar:

- I. La autoridad a quien se dirige;
- II. El nombre del recurrente y, en su caso del tercero perjudicado, así como el domicilio que señale para oír y recibir notificaciones y documentos;
- III. El acto o la resolución que se impugna, así como la fecha en que le fue notificado;
- IV. La autoridad emisora o resolución que se recurre;
- V. La descripción de los hechos que son antecedentes del acto o resolución que se recurre;
- VI. Los agravios que le causan y los argumentos de derecho que se hagan valer en contra del acto o resolución recurridas;
- VII. Las pruebas que ofrezcan, relacionándolas con los hechos que se mencionen.

**Artículo 212.** Al escrito de interposición del recurso de reconsideración deberá de acompañarse:

- I. Los documentos que acrediten la personalidad del promovente;
- II. El documento en el que conste el acto o resolución recurrida;
- III. La constancia de notificación del acto impugnado;
- IV. Las pruebas que se ofrezcan, relacionándolas con los hechos que se mencionan.

9.4. **Frecuencia:** Frecuente



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de recursos de reconsideración.	PR-DTV-01	PR-DTV-09	
	12/2020	12/2020	
	1.0	1.0	
	1 de 1	1 de 1	
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica		
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe Jurídico	Se recibe oficio	Oficio
2		Se verifica que el recurso sea interpuesto dentro del plazo	
3		Se coteja la información recibida, el recurso debe cumplir con los requisitos previstos en el artículo 211 y 212 del Reglamento de Tránsito Municipal de Veracruz	Recurso
		<b>¿Los documentos descritos cumplen con el reglamento citado?</b>	
		<b>NO</b>	
4		Se le previene al promovente para que dentro de los primeros cinco días subsane la omisión	
		<b>SI</b>	
5		Se le informa al Director	
6		Se agenda fecha y hora para el desahogo de pruebas	
7		Se notifica al promovente que será resuelto dentro de los cuarenta y cinco días hábiles siguientes.	

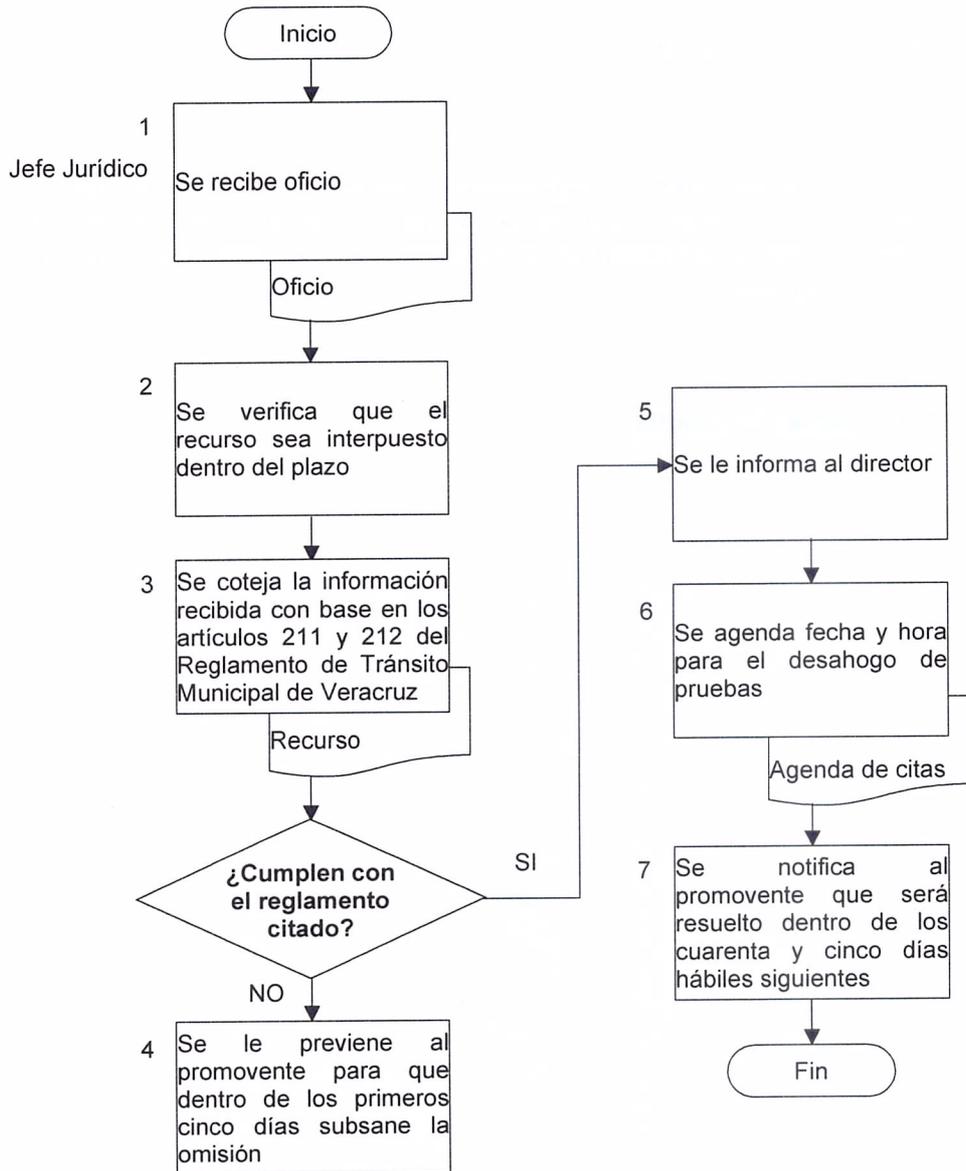


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Recepción y trámite de recursos de reconsideración.	PR-DTV-01	PR-DTV-09
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Jurídica	

Diagrama de Flujo





### 10. Procedimiento para: Retiro de Unidades Abandonadas

**10.1. Propósito:** Garantizar el cumplimiento de las normas a que deberá sujetarse el tránsito de vehículos, personas, semovientes y objetos, así como el estacionamiento de vehículos en la vía pública y en la propiedad privada en el municipio de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave.

**10.2. Alcance:** Ciudadanía

**10.3. Políticas y Normas de Operación:** Se deberá hacer constar que se hizo la investigación previa, será recogido por la grúa y depositado en el encierro correspondiente, debiendo el propietario pagar el costo del arrastre y la infracción correspondiente.

**10.4. Frecuencia:** Frecuente



# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Retiro de Unidades Abandonadas.		PR-DTV-01	PR-DTV-10
		12/2020	12/2020
		1.0	1.0
		1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad		<b>Área Responsable:</b> Jefatura Operativa	
Descripción de Actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
		Inicio	
1	Jefe Operativo	Se recibe el reporte ciudadano	Reporte
2		Se hace de conocimiento al director	
3		Instruye al personal operativo para que acuda al lugar	
4		De existir el vehículo en condiciones de abandono, se procede a dejar una solicitud (parabrisas o alguna persona que lo reciba) para el retiro del vehículo	Solicitud
5		Se le notifica al propietario o poseedor que dentro de un plazo de cinco días hábiles tiene que comparecer lo que en su derecho convenga; de lo contrario será retirada la unidad por parte de Tránsito y Vialidad.	Inventario e Infracción serán depositadas en la oficina de tránsito y vialidad
6		Una vez que el propietario acredite la unidad, tendrá que realizar los trámites correspondientes para la liberación del mismo.	Trámites correspondientes
		Fin del procedimiento	

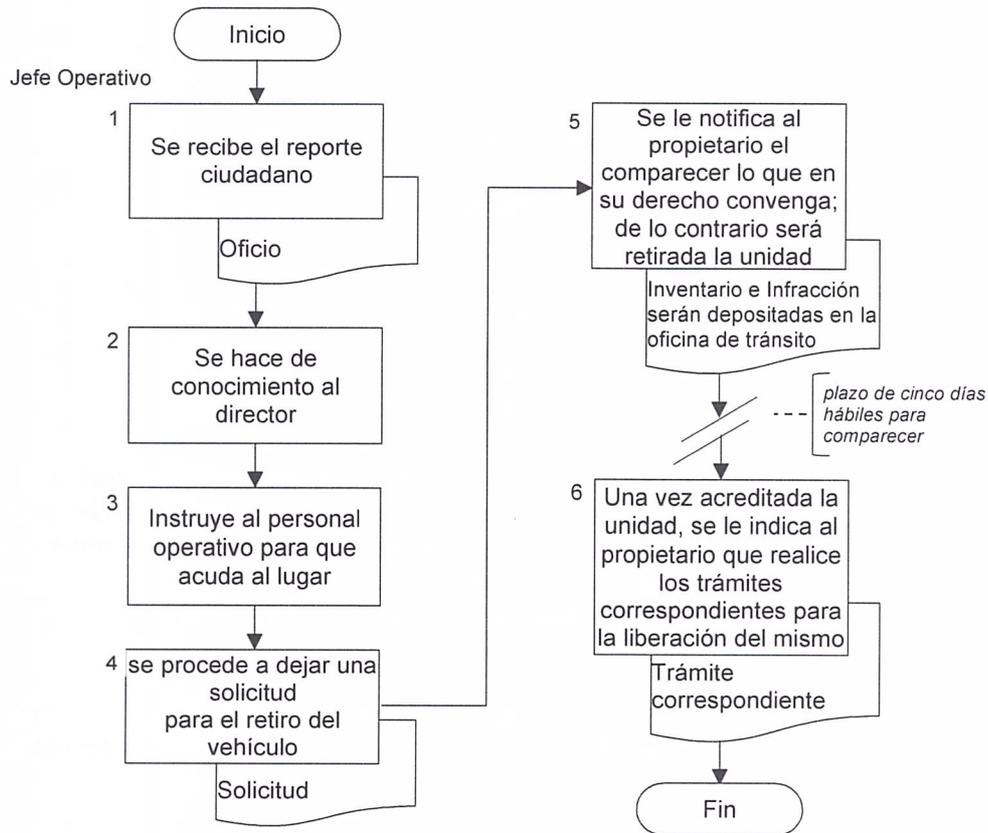


# H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



<b>Procedimiento:</b> Retiro de Unidades Abandonadas.	PR-DTV-01	PR-DTV-10
	12/2020	12/2020
	1.0	1.0
	1 de 1	1 de 1
<b>Dirección:</b> Tránsito y Vialidad	<b>Área Responsable:</b> Jefatura Operativa	

Diagrama de Flujo





Directorio

## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



**C. Arturo García García**  
**Director de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700.

**C. Germán García Contreras**  
**Subdirector Director de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700.

**C. Antonio Vargas Mendoza**  
**Jefe de Servicios de la Dirección de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700.

**C. Guillermo Agustín Arano González**  
**Jefe de Peritos de la Dirección de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700.

**C. Carlos Andrés Fernández Castellanos**  
**Jefe Jurídico de la Dirección de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700

**C. Lucio Antonio Hernández Vázquez**  
**Jefe Administrativo de la Dirección de Tránsito y Vialidad**  
Calle Vicente Guerrero número 320,  
Esquina José Montesinos  
Col. Centro. C.P. 91700.



## H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ



Firmas de autorización

**C. Arturo García García**  
Director de Tránsito y Vialidad

**Mtro. José Raúl Mantilla García**  
Director de Administración

**Mtro. Fernando Yunes Márquez**  
Presidente Municipal

*Las presentes firmas forman parte integrante del Manual de procedimientos de la Dirección de Tránsito y Vialidad del H. Ayuntamiento de Veracruz, aprobado el 29 de julio del año 2021.*