



Poder Legislativo de Querétaro



OP61 47141

06/05/26 13:22

262679-03E105T123AL06

Sistema de Control de Asuntos:

Querétaro, Qro., a 6 de mayo de 2026

Asunto: Se presenta "INICIATIVA DE LEY POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE SERVICIOS AUXILIARES DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO"

**H. SEXAGÉSIMA PRIMERA LEGISLATURA
DEL ESTADO DE QUERÉTARO
P R E S E N T E**

Quien suscribe, Diputado Eric Silva Hernández, integrante del Grupo Legislativo de MORENA de la Sexagésima Primera Legislatura del Estado de Querétaro, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 18, fracción II, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, y el artículo 42 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro; someto a consideración de esta Honorable Asamblea la presente **"INICIATIVA DE LEY POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE SERVICIOS AUXILIARES DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO"**, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Décadas de mala regulación de los servicios de arrastre, salvamento y depósito vehicular han ocasionado una serie de problemas que aquejan diariamente a la población queretana, vulnerando sus derechos a la movilidad, la propiedad y seguridad jurídica.

Los ciudadanía usuaria de dichos servicios reporta con insistencia cobros desproporcionados, conceptos incomprensibles en las facturas, traslados a depósitos lejanos sin su consentimiento, y la imposibilidad práctica de impugnar lo cobrado.

Del mismo modo, las y los concesionarios del servicio denuncian competencia desleal por parte personas físicas y morales que brindan los servicios sin concesión, emplean unidades que no cumplen con los requisitos legales ni operativos, y que parecen ser beneficiadas de manera discrecional por la complicidad de servidores públicos municipales y estatales.

Por ello, desde esta Legislatura nos dimos a la tarea de escuchar. Durante casi un año de trabajo sostenido, impulsamos una serie mesas de trabajo abiertas y deliberativas, en las que convocamos por igual a usuarios y prestadores del servicio; a gremios y sindicatos de transportistas, a los operadores de pequeña empresa que recorren cotidianamente las carreteras y vialidades del estado, así como a concesionarios de arrastre y salvamento, tanto grandes como pequeños, que operan conforme a la Ley y que también han sido víctimas de las problemáticas que esta Iniciativa busca resolver.

La primera y más importante conclusión de este proceso fue que el grave problema que aqueja a los servicios de arrastre y salvamento en Querétaro no deriva, en lo esencial, de un conflicto entre usuarios y concesionarios. Tanto unos como otros coincidieron en señalar que los concesionarios legalmente constituidos buscan, en general, cumplir sus obligaciones y ofrecer un servicio digno y apegado a las tarifas autorizadas.

Av. Fray Luis de León No. 2920.
Desarrollo Centro Sur. C.p. 76090.
Santiago de Querétaro, Qro.



El verdadero problema radica en las condiciones en que ese servicio se presta: en la opacidad de la asignación de grúas, en la ausencia de mecanismos de supervisión efectivos, y, de manera particularmente preocupante, en la operación de prestadores que carecen de concesión o permiso, y que sin embargo actúan en las calles y carreteras del estado con total impunidad, en detrimento de usuarios y concesionarios legítimos por igual.

Esta situación es el resultado de una ausencia de controles institucionales que ha permitido, en diversas partes del territorio queretano, que agentes de tránsito y policías estatales y municipales canalicen vehículos accidentados o detenidos hacia empresas sin concesión, al margen de la Ley y de los padrones oficiales.

El perjuicio es doble, toda vez que el usuario paga costos excesivos y opacos sin posibilidad de contrastarlos con tarifa alguna autorizada, y el concesionario que sí opera conforme a derecho pierde trabajo y mercado frente a quien no cumple ninguna obligación legal.

Los servicios de arrastre y salvamento no son un asunto que concierne únicamente a transportistas y concesionarios del sector. Son, en realidad, un servicio del que puede necesitar valerse cualquier habitante o visitante del Estado de Querétaro que circule en vehículo propio. Un accidente, una falla mecánica, una infracción de tránsito; cualquiera de estas situaciones puede colocar a una persona común frente a la urgencia de contratar una grúa, en un momento de vulnerabilidad, sin posibilidad real de comparar precios ni de conocer sus derechos.

Esta Iniciativa parte de la convicción de que el Estado tiene la obligación de garantizar a sus ciudadanos condiciones mínimas de equidad y certeza cuando se ven en la necesidad de recurrir a un servicio de arrastre o depósito vehicular; y que se debe proteger y beneficiar a aquellos prestadores de servicios que cumplen la Ley y brindan un servicio eficiente a la ciudadanía.

A partir de los consensos alcanzados en el proceso participativo, esta Iniciativa propone un conjunto de reformas estructurales que apuntan en tres direcciones fundamentales. En primer lugar, la creación del Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte (SIESAT), una plataforma tecnológica de uso obligatorio que permitirá la asignación automática, pública e imparcial de servicios de arrastre y salvamento mediante roles de guardia programados, calculará en tiempo real el importe máximo a pagar con base en las tarifas autorizadas, y generará para cada servicio un folio electrónico verificable por el usuario.

Con ello, se elimina la discrecionalidad en la asignación y se garantiza que ningún servidor público pueda desviar servicios hacia operadores sin autorización.

En segundo lugar, la iniciativa fortalece los deberes de transparencia y publicidad de la Agencia de Movilidad, a quien se exige mantener y publicar en línea el padrón actualizado de concesionarios y permisionarios, con datos precisos sobre el tipo de servicio, la zona de cobertura y la vigencia de cada autorización. La ciudadanía tendrá, así, los elementos para exigir que el servicio que recibe esté respaldado por una concesión vigente.

En tercer lugar, se amplían y precisan las causales de queja a disposición de las personas usuarias, se establecen sanciones más severas para quienes cobren por encima de las tarifas autorizadas o presten servicios sin contar con la habilitación legal correspondiente, y se prohíbe expresamente a las corporaciones policiales, tanto estatales como municipales canalizar vehículos hacia prestadores no autorizados, estableciendo consecuencias jurídicas claras para los servidores públicos que incumplan esta obligación.



De esta manera, se pone fin al aprovechamiento indebido de la opacidad y de la ausencia de controles, que ha beneficiado históricamente a quienes operan al margen de la Ley en detrimento de usuarios y concesionarios legítimos por igual; y se garantiza que la prestación de dichos servicios se desarrolle en condiciones de legalidad, transparencia y justicia, tanto para quienes los contratan como para quienes los prestan con pleno apego a la Ley.

Con el fin de dar mayor referencia respecto de las disposiciones que se reforman, derogan y adicionan de la Ley de Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro, se incorpora el siguiente cuadro comparativo:

Texto vigente	Texto propuesto
<p>Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:</p> <p>I a VI. ...</p> <p>VII. Usuario, persona física o moral que utilice el servicio público auxiliar de arrastre, salvamento o depósito de vehículos;</p> <p>VIII. ...</p> <p>IX. Tarifa, la contraprestación económica autorizada por la Agencia que el usuario del servicio de transporte paga al concesionario y/o permisionario por el servicio recibido;</p> <p>X a XIV. ...</p>	<p>Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:</p> <p>I. a VI. ...</p> <p>VII. Persona usuaria, persona física o moral que utilice el servicio público auxiliar de arrastre, salvamento o depósito de vehículos;</p> <p>VIII. ...</p> <p>IX. Tarifa autorizada, el importe máximo autorizado por la Agencia como contraprestación por los servicios auxiliares del transporte;</p> <p>X a XIV.</p> <p>XV. SIESAT, Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte, constituido por el software o programa establecido por la Agencia, cuyo uso es obligatorio;</p> <p>XVI. Persona prestadora de servicios, persona física o moral, de derecho público o privado, debidamente autorizada para prestar alguno de los servicios regulados por esta Ley;</p> <p>XVII. Consejo, el Consejo Ciudadano de Vigilancia de los Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro;</p> <p>XVIII. Hecho de tránsito, cualquier evento que ocurra en vías públicas o caminos del Estado, en el que intervengan uno o más vehículos, y que genere la necesidad de servicios de arrastre, salvamento o depósito, tales como</p>



- colisiones, volcaduras, fallas mecánicas, abandono o cualquier circunstancia que impida la circulación del vehículo por sus propios medios;
- XIX. Maniobras de salvamento, al conjunto de operaciones técnicas que realiza la persona prestadora del servicio, con el equipo especializado correspondiente, para poner un vehículo siniestrado en posición y condiciones de ser arrastrado sin causarle daños adicionales;
- XX. Reporte descriptivo, documento electrónico generado a través del SIESAT que acredita la prestación del servicio de arrastre y salvamento, en el cual se registran en tiempo real los datos, maniobras, tiempos, distancias, tarifas aplicadas y el cálculo final del importe a pagar, y que constituye el comprobante oficial del servicio;
- XXI. Inventario, documento en el que se asientan las características, estado físico y la relación pormenorizada de los bienes que se encuentran en su interior o exterior, con el respaldo fotográfico correspondiente, y que sirve para determinar la custodia y la posterior devolución en las mismas condiciones.
- XXII. Custodia, obligación legal de guarda, cuidado y conservación que asume la persona prestadora del servicio de depósito y guarda sobre el vehículo y todos los bienes que se encuentren en su interior, desde el momento de su recepción hasta su devolución, debiendo responder por cualquier faltante, daño o menoscabo que no derive del deterioro natural;
- XXIII. Banderazo, cargo fijo autorizado por la Agencia que se genera al momento en que la grúa arriba al lugar donde se prestará el servicio, como contraprestación por la movilización inicial y puesta a disposición del



		<p>equipo, con independencia de los kilómetros que posteriormente se recorran;</p> <p>XXIV. Persona física que conduce el vehículo de arrastre y salvamento y ejecuta materialmente las maniobras correspondientes, bajo la dependencia y responsabilidad de la persona concesionaria o permisionaria titular de la autorización;</p> <p>XXV. Defensoría, la Defensoría de los Derechos del Usuario de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro; y</p> <p>XXVI. PROFECO, la Procuraduría Federal del Consumidor.</p>
<p>Artículo 3. La aplicación de la Ley estará a cargo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, por conducto de la Agencia, quien tendrá las facultades siguientes:</p> <p>I. a VI. ...</p> <p>VII. Las demás señaladas por otros ordenamientos jurídicos en la materia.</p>		<p>Artículo 3. La aplicación de la Ley estará a cargo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, por conducto de la Agencia, quien tendrá las facultades siguientes:</p> <p>I. a VI. ...</p> <p>VII. Celebrar con las dependencias federales convenios de coordinación en materia de interconexión tecnológica que permitan la plena operación del Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte; y</p> <p>VIII. Las demás señaladas por otros ordenamientos jurídicos en la materia.</p>
<p>Artículo 4. Corresponde a la Agencia, el ejercicio las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Llevar los registros de concesionarios y permisionarios de los servicios públicos auxiliares regulados por esta Ley y mantenerlos actualizados.</p> <p>II. ...</p> <p>III. Realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de esta Ley;</p> <p>IV. a V. ...</p> <p>VI. Las demás señaladas por otros ordenamientos legales aplicables.</p>		<p>Artículo 4. Corresponde a la Agencia, el ejercicio las siguientes atribuciones:</p> <p>I. Llevar los registros de concesionarios y permisionarios de los servicios públicos auxiliares regulados por esta Ley, mantenerlos actualizados y publicarlos de forma accesible en la página de internet oficial de la Agencia, en donde se deberá incluir:</p> <p>a) El tipo de servicio para el cual se otorga.</p>



		<ul style="list-style-type: none">b) El nombre de la persona física o moral titular de cada permiso o concesión.c) El municipio o circunscripción en que cuenta con autorización para prestar el servicio.d) El domicilio del establecimiento donde deberá prestarse el servicio;e) Su fecha de otorgamiento y de vigencia. <p>II. ...</p> <p>III. Vigilar, controlar y supervisar la prestación de los servicios auxiliares del transporte público, así como realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de esta Ley;</p> <p>IV. a V. ...</p> <p>VI. Implementar, mantener, operar y actualizar el Sistema Informático de Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro, a través del cual se calculará de forma automatizada el importe máximo a pagar por los servicios auxiliares prestados con base en las tarifas oficiales autorizadas por la Agencia;</p> <p>VII. Garantizar en todo momento la prestación ininterrumpida, puntual y eficiente de los servicios auxiliares del transporte público en el Estado de Querétaro;</p> <p>VIII. Expedir lineamientos que reglamenten las características mínimas con las que deberán contar los establecimientos que presten el servicio de guarda y depósito vehicular que sean necesarias para garantizar la custodia y conservación de los vehículos depositados y de los bienes que se encuentren en su interior, de conformidad con el artículo 34 de esta Ley;</p> <p>IX. Vigilar que todos las personas que presten los servicios auxiliares del transporte público en el Estado</p>
--	--	---



		<p>cuenten con la respectiva concesión o permiso;</p> <ul style="list-style-type: none">X. Sancionar a los particulares que presten los servicios auxiliares del transporte público en el Estado sin contar con el permiso o concesión para hacerlo, en los términos de esta Ley y los demás ordenamientos aplicables;XI. Determinar la nulidad parcial o total de los cobros realizados por las personas prestadoras de los servicios auxiliares del transporte público que contravengan lo dispuesto por esta Ley.XII. Administrar, publicar y actualizar el Cronograma de Roles de Guardia del SIESAT;XIII. Las demás señaladas por otros ordenamientos legales aplicables.
<p>Artículo 17. Son obligaciones de los concesionarios del servicio público auxiliar de depósito y guarda vehicular:</p> <ul style="list-style-type: none">I. a III. ...IV. Conservar y devolver el vehículo depositado, en las mismas condiciones en que lo reciba, salvo el deterioro natural que presente por el simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas, con las excepciones previstas en esta Ley;V. a XIII. ...		<p>Artículo 17. Son obligaciones de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de depósito y guarda vehicular:</p> <ul style="list-style-type: none">I. a III. ...IV. Conservar y devolver el vehículo depositado, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, en las mismas condiciones en que sean recibidos, salvo el deterioro natural que presente por el simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas, con las excepciones previstas en esta Ley;V. a XIII. ...XIV. Cobrar exclusivamente los conceptos establecidos por la Agencia, y respetar el importe máximo por la prestación servicio calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas;XV. Establecer las medidas necesarias de seguridad que garanticen que los vehículos detenidos, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, no sufran deterioros, menoscabos, robos, desmantelamientos, pérdidas o daños



		<p>diversos a los que son inherentes al simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas;</p> <p>XVI. Cuando el vehículo detenido se encuentre con carga, entregarla en el momento en el que se solicite, previa acreditación de la propiedad o legal posesión de dicha carga; salvo que alguna autoridad administrativa o jurisdiccional determine alguna medida precautoria o de aseguramiento sobre la misma. En ningún supuesto podrá el concesionario o permisionario retener como garantía de pago de los servicios prestados la carga, equipajes, herramientas, combustibles o bienes que se transporten en los vehículos;</p> <p>XVII. Dar a conocer a la persona usuaria el cálculo efectuado por el SIESAT, al momento de liberar el vehículo, para determinar el importe máximo por la prestación del servicio;</p> <p>XVIII. Las demás que se establezcan expresamente en el título de concesión y que dispongan las leyes aplicables.</p>
<p>Artículo 20. Son obligaciones de los concesionarios y permisionarios del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre vehicular: I. a V. ...</p> <p>VI. Respetar las tarifas establecidas para la prestación del servicio de salvamento y arrastre, que determine la Agencia, así como informarlas al usuario al momento en que se realiza el servicio.</p> <p>Dichas tarifas deberán encontrarse en un cartel de cuando menos un metro cuadrado, en un lugar visible al público en las oficinas de administración o domicilio fiscal del concesionario, así como de manera visible en la grúa que preste el servicio;</p> <p>VII. a X. ... XI. Las demás...</p>		<p>Artículo 20. Son obligaciones de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre vehicular: I. a V. ...</p> <p>VI. Respetar las tarifas establecidas para la prestación del servicio de salvamento y arrastre, que determine la Agencia, así como informarlas a la persona usuaria al momento en que se realiza el servicio.</p> <p>Dichas tarifas deberán encontrarse en un cartel de cuando menos un metro cuadrado, en un lugar visible al público en las oficinas de administración de la persona concesionaria o permisionaria, así como de manera visible en la grúa que preste el servicio en un espacio de cuando menos 50 x 30 centímetros.</p>



Adicionalmente, toda grúa en operación deberá portar en un lugar visible al exterior, en caracteres legibles, el número de concesión o permiso que ampara su operación, así como el número de placas de circulación de la unidad. La Agencia validará que estos datos coincidan con los registrados en el SIESAT;

VII. a X. ...

- XI. Cobrar exclusivamente los conceptos establecidos por la Agencia, y respetar el importe máximo por la prestación servicio calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas.
- XII. Establecer las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los vehículos detenidos, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, no sufran deterioros, menoscabos, robos, desmantelamientos, pérdidas o daños diversos a los que son inherentes al simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas;
- XIII. Cuando el vehículo detenido se encuentre con carga, entregarla en el momento en el que se solicite, previa acreditación de la propiedad o legal posesión de dicha carga; salvo que alguna autoridad administrativa o jurisdiccional determine alguna medida precautoria o de aseguramiento sobre la misma;
- XIV. Bajo ninguna circunstancia podrá el concesionario o permisionario retener como garantía de pago de los servicios prestados la carga, equipajes, herramientas, combustibles o bienes que se transporten en los vehículos;
- XV. Dar a conocer a la persona usuaria el cálculo efectuado por el SIESAT para determinar el importe máximo por la prestación del servicio; y
- XVI. Las demás que se establezcan expresamente en el título de concesión y que dispongan las leyes aplicables.



<p>Artículo 21. Son derechos de los concesionarios del servicio público auxiliar de depósito y guarda vehicular:</p> <p>I. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, la tarifa autorizada por la prestación del servicio;</p> <p>II. a III. ...</p>		<p>Artículo 21. Son derechos de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de depósito y guarda.</p> <p>I. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, respetando el importe máximo por la prestación del servicio que calcule el SIESAT con base en la tarifa autorizada;</p> <p>II. a III. ...</p>
<p>Artículo 22. Son derechos de los concesionarios del servicio público auxiliar de depósito y guarda vehicular:</p> <p>I. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, la tarifa autorizada por la prestación del servicio;</p> <p>II. a III. ...</p>		<p>Artículo 22. Son derechos de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre vehicular:</p> <p>I. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, respetando el importe máximo por la prestación del servicio que calcule el SIESAT con base en la tarifa autorizada;</p> <p>II. a III. ...</p> <p>IV. Los demás que le otorgue el presente ordenamiento.</p>
<p>Artículo 23. Los servicios públicos auxiliares...</p>		<p>Artículo 23. Los servicios públicos auxiliares de salvamento y arrastre vehicular...</p> <p>El importe máximo a pagar por la prestación de los servicios de arrastre y salvamento vehicular será determinado por el cálculo que efectúe el SIESAT con base en las tarifas autorizadas por la Agencia.</p> <p>El SIESAT determinará de forma automática, mediante tecnología de posicionamiento satelital, los kilómetros recorridos desde el lugar en que se encuentre el vehículo objeto del servicio hasta el lugar donde se realizará su depósito o entrega.</p> <p>En el cobro que se realice por kilómetro, las fracciones mayores a quinientos metros se computarán como un kilómetro completo, y las fracciones en distancias menores a quinientos metros no se cobrarán.</p> <p>En ningún caso podrá la persona prestadora de servicios realizar cobros superiores a las tarifas autorizadas argumentando circunstancias de emergencia, fenómenos naturales, meteorológicos, acuerdo de voluntades, siniestros o cualquier otra causa.</p>



		<p>En la prestación de los servicios auxiliares del transporte público queda prohibido el cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia.</p> <p>El cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o de importes superiores a las tarifas autorizadas será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.</p> <p>La persona prestadora de servicios y las personas usuarias podrán convenir precios inferiores a las tarifas autorizadas.</p>
<p>Artículo 24. En los municipios que cuenten con dos o más concesionarios autorizados para prestar el servicio de salvamento y arrastre vehicular, la Agencia, establecerá mediante reglas de carácter general, la asignación de los servicios de arrastre y salvamento, la cual deberá atender a las zonas de operación de dichos servicios en los citados municipios, garantizando en todo momento la prestación ininterrumpida, puntual y eficiente del servicio.</p> <p>Queda prohibido que los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como los demás servidores públicos facultados para tal efecto, soliciten vehículos de arrastre y salvamento que no cuenten con concesión otorgada conforme a la presente Ley.</p> <p>Los servidores públicos que incumplan con la obligación señalada en el presente artículo, incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.</p>		<p>Artículo 24. La asignación de los servicios de arrastre y salvamento vehicular se realizará de manera automática, pública e imparcial a través del Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte (SIESAT), el cual operará mediante un mecanismo de roles de guardia programados, de conformidad con las siguientes bases:</p> <ol style="list-style-type: none">I. El SIESAT asignará el servicio al prestador autorizado que, encontrándose en disponibilidad inmediata, se ubique en el primer lugar del rol de guardia correspondiente a la zona geográfica donde se encuentre el vehículo objeto del servicio;II. La Agencia establecerá mediante disposiciones de carácter general los criterios de prelación, los cuales priorizarán:<ol style="list-style-type: none">a) La cercanía al punto de siniestro o detención;b) La capacidad técnica de la grúa para el tipo de vehículo (peso, dimensiones);c) El orden cronológico del rol de guardia.III. El SIESAT deberá mostrar en tiempo real, en el portal de internet de la Agencia, el listado de unidades en rol activo, indicando nombre de la persona concesionaria, número económico, placas, número de concesión, zona de cobertura y estatus de disponibilidad;



		<p>IV. Una vez asignado el servicio, el SIESAT generará un comprobante electrónico de asignación que deberá ser notificado a la persona usuaria solicitante al momento de liberar el vehículo, el cual contendrá el folio del servicio, nombre de la persona prestadora, placas de la unidad asignada;</p> <p>V. La asignación automática no aplicará en los siguientes supuestos de emergencia, en los cuales la autoridad competente solicitará directamente al prestador más cercano, debiendo registrar dicha solicitud y su justificación en el SIESAT dentro de los 30 minutos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Cuando exista riesgo inminente para la vida o el medio ambiente;b) Cuando uno o más vehículos participantes en un hecho de tránsito transporten carga de productos, materiales o residuos peligrosos; oc) Cuando el hecho de tránsito sea constitutivo de un probable delito, en cuyo caso los vehículos quedarán a disposición de la autoridad competente.
<p><i>Sin correlativo.</i></p>		<p>Artículo 24 bis. Las personas concesionarias y permisionarias podrán impugnar ante la Agencia el orden de prelación contenido en el Cronograma de Roles de Guardia dentro de los tres días hábiles siguientes a su publicación, cuando consideren que:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Una unidad incluida en el rol no cumple con los requisitos técnicos, legales o administrativos exigidos por esta Ley y demás disposiciones aplicables para la prestación del servicio;b) Una persona física o moral incluida en el rol no cuenta con concesión o permiso vigente, está suspendida por resolución de la autoridad competente, o existe impedimento legal que le inhabilite para la prestación del servicio; o



		<p>c) No se realizó la asignación de turnos conforme a los criterios de equidad y rotación definidos por la Agencia.</p> <p>La interposición de esta impugnación no suspenderá la prestación de los servicios de emergencia, resolviéndose la misma en un plazo máximo de cinco días hábiles para efectos de los roles subsecuentes.</p>
<i>Sin correlativo</i>		<p>Artículo 24 ter. Queda prohibido que los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como las demás personas servidoras públicas facultadas para tal efecto, soliciten vehículos de arrastre y salvamento:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Distintos a los asignados por el SIESAT mediante el Folio de Asignación correspondiente, salvo en los supuestos de excepción previstos en el artículo anterior; oII. Que no cuenten con concesión o permiso vigente otorgado conforme a la presente Ley y validado por el SIESAT al momento de la asignación. <p>Las personas servidoras públicas que incumplan con las obligaciones señaladas en el presente artículo incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.</p>
<i>Sin correlativo.</i>		<p>Artículo 25 bis. Cuando alguna dependencia o entidad de la administración pública estatal o municipal requiera de manera recurrente servicios de arrastre y salvamento, deberá suscribir un convenio de colaboración con la persona prestadora de servicios, el cual deberá acreditar que ésta cuenta con concesión o permiso vigente y será presentado ante la Agencia de Movilidad para su registro y archivo.</p> <p>La Agencia llevará un registro actualizado de todos los convenios y los publicará en su portal de internet oficial, cumpliendo con los principios de máxima publicidad y transparencia.</p>



		<p>Queda prohibido a las dependencias y entidades contratar servicios de personas que no cuenten con concesión o permiso vigente.</p> <p>El incumplimiento de esta obligación será sancionado en términos de la legislación en materia de responsabilidades administrativas, sin perjuicio de las responsabilidades penales que correspondan de acuerdo con el Código Penal del Estado de Querétaro.</p>
<p>Artículo 30. Al efectuar el salvamento y arrastre vehicular, los concesionarios y permisionarios estarán obligados a elaborar un reporte descriptivo, que proporcionará en copia al propietario del vehículo y que deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Fecha y hora del servicio prestado al vehículo;II. Número de serie, placas de circulación y concesión o permiso de la grúa que realice el traslado del vehículo;III. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:<ol style="list-style-type: none">a) Marca y tipo.b) Año del modelo.c) Color.d) Número de motor.e) Número de serie.f) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;IV. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como al menos 10 fotografías de diversos ángulos del mismo;V. Ubicación donde se presta el servicio;VI. En su caso, el nombre y cargo del servidor público que pone el vehículo a disposición y		<p>Artículo 30. Las personas prestadoras de los servicios de arrastre y salvamento deberán registrar en el SIESAT de manera inmediata todos los servicios realizados y respetar los resultados que sobre el cobro máximo arroje el mismo.</p> <p>Una vez registrado el servicio, el SIESAT generará automáticamente un número de folio a través del cual la persona usuaria pueda darle seguimiento a la información cargada a través de dicho sistema. La persona prestadora de servicios deberá facilitar a la persona usuaria el folio de registro correspondiente.</p> <p>Concluido el servicio auxiliar, la persona prestadora de servicios estará obligado a entregar de forma electrónica o impresa a la persona usuaria el reporte descriptivo levantado a través del SIESAT, en el que se desglosen los trabajos efectuados hasta ese momento, que sirva como comprobante de los servicios prestados y su importe, por ser la base para el pago de los servicios brindados.</p> <p>El reporte descriptivo deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Fecha y hora del servicio prestado al vehículo;II. Número de serie, placas de circulación y concesión o permiso de la grúa que realice el traslado del vehículo;III. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:<ol style="list-style-type: none">a) Marca y tipo.b) Año del modelo.c) Color.



motivo de retención; así como autoridad que solicitó el servicio;

- VII. Descripción de las maniobras ordinarias y especiales que se realicen, asentando además los tiempos en que se llevan a cabo las mismas, así como los periodos de inactividad;
- VIII. Desglose, por conceptos del cobro de servicios;
- IX. Hora de conclusión de los servicios; y
- X. Número de folio que permita individualizar e identificar el reporte.

En caso de que se preste el servicio a más de un vehículo, se deberá hacer un reporte descriptivo por cada uno de ellos, mismos que contendrán como mínimo la información y datos establecidos en el presente artículo.

La Agencia podrá elaborar y comunicar a los concesionarios y permisionarios, formatos específicos para el reporte a que se refiere este artículo, cuyo uso, en este caso, será obligatorio y podrá realizarse a través de herramientas tecnológicas.

La Agencia determinará mediante reglas de carácter general, las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios para llevar a cabo el servicio de salvamento.

d) Número de motor.

e) Número de serie.

f) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;

- IV. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como al menos 10 fotografías de diversos ángulos del mismo;
- V. Ubicación donde se presta el servicio;
- VI. **Nombre de la persona solicitante del servicio y, en su caso, el nombre y cargo del servidor público que pone el vehículo a disposición y motivo de retención;**
- VII. Descripción de las maniobras ordinarias y especiales que se realicen, asentando además los tiempos en que se llevan a cabo las mismas, así como los periodos de inactividad;
- VIII. **Cálculo final del costo de los servicios prestados;**
- IX. **Hora en que inician y terminan las maniobras y hora de llegada al lugar de depósito;**
- X. Número de folio que permita individualizar e identificar el reporte;
- XI. **Kilómetros recorridos contados a partir del lugar donde se inician las maniobras hasta el lugar de depósito;**
- XII. **Por lo menos cuatro fotografías tomadas desde distintos ángulos de cada etapa mencionada a continuación:**
 - a) Del inicio del salvamento.
 - b) Del desarrollo, que incluye la señalización, maniobras especiales y maniobras sobre o fuera del camino.
 - c) Del fin del salvamento.
 - d) Del inicio del arrastre.
 - e) De las condiciones del vehículo a su ingreso en el depósito.

Las fotografías deberán ser útiles para acreditar el servicio realizado y justificar el pago y maniobras sobre el servicio



		<p>correspondiente. Las fotografías señaladas en esta fracción pueden ser sustituidas por videograbaciones;</p> <p>Esta información deberá ser registrada en el SIESAT una vez realizadas las actividades de los servicios de arrastre y salvamento.</p> <p>El reporte descriptivo iniciará en el momento en que la grúa con la que se preste el servicio auxiliar parta de su base o del lugar donde se encuentre y concluirá cuando el vehículo objeto del servicio se entregue a la persona legítima propietaria o poseedora.</p> <p>En caso de que se preste el servicio a más de un vehículo, se deberá hacer un reporte descriptivo por cada uno de ellos, mismos que contendrán como mínimo la información y datos establecidos en el presente artículo.</p> <p>En caso de que un servicio requiera la intervención de más de una grúa, se deberá realizar un reporte descriptivo por cada una de ellas.</p> <p>El cobro por los servicios auxiliares del transporte público será improcedente cuando el reporte descriptivo no cuente con los elementos señalados por este artículo, cuando sea elaborado con información falsa o incompleta o de forma posterior a la prestación de los servicios, o cuando no sea entregado a la persona usuaria o interesada al momento de su conclusión, así como cuando no haya sido registrado en el SIESAT, a excepción de lo dispuesto por el artículo 30 Ter.</p>
Sin correlativo		<p>Artículo 30 Bis. La persona prestadora de servicios deberá preservar la evidencia que sirva para acreditar la veracidad de la información contenida en el reporte descriptivo, por un periodo mínimo de 30 días hábiles. Dicha evidencia podrá consistir en fotografías, videograbación o cualquier otro elemento de prueba utilizado.</p> <p>En el caso de que durante el procedimiento de queja no se aporten los elementos de prueba antes descritos, se presumirán por ciertos los</p>



		<p>hechos alegados por la persona usuaria o interesada.</p> <p>La Agencia tiene el deber de conservar la información generada a través del SIESAT por un periodo mínimo de treinta días hábiles, contados a partir de que el vehículo es retirado del depósito autorizado, a menos de que se presente queja, en cuyo caso las evidencias del servicio objeto de la queja deberán preservarse hasta que se emita la resolución definitiva.</p>
Sin correlativo.		<p>Artículo 30 Ter. El uso del SIESAT será obligatorio, y las personas prestadoras de servicios que omitan utilizarlo injustificadamente serán sancionados conforme a la presente Ley.</p> <p>En caso de que el SIESAT no funcione, de que no se cuente con acceso a internet</p> <p>En caso de que el servicio se lleve a cabo en alguna zona donde no se cuente con acceso a señal telefónica o que por cualquier otra causa de fuerza mayor que imposibilite la comunicación con la oficina administrativa del concesionario, la persona operadora deberá recabar la evidencia fotográfica necesaria para comprobar dicha situación y anexarla junto al reporte descriptivo del servicio que levantará por escrito, en el formato que expida la Agencia para tal efecto, los cuales contendrán por lo menos los mismos requisitos señalados por el artículo 30 de esta Ley.</p> <p>Posteriormente, la persona prestadora del servicio entregará dicho reporte escrito a la Agencia en un plazo no mayor de tres días hábiles. En caso de que la persona prestadora de servicios no cumpla con las obligaciones señaladas por este párrafo, corresponderá a la Agencia determinar la nulidad total del cobro de los servicios.</p> <p>En el supuesto referido, la persona prestadora de servicios deberá entregar al usuario copia del reporte descriptivo levantado por escrito al momento de concluir el servicio auxiliar.</p>



		<p>Al recibir el reporte descriptivo, la Agencia revisará que el importe cobrado por la persona prestadora de servicios no supere las tarifas autorizadas, y corroborará la distancia recorrida y las maniobras realizadas con base en la evidencia que proporcione la persona prestadora de servicios y el testimonio de la persona usuaria.</p> <p>Es obligación de la persona prestadora de servicios acreditar ante la Agencia las circunstancias que imposibilitaron la comunicación para el llenado inmediato del SIESAT. En caso de que dicha imposibilidad derive de una falla generalizada del propio sistema atribuible a la Agencia, ésta deberá emitir una constancia de la falla para efectos del registro extemporáneo del servicio.</p>
<p>Artículo 31. Los servicios públicos auxiliares de depósito y guarda vehicular...</p>		<p>Artículo 31. Los servicios públicos auxiliares de depósito y guarda vehicular...</p> <p>El importe máximo a pagar por la prestación de los servicios de depósito y guarda vehicular será determinado por el cálculo que efectúe el SIESAT con base en las tarifas autorizadas por la Agencia.</p> <p>El cómputo de días en guarda y custodia se hará por día completo, considerándose como tal cualquier fracción de éste.</p> <p>En ningún caso podrá la persona prestadora de servicios realizar cobros superiores a las tarifas autorizadas argumentando circunstancias de emergencia, fenómenos naturales, meteorológicos, acuerdo de voluntades, siniestros o cualquier otra causa.</p> <p>En la prestación de los servicios auxiliares de depósito y guarda vehicular queda prohibido el cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia.</p> <p>El cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o de importes superiores a las tarifas autorizadas será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.</p>



	<p>La persona prestadora de servicios y las personas usuarias podrán convenir precios inferiores a las tarifas autorizadas.</p>
<p>Artículo 33. El servicio de depósito y guarda de vehículos, se realizará en el establecimiento que esté más cerca de la ubicación del vehículo a depositar.</p> <p>En los municipios, en los que no se cuente con establecimientos autorizados para prestar el servicio de depósito y guarda de vehículos, el vehículo en cuestión se depositará en el que el interesado solicite.</p> <p>Queda estrictamente prohibido remitir vehículos a lugares en los cuales no se cuente con concesión otorgada por la Agencia para brindar el servicio de depósito y guarda de vehículos.</p>	<p>Artículo 33. El servicio de depósito y guarda de vehículos, se realizará en el establecimiento que asigne el SIESAT con base en la capacidad instalada, la disponibilidad inmediata y la cercanía a la ubicación del vehículo a depositar.</p> <p>En tal caso, los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como las demás personas servidoras públicas facultadas para tal efecto, únicamente podrán remitir vehículos a establecimientos que pertenezcan al Estado o que cuenten con concesión otorgada por la Agencia para brindar el servicio de depósito y guarda de vehículos conforme a la presente Ley.</p> <p>Las personas servidoras públicas que incumplan con la obligación señalada en el párrafo precedente, incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.</p>
<p>Artículo 34. Las especificaciones mínimas de infraestructura y de servicio que deberán cubrirse en los establecimientos donde se preste el servicio público auxiliar de depósito vehicular, son:</p> <p>I. a II. ...</p> <p>III. Implantar y ejecutar los controles de seguridad y vigilancia que ordene la Agencia, mediante personal de custodia, cámaras, dispositivos de iluminación u otros mecanismos;</p> <p>IV. a VI. ...</p>	<p>Artículo 34. Las especificaciones mínimas de infraestructura y de servicio que deberán cubrirse en los establecimientos donde se preste el servicio público auxiliar de depósito vehicular son:</p> <p>I. a II. ...</p> <p>III. Implementar, ejecutar y mantener controles de seguridad y vigilancia que ordenen los lineamientos que expida la Agencia con la finalidad de asegurar la custodia y conservación de los vehículos depositados, los cuales incluirá personal de custodia, cámaras y dispositivos de iluminación.</p> <p>IV. a VI. ...</p>
<p>Artículo 36. Los concesionarios podrán promover y suscribir entre sí y con las corporaciones de policía estatales y municipales, convenios de coordinación para optimizar la adecuada cobertura y condiciones de prestación del servicio, así como garantizar la efectiva</p>	<p>Artículo 36. Las personas prestadoras de servicios de depósito y guarda vehicular podrán promover y suscribir entre sí y con las corporaciones de policía estatales y municipales, convenios de coordinación para optimizar la adecuada cobertura y</p>



protección y custodia de los vehículos y proporcionar a las autoridades en materia de seguridad, información para el debido cumplimiento de sus fines.

Los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como los demás servidores públicos facultados para tal efecto, únicamente podrán remitir vehículos a lugares de depósito y guarda que cuenten con concesión otorgada conforme a la presente Ley.

Los servidores públicos que incumplan con la obligación señalada en el párrafo precedente, incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 38. Al momento de recibir un vehículo en depósito, el concesionario recibirá una copia del reporte descriptivo y entregará un inventario del bien depositado y una copia al propietario del vehículo al servidor público responsable de la puesta a disposición o del operador de la grúa responsable del traslado, que describa:

- I. El nombre del servidor público o la persona que realiza la entrega material del vehículo;
- II. Si es el caso, número de serie, placas de circulación y número de concesión de la grúa que realice el traslado del vehículo depositado y nombre de la compañía concesionaria del servicio de salvamento y arrastre o de la corporación que hubiese hecho el traslado.
- III. La fecha y hora de recepción del vehículo;
- IV. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:
 - a) Marca y tipo.
 - b) Año del modelo.
 - c) Color.
 - d) Número de motor.
 - e) Número de serie.
 - f) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;

condiciones de prestación del servicio, así como garantizar la efectiva protección y custodia de los vehículos y proporcionar a las autoridades en materia de seguridad, información para el debido cumplimiento de sus fines.

Artículo 38. Al momento de recibir un vehículo en depósito, el **concesionario o permisionario entregará una copia del inventario del bien depositado a la persona propietaria del vehículo, a la persona servidora pública responsable de la puesta a disposición y a la persona operadora de la grúa responsable del traslado.**

Dicho inventario deberá describir:

- I. El nombre del servidor público o la persona que realiza la entrega material del vehículo;
- II. Si es el caso, número de serie, placas de circulación y número de concesión de la grúa que realice el traslado del vehículo depositado y nombre de la compañía concesionaria del servicio de salvamento y arrastre o de la corporación que hubiese hecho el traslado.
- III. La fecha y hora de recepción del vehículo;
- IV. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:
 - a) Marca y tipo.
 - b) Año del modelo.
 - c) Color.
 - d) Número de motor.



<p>V. Nombre y dirección del concesionario responsable de la prestación del servicio de depósito vehicular;</p> <p>VI. Nombre y firma autógrafa de la persona que reciba materialmente el vehículo;</p> <p>VII. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como, al menos 10 diez fotografías del vehículo, del exterior, interior y motor.</p> <p>VIII. Relación y descripción pormenorizada de los objetos que se encuentren en el interior o exterior del vehículo y que permanecerán en depósito junto con la unidad; y</p> <p>IX. Número de folio que permita individualizar e identificar el recibo.</p> <p>La Agencia podrá implementar las herramientas tecnológicas necesarias en las cuales el concesionario lleve a cabo la captura de la información señalada en el presente artículo.</p>		<p>e) Número de serie. f) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;</p> <p>V. Nombre y dirección de la persona concesionaria o permisionaria responsable de la prestación del servicio de depósito vehicular;</p> <p>VI. Nombre y dirección de la persona concesionaria o permisionaria responsable de la prestación del servicio de arrastre y salvamento;</p> <p>VII. Nombre y firma autógrafa de la persona que reciba materialmente el vehículo en el depósito;</p> <p>VIII. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como, al menos 10 diez fotografías del vehículo, del exterior, interior y motor.</p> <p>IX. Relación y descripción pormenorizada de los objetos que se encuentren en el interior o exterior del vehículo y que permanecerán en depósito junto con la unidad; y</p> <p>X. Número de folio que permita individualizar e identificar el recibo.</p> <p>La persona prestadora del servicio de depósito deberá entregar copia impresa a la persona usuaria, al operador de la grúa que realizó el traslado y, en su caso, al servidor público responsable de la puesta a disposición.</p>
<p>Artículo 39. Los concesionarios deberán devolver el vehículo que tengan bajo su guarda y custodia, en las condiciones que consten tanto en el reporte descriptivo, como en el inventario del vehículo, haciéndose responsables de cualquier parte o accesorio faltante, así como de los daños causados a los vehículos durante el tiempo que permanezcan bajo su custodia y, en cualquier caso, deberá restituirlos o repararlos a satisfacción del propietario del vehículo.</p>		<p>Artículo 39. Las personas concesionarias y permisionarias deberán devolver el vehículo que tengan bajo su guarda y custodia, en las condiciones que consten tanto en el reporte descriptivo, como en el inventario del vehículo, haciéndose responsables de cualquier parte o accesorio faltante, así como de los daños causados a los vehículos durante el tiempo que permanezcan bajo su custodia y, en cualquier caso, deberá restituirlos o repararlos a satisfacción del propietario del vehículo.</p>



Artículo 40. Para obtener la devolución del vehículo depositado, el interesado deberá exhibir la orden de liberación que al efecto expida la autoridad ante la cual se hubiese puesto a disposición, debiendo cubrir el monto de las tarifas correspondientes; y comprobar que pagó los servicios al concesionario de salvamento y arrastre y firmar la documentación que acredite la entrega del vehículo.

Artículo 40. Para obtener la devolución del vehículo depositado, el interesado deberá exhibir la orden de liberación que al efecto expida la autoridad ante la cual se hubiese puesto a disposición, debiendo cubrir el monto de las tarifas correspondientes; y comprobar que pagó los servicios al concesionario o **permisionario** de salvamento y arrastre y firmar la documentación que acredite la entrega del vehículo.

Una vez que la persona usuaria o interesada cumpla los requisitos señalados en el párrafo anterior, la persona prestadora de servicios deberá concluir el servicio en el SIESAT, y hacer entrega del reporte descriptivo generada a través de dicho sistema, de forma electrónica o impresa, así como del vehículo o unidad vehicular que tenga bajo su guarda y custodia.

La retención injustificada del vehículo será sancionada conforme a lo establecido por esta Ley, la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 41. Si al momento de la devolución del vehículo, el interesado detectare faltantes o averías que no consten en el reporte descriptivo o en el inventario, podrá presentar una queja ante la Defensoría de los Derechos del Usuario de la Agencia, dentro de los diez días hábiles siguientes al momento en que le fue entregado.

Artículo 41. La persona usuaria o interesada podrá presentar queja ante la Defensoría de los Derechos del Usuario de la Agencia dentro de los treinta días hábiles posteriores a que tenga conocimiento de los hechos u omisiones que originen las siguientes causales:

La atención de las quejas se realizará conforme al procedimiento establecido por la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro y las normas reglamentarias que de ésta deriven.

De no lograrse la conciliación, quedarán a salvo los derechos del interesado para hacerlos valer en las instancias legales pertinentes.

- I. Por presentar el vehículo faltantes, daños o averías que no consten en el reporte descriptivo o en el inventario;
- II. Por cobros superiores a las tarifas autorizadas;
- III. Por cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia, o por servicios no realizados;
- IV. Por omisión de utilizar en tiempo y forma el SIESAT;
- V. Por no entregar al usuario copia o folio del reporte descriptivo e inventario;
- VI. Por no capturar información fidedigna, completa y correcta del servicio prestado en el SIESAT;
- VII. Por retener el vehículo injustificadamente;



- VIII. Por negarse a recibir el pago del servicio, en perjuicio de la persona usuaria o interesada;
- IX. Por negarse a emitir la factura correspondiente, o proporcionarla con datos falsos;
- X. Por no exhibir las tarifas vigentes a la vista del público en las grúas que presten los servicios auxiliares o en las oficinas de administración del concesionario o permisionario.
- XI. Por cualquier otra infracción de las señaladas por el artículo 49 de esta Ley, que cause perjuicio a la persona usuaria o interesada.

La atención de las quejas se realizará conforme al procedimiento establecido por la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro y las normas reglamentarias que de ésta deriven.

De comprobarse la actualización de la causal objeto de la queja, corresponderá a la Agencia determinar la nulidad parcial o total del cobro y la indemnización por los daños ocasionados, según proceda, así como aplicar las sanciones previstas por esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.

Cuando la determinación de la Agencia no resulte favorable al usuario o interesado, quedarán a salvo sus derechos para hacerlos valer en las instancias legales pertinentes.

El cobro del depósito de vehículos se suspenderá por determinación de la Agencia a partir de la fecha en que la persona interesada de la unidad vehicular presente queja hasta la resolución definitiva del conflicto. Sólo en el caso de que la queja resulte notoriamente infundada, la persona prestadora de servicios podrá hacer el cobro de la tarifa autorizada incluyendo el lapso comprendido entre la fecha de la presentación de la queja y la devolución de la unidad vehicular.



Sin correlativo.

Artículo 41 bis. Se crea el Consejo Ciudadano de Vigilancia de los Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro, como órgano colegiado de participación ciudadana, honorífico y de carácter consultivo, de supervisión y denuncia, cuyo objeto es coadyuvar en la vigilancia del cumplimiento de esta Ley.

El Consejo se integrará de manera paritaria por:

- a) Tres personas representantes de las personas usuarias del servicio de arrastre, salvamento y depósito vehicular, designadas mediante convocatoria pública emitida por la Agencia, la cual garantizará los principios de máxima publicidad, equidad de género y representación de los distintos sectores del transporte, incluyendo transporte de carga, transporte de pasajeros y transporte particular;
- b) Tres personas representantes de las personas concesionarias y permisionarias de los servicios auxiliares regulados por esta Ley, designadas mediante convocatoria pública emitida por la Agencia, garantizando la representación de los giros de arrastre y salvamento, depósito y guarda; y
- c) La persona titular de la Defensoría de los Derechos del Usuario, quien fungirá como Secretaria Técnica del Consejo, con voz pero sin voto.

Los cargos serán honoríficos y tendrán una duración de dos años, pudiendo ser ratificados por un periodo igual. La Agencia emitirá los lineamientos para la integración, organización y funcionamiento del Consejo dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor de esta Ley.

La Agencia y las personas prestadoras de servicios deberán proporcionar al Consejo la información que éste les solicite en ejercicio de sus atribuciones, en un plazo no mayor de diez días hábiles, salvo que se trate de información reservada o confidencial en términos de la legislación aplicable.



Sin correlativo		<p>Artículo 41 ter. El Consejo Ciudadano de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las personas prestadoras de servicios y de las autoridades encargadas de su aplicación;b) Recibir, sistematizar y canalizar ante la Defensoría o ante la autoridad competente las denuncias presentadas por personas usuarias, concesionarias o permisionarias sobre actos u omisiones que contravengan esta Ley;c) Dar seguimiento a las quejas presentadas y a las resoluciones emitidas por la Agencia, verificando su debida ejecución;d) Solicitar a la Agencia informes periódicos sobre el estado que guardan las concesiones, permisos, sanciones impuestas y el funcionamiento del SIESAT;e) Emitir recomendaciones públicas dirigidas a la Agencia, a los prestadores de servicios o a otras autoridades, para mejorar la prestación de los servicios auxiliares del transporte;f) Proponer a la Agencia modificaciones a los criterios de equidad y rotación del Sistema de Roles de Guardia, así como a las tarifas autorizadas; yg) Denunciar ante las autoridades competentes los actos de servidores públicos que constituyan faltas administrativas o delitos en la aplicación de esta Ley,
Sin correlativo.		<p>Artículo 41 quáter. Las personas concesionarias y permisionarias podrán presentar sus denuncias ante el Consejo Ciudadano de Vigilancia dentro de los treinta días hábiles posteriores a que tengan conocimiento de los hechos u omisiones que originen las siguientes causales:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Relativos a actos de personas servidoras públicas:<ul style="list-style-type: none">a) Por solicitar o permitir la prestación del servicio por parte de personas físicas o morales que no cuenten con concesión o permiso vigente;



		<ul style="list-style-type: none">b) Por asignar servicios fuera del Sistema de Roles de Guardia del SIESAT, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 24 de esta Ley;c) Por remitir vehículos a establecimientos de depósito y guarda que no cuenten con concesión o permiso vigente;d) Por actos de hostigamiento, extorsión, solicitud de dádivas o cualquier otra conducta que constituya abuso de autoridad en perjuicio de la persona concesionaria o permisionaria; ye) Por aplicar criterios discriminatorios o inequitativos en la asignación de turnos, verificación de requisitos o imposición de sanciones. <p>II. Relativos a la operación del SIESAT:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Por errores en la asignación automática de servicios que perjudiquen reiteradamente al mismo concesionario o permisionario;b) Por exclusión injustificada del Sistema de Roles de Guardia;c) Por fallas del SIESAT atribuibles a la Agencia que impidan la correcta prestación del servicio y afecten los derechos de la persona concesionaria o permisionaria; yd) Por inaplicación de los criterios de equidad y rotación previamente definidos y publicados por la Agencia. <p>III. Causales relativas a la competencia desleal:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Por la prestación del servicio por parte de personas físicas o morales que no cuenten con concesión o permiso vigente; yb) Por la utilización de una misma concesión o permiso para amparar la operación de múltiples unidades no registradas ante la Agencia.
Sin correlativo.		<p>Artículo 41 quinquies. La atención de las denuncias se realizará conforme al procedimiento establecido por la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro y las normas reglamentarias que de ésta deriven.</p>



		<p>El Consejo Ciudadano de Vigilancia canalizará las denuncias ante la Agencia, la cual deberá:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Tratándose de actos de personas servidoras públicas, dar vista a la autoridad competente en materia de responsabilidades administrativas y, en su caso, penales;II. Tratándose de fallas del SIESAT, adoptar las medidas técnicas y administrativas para corregirlas en un plazo no mayor de quince días hábiles, así como resarcir los perjuicios ocasionados;III. Tratándose de competencia desleal, ordenar la práctica de visitas de inspección y, en su caso, aplicar las sanciones previstas en esta Ley. <p>Cuando la determinación de la Agencia no resulte favorable a la persona denunciante, quedarán a salvo sus derechos para hacerlos valer en las instancias legales pertinentes.</p>
<p>Artículo 49. Se consideran infracciones a esta Ley:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Cobrar tarifas superiores a las autorizadas por la Agencia por parte de los concesionarios o permisionarios;II. Devolver el vehículo a persona distinta de la señalada por la autoridad que ordene la liberación del vehículo;III. Recibir en depósito vehículos para los cuales exista impedimento, de conformidad con esta Ley;IV. Provocar o tolerar actos que produzcan el deterioro, pérdida, destrucción o disposición indebida de los vehículos depositados o que sean objeto de arrastre;V. Omitir o utilizar inadecuadamente los formatos que la Agencia establezca para prestar los servicios que regula esta Ley o utilizar formatos distintos a los autorizados;VI. Omitir consignar en el Reporte Descriptivo o la constancia de recibo del vehículo los datos		<p>Artículo 49. Se consideran infracciones a esta Ley:</p> <ol style="list-style-type: none">I. Recibir en depósito vehículos para los cuales exista impedimento, de conformidad con esta Ley;II. Omitir o utilizar inadecuadamente los formatos que la Agencia establezca para prestar los servicios que regula esta Ley o utilizar formatos distintos a los autorizados;III. Omitir informar de inmediato, a la autoridad ante la cual se encuentren a disposición los vehículos depositados, el robo o daño que llegaren a sufrir mientras se encuentren bajo su cuidado;IV. Devolver el vehículo a persona distinta de la señalada por la autoridad que ordene la liberación del vehículo;V. Provocar o tolerar actos que produzcan el deterioro, pérdida, destrucción o disposición indebida de los vehículos depositados o que sean objeto de arrastre,



que se refieren en el artículo 38 de esta Ley o que se establezcan datos falsos;

- VII. Omitir implementar o ejecutar las medidas de control y vigilancia que esta Ley ordena o que se consignent en el título de concesión correspondiente;
- VIII. Omitir llevar o llevar incompleto el registro de control de ingreso y egreso de vehículos depositados, a que se refiere el artículo 17, fracción VIII, de esta Ley;
- IX. Omitir informar de inmediato, a la autoridad ante la cual se encuentren a disposición los vehículos depositados, el robo o daño que llegaren a sufrir mientras se encuentren bajo su cuidado;
- X. Omitir cumplir con las debidas especificaciones físicas del establecimiento para la prestación del servicio;
- XI. Omitir tener a la vista del público el catálogo de tarifas vigentes;
- XII. Negarse sin causa justificada, a recibir o a devolver los vehículos, cuando lo requieran las autoridades competentes;
- XIII. Rebasar la capacidad instalada de almacenamiento de vehículos para depósito;
- XIV. Omitir tener contratada y vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil a que se refieren los artículos 17, fracción XII y 20, fracción IX, de esta Ley;
- XV. Omitir entregar a los interesados, la factura o el recibo fiscal de pago por la prestación del servicio;
- XVI. Realizar los servicios que regula esta Ley, sin la concesión o permiso correspondiente;
- XVII. Remitir un vehículo detenido por autoridades de un municipio, a un establecimiento de depósito y guarda de un municipio distinto, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;
- XVIII. Remitir vehículos a establecimientos de depósito y guarda que no cuenten con concesión para prestar el servicio de depósito y guarda;
- XIX. Recibir un vehículo si se pretende ponerlo bajo resguardo de un establecimiento ubicado en

así como de los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior;

- VI. Omitir consignar en el Reporte Descriptivo o la constancia de recibo del vehículo los datos que se refieren en los artículos 30 y 38 de esta Ley, respectivamente, o que se establezcan datos falsos;
- VII. Omitir implementar o ejecutar las medidas de control y vigilancia que esta Ley ordena o que se consignent en el título de concesión correspondiente;
- VIII. Omitir llevar o llevar incompleto el registro de control de ingreso y egreso de vehículos depositados, a que se refiere el artículo 17, fracción VIII, de esta Ley;
- IX. Omitir cumplir con las debidas especificaciones físicas del establecimiento para la prestación del servicio;
- X. Omitir tener a la vista del público el catálogo de tarifas vigentes en un cartel de por lo menos un metro cuadrado en las oficinas de administración del concesionario o permisionario, así como en las grúas que presten el servicio de arrastre y salvamento;
- XI. Negarse sin causa justificada, a recibir o a devolver los vehículos, cuando lo requieran las autoridades competentes;
- XII. Rebasar la capacidad instalada de almacenamiento de vehículos para depósito;
- XIII. Omitir utilizar el SIESAT, fuera del supuesto señalado por el artículo 30 Ter.
- XIV. Omitir entregar a la Agencia el reporte descriptivo al término del plazo de tres días, en el supuesto referido por el artículo 30 Ter.
- XV. Omitir entregar al usuario copia y folio del reporte descriptivo e inventario al concluir la prestación del servicio.
- XVI. Realizar los servicios que regula esta Ley, sin la concesión o permiso correspondiente;
- XVII. Remitir un vehículo detenido por autoridades de un municipio a un



un municipio distinto, a aquel en que se localice el establecimiento de depósito y guarda, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;

- XX. Recibir vehículos que sean trasladados por personas físicas o morales que no cuenten con la concesión o permiso para prestar el servicio público auxiliar de salvamento y arrastre, en los términos que establece esta Ley; y
- XXI. Las demás conductas que contravengan las disposiciones contenidas en este ordenamiento.

establecimiento de depósito y guarda de un municipio distinto, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;

- XVIII. Remitir vehículos a establecimientos de depósito y guarda que no cuenten con concesión para prestar el servicio de depósito y guarda;
- XIX. Recibir un vehículo si se pretende ponerlo bajo resguardo de un establecimiento ubicado en un municipio distinto, a aquel en que se localice el establecimiento de depósito y guarda, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;
- XX. Recibir vehículos que sean trasladados por personas físicas o morales que no cuenten con la concesión o permiso para prestar el servicio público auxiliar de salvamento y arrastre, en los términos que establece esta Ley;
- XXI. Cobrar conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o montos superiores al importe calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas;
- XXII. Cobrar por servicios no realizados o falsificar maniobras, distancias recorridas o tiempo de duración de los servicios.
- XXIII. Omitir tener contratada y vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil a que se refieren los artículos 17, fracción XII y 20, fracción IX, de esta Ley;
- XXIV. Omitir entregar a la persona usuaria o interesada la factura electrónica correspondiente por la prestación del servicio;
- XXV. Realizar el arrastre de un vehículo sin previa autorización de la persona usuaria o interesada ni orden de remisión emitida por autoridad competente; y
- XXVI. Las demás conductas que contravengan las disposiciones contenidas en este ordenamiento.

Artículo 51. Se impondrá multa de 10 a 50 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización

Artículo 51. Se impondrá multa de 10 a 50 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización



<p>(UMA), al concesionario o permisionario que incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones III, V, VII, IX y XI del artículo 49 de esta Ley.</p>	<p>(UMA), al concesionario o permisionario que incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones I a III del artículo 49 de esta Ley.</p>
<p>Artículo 52. Se impondrá multa de 50 a 250 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones I, II, IV, VI, VIII, X, XII, XIII y XXI del artículo 49 de esta Ley.</p>	<p>Artículo 52. Se impondrá multa de 100 a 350 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones IV a XVI y XXVII del artículo 49 de esta Ley.</p>
<p>Artículo 52 Bis. Se impondrá multa de 750 a 1200 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones XVI, XVII, XVIII, XIX y XX del artículo 49 de esta Ley.</p>	<p>Artículo 52 Bis. Se impondrá multa de 750 a 1200 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones XVII a XXI del artículo 49 de esta Ley.</p>
<p>En el caso de que se encuentre prestando el servicio de arrastre o salvamento, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, el vehículo será remitido al establecimiento de depósito autorizado.</p>	<p>En el caso de que se encuentre prestando el servicio de arrastre o salvamento, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, el vehículo será remitido al establecimiento de depósito autorizado.</p>
<p>En el caso de que se encuentre prestando el servicio de depósito o guarda, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, se realizará la clausura temporal o permanente, parcial o total del establecimiento.</p>	<p>En el caso de que se encuentre prestando el servicio de depósito o guarda, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, se realizará la clausura temporal o permanente, parcial o total del establecimiento.</p>
<p>Artículo 53. Procede la suspensión temporal de los derechos derivados de la concesión, por un periodo de uno hasta 90 días, cuando:</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Se incurra en el supuesto de la fracción XV del artículo 49 de esta Ley; y</p> <p>V. Incurrir en el supuesto que establece la fracción XIV del artículo 49 del presente ordenamiento legal.</p>	<p>Artículo 53. Procede la suspensión temporal de los derechos derivados de la concesión, por un periodo de treinta hasta 90 días, cuando:</p> <p>I. a III. ...</p> <p>IV. Se incurra en cualquiera de las infracciones numeradas en las fracciones XXII a XXVI del artículo 49 de esta Ley.</p> <p>V. Incurrir en el supuesto que establece la fracción XIV del artículo 49 del presente ordenamiento legal.</p>

Por las consideraciones anteriormente expuestas y fundamentadas, se somete a la consideración de esta Sexagésima Primera Legislatura la siguiente **"INICIATIVA DE LEY POR LA QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE SERVICIOS AUXILIARES DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO"**, en los términos que siguen:

ARTÍCULO ÚNICO. – Se reforman diversas disposiciones de la Ley de Servicios Auxiliares del Transporte



Público del Estado de Querétaro para quedar como sigue:

Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

II. a VI. ...

X. **Persona usuaria**, persona física o moral que utilice el servicio público auxiliar de arrastre, salvamento o depósito de vehículos;

XI. ...

XII. **Tarifa autorizada**, el importe máximo autorizado por la Agencia como contraprestación por los servicios auxiliares del transporte;

X a XIV. ...

XXVII. **SIESAT**, Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte, constituido por el software o programa establecido por la Agencia, cuyo uso es obligatorio;

XXVIII. Persona prestadora de servicios, persona física o moral, de derecho público o privado, debidamente autorizada para prestar alguno de los servicios regulados por esta Ley;

XXIX. Consejo, el Consejo Ciudadano de Vigilancia de los Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro;

XXX. Hecho de tránsito, cualquier evento que ocurra en vías públicas o caminos del Estado, en el que intervengan uno o más vehículos, y que genere la necesidad de servicios de arrastre, salvamento o depósito, tales como colisiones, volcaduras, fallas mecánicas, abandono o cualquier circunstancia que impida la circulación del vehículo por sus propios medios;

XXXI. Maniobras de salvamento, al conjunto de operaciones técnicas que realiza la persona prestadora del servicio, con el equipo especializado correspondiente, para poner un vehículo siniestrado en posición y condiciones de ser arrastrado sin causarle daños adicionales;

XXXII. Reporte descriptivo, documento electrónico generado a través del SIESAT que acredita la prestación del servicio de arrastre y salvamento, en el cual se registran en tiempo real los datos, maniobras, tiempos, distancias, tarifas aplicadas y el cálculo final del importe a pagar, y que constituye el comprobante oficial del servicio;

XXXIII. Inventario, documento en el que se asientan las características, estado físico y la relación pormenorizada de los bienes que se encuentran en su interior o exterior, con el respaldo fotográfico correspondiente, y que sirve para determinar la custodia y la posterior devolución en las mismas condiciones.

XXXIV. Custodia, obligación legal de guarda, cuidado y conservación que asume la persona prestadora del servicio de depósito y guarda sobre el vehículo y todos los bienes que se encuentren en su interior, desde el momento de su recepción hasta su devolución, debiendo responder por cualquier faltante, daño o menoscabo que no derive del deterioro natural;

XXXV. Banderazo, cargo fijo autorizado por la Agencia que se genera al momento en que la grúa arriba al lugar donde se prestará el servicio, como contraprestación por la movilización inicial y puesta a disposición del equipo, con independencia de los kilómetros que posteriormente se recorran;



- XXXVI. Persona física que conduce el vehículo de arrastre y salvamento y ejecuta materialmente las maniobras correspondientes, bajo la dependencia y responsabilidad de la persona concesionaria o permisionaria titular de la autorización;
- XXXVII. Defensoría, la Defensoría de los Derechos del Usuario de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro; y
- XXXVIII. PROFECO, la Procuraduría Federal del Consumidor.

Artículo 3. La aplicación de la Ley estará a cargo del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, por conducto de la Agencia, quien tendrá las facultades siguientes:

I. a VI. ...

- IX. Celebrar con las dependencias federales convenios de coordinación en materia de interconexión tecnológica que permitan la plena operación del Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte; y
- X. Las demás señaladas por otros ordenamientos jurídicos en la materia.

Artículo 4. Corresponde a la Agencia, el ejercicio las siguientes atribuciones:

- IV. Llevar los registros de concesionarios y permisionarios de los servicios públicos auxiliares regulados por esta Ley, **mantenerlos actualizados y publicarlos de forma accesible en la página de internet oficial de la Agencia, en donde se deberá incluir:**
- a) El tipo de servicio para el cual se otorga.
 - b) El nombre de la persona física o moral titular de cada permiso o concesión.
 - c) El municipio o circunscripción en que cuenta con autorización para prestar el servicio.
 - d) El domicilio del establecimiento donde deberá prestarse el servicio;
 - e) Su fecha de otorgamiento y de vigencia.
- V. ...
- VI. **Vigilar, controlar y supervisar la prestación de los servicios auxiliares del transporte público, así como realizar inspecciones para verificar el cumplimiento de esta Ley;**
- IV. a V. ...
- XIV. **Implementar, mantener, operar y actualizar el Sistema Informático de Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro, a través del cual se calculará de forma automatizada el importe máximo a pagar por los servicios auxiliares prestados con base en las tarifas oficiales autorizadas por la Agencia;**
- XV. **Garantizar en todo momento la prestación ininterrumpida, puntual y eficiente de los servicios auxiliares del transporte público en el Estado de Querétaro;**
- XVI. **Expedir lineamientos que reglamenten las características mínimas con las que deberán de contar los establecimientos que presten el servicio de guarda y depósito vehicular que sean necesarias para garantizar la custodia y conservación de los vehículos depositados y de los bienes que se encuentren en su interior, de conformidad con el artículo 34 de esta Ley;**
- XVII. **Vigilar que todos las personas que presten los servicios auxiliares del transporte público en el Estado cuenten con la respectiva concesión o permiso;**



- XVIII. Sancionar a los particulares que presten los servicios auxiliares del transporte público en el Estado sin contar con el permiso o concesión para hacerlo, en los términos de esta Ley y los demás ordenamientos aplicables;
- XIX. Determinar la nulidad parcial o total de los cobros realizados por las personas prestadoras de los servicios auxiliares del transporte público que contravengan lo dispuesto por esta Ley.
- XX. Administrar, publicar y actualizar el Cronograma de Roles de Guardia del SIESAT;
- XXI. Las demás señaladas por otros ordenamientos legales aplicables.

Artículo 17. Son obligaciones de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de depósito y guarda vehicular:

II. a III. ...

V. Conservar y devolver el vehículo depositado, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, en las mismas condiciones en que sean recibidos, salvo el deterioro natural que presente por el simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas, con las excepciones previstas en esta Ley;

V. a XIII. ...

- XIX. Cobrar exclusivamente los conceptos establecidos por la Agencia, y respetar el importe máximo por la prestación servicio calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas;
- XX. Establecer las medidas necesarias de seguridad que garanticen que los vehículos detenidos, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, no sufran deterioros, menoscabos, robos, desmantelamientos, pérdidas o daños diversos a los que son inherentes al simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas;
- XXI. Cuando el vehículo detenido se encuentre con carga, entregarla en el momento en el que se solicite, previa acreditación de la propiedad o legal posesión de dicha carga; salvo que alguna autoridad administrativa o jurisdiccional determine alguna medida precautoria o de aseguramiento sobre la misma.
En ningún supuesto podrá el concesionario o permisionario retener como garantía de pago de los servicios prestados la carga, equipajes, herramientas, combustibles o bienes que se transporten en los vehículos;
- XXII. Dar a conocer a la persona usuaria el cálculo efectuado por el SIESAT, al momento de liberar el vehículo, para determinar el importe máximo por la prestación del servicio;
- XXIII. Las demás que se establezcan expresamente en el título de concesión y que dispongan las leyes aplicables.

Artículo 20. Son obligaciones de las personas concesionarias y permisionarias del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre vehicular:

I. a V. ...

VII. Respetar las tarifas establecidas para la prestación del servicio de salvamento y arrastre, que determine la Agencia, así como informarlas a la persona usuaria al momento en que se realiza el servicio.

Dichas tarifas deberán encontrarse en un cartel de cuando menos un metro cuadrado, en un lugar visible al público en las oficinas de administración de la persona concesionaria o permisionaria, así como de manera visible en la grúa que preste el servicio en un espacio de cuando menos 50 x 30 centímetros.



Adicionalmente, toda grúa en operación deberá portar en un lugar visible al exterior, en caracteres legibles, el número de concesión o permiso que ampara su operación, así como el número de placas de circulación de la unidad. La Agencia validará que estos datos coincidan con los registrados en el SIESAT;

VII. a X. ...

- XVII. Cobrar exclusivamente los conceptos establecidos por la Agencia, y respetar el importe máximo por la prestación servicio calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas.
- XVIII. Establecer las medidas de seguridad necesarias para garantizar que los vehículos detenidos, así como los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior, no sufran deterioros, menoscabos, robos, desmantelamientos, pérdidas o daños diversos a los que son inherentes al simple transcurso del tiempo, la intemperie o las condiciones climatológicas;
- XIX. Cuando el vehículo detenido se encuentre con carga, entregarla en el momento en el que se solicite, previa acreditación de la propiedad o legal posesión de dicha carga; salvo que alguna autoridad administrativa o jurisdiccional determine alguna medida precautoria o de aseguramiento sobre la misma;
- XX. Bajo ninguna circunstancia podrá el concesionario o permisionario retener como garantía de pago de los servicios prestados la carga, equipajes, herramientas, combustibles o bienes que se transporten en los vehículos;
- XXI. Dar a conocer a la persona usuaria el cálculo efectuado por el SIESAT para determinar el importe máximo por la prestación del servicio; y
- XXII. Las demás que se establezcan expresamente en el título de concesión y que dispongan las leyes aplicables.

Artículo 21. Son derechos de las **personas concesionarias y permisionarias** del servicio público auxiliar de depósito y guarda.

- II. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, **respetando el importe máximo por la prestación del servicio que calcule el SIESAT con base en la tarifa autorizada;**

II. a III. ...

Artículo 22. Son derechos de **las personas concesionarias y permisionarias** del servicio público auxiliar de salvamento y arrastre vehicular:

- II. Cobrar, a quienes acrediten interés legítimo sobre los vehículos, **respetando el importe máximo por la prestación del servicio que calcule el SIESAT con base en la tarifa autorizada;**

II. a III. ...

- V. **Los demás que le otorgue el presente ordenamiento.**

Artículo 23. Los servicios públicos auxiliares de salvamento y arrastre vehicular...

El importe máximo a pagar por la prestación de los servicios de arrastre y salvamento vehicular será determinado por el cálculo que efectúe el SIESAT con base en las tarifas autorizadas por la Agencia.

El SIESAT determinará de forma automática, mediante tecnología de posicionamiento satelital, los kilómetros recorridos desde el lugar en que se encuentre el vehículo objeto del servicio hasta el lugar donde se realizará su depósito o entrega.

En el cobro que se realice por kilómetro, las fracciones mayores a quinientos metros se computarán como un kilómetro completo, y las fracciones en distancias menores a quinientos metros no se cobrarán.



En ningún caso podrá la persona prestadora de servicios realizar cobros superiores a las tarifas autorizadas argumentando circunstancias de emergencia, fenómenos naturales, meteorológicos, acuerdo de voluntades, siniestros o cualquier otra causa.

En la prestación de los servicios auxiliares del transporte público queda prohibido el cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia.

El cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o de importes superiores a las tarifas autorizadas será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.

La persona prestadora de servicios y las personas usuarias podrán convenir precios inferiores a las tarifas autorizadas.

Artículo 24. La asignación de los servicios de arrastre y salvamento vehicular se realizará de manera automática, pública e imparcial a través del Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte (SIESAT), el cual operará mediante un mecanismo de roles de guardia programados, de conformidad con las siguientes bases:

- VI. El SIESAT asignará el servicio al prestador autorizado que, encontrándose en disponibilidad inmediata, se ubique en el primer lugar del rol de guardia correspondiente a la zona geográfica donde se encuentre el vehículo objeto del servicio;
- VII. La Agencia establecerá mediante disposiciones de carácter general los criterios de prelación, los cuales priorizarán:
 - d) La cercanía al punto de siniestro o detención;
 - e) La capacidad técnica de la grúa para el tipo de vehículo (peso, dimensiones);
 - f) El orden cronológico del rol de guardia.
- VIII. El SIESAT deberá mostrar en tiempo real, en el portal de internet de la Agencia, el listado de unidades en rol activo, indicando nombre de la persona concesionaria, número económico, placas, número de concesión, zona de cobertura y estatus de disponibilidad;
- IX. Una vez asignado el servicio, el SIESAT generará un comprobante electrónico de asignación que deberá ser notificado a la persona usuaria solicitante al momento de liberar el vehículo, el cual contendrá el folio del servicio, nombre de la persona prestadora, placas de la unidad asignada;
- X. La asignación automática no aplicará en los siguientes supuestos de emergencia, en los cuales la autoridad competente solicitará directamente al prestador más cercano, debiendo registrar dicha solicitud y su justificación en el SIESAT dentro de los 30 minutos siguientes:
 - a) Cuando exista riesgo inminente para la vida o el medio ambiente;
 - b) Cuando uno o más vehículos participantes en un hecho de tránsito transporten carga de productos, materiales o residuos peligrosos; o
 - c) Cuando el hecho de tránsito sea constitutivo de un probable delito, en cuyo caso los vehículos quedarán a disposición de la autoridad competente.

Artículo 24 bis. Las personas concesionarias y permisionarias podrán impugnar ante la Agencia el orden de prelación contenido en el Cronograma de Roles de Guardia dentro de los tres días hábiles siguientes a su publicación, cuando consideren que:



- d) Una unidad incluida en el rol no cumple con los requisitos técnicos, legales o administrativos exigidos por esta Ley y demás disposiciones aplicables para la prestación del servicio;
- e) Una persona física o moral incluida en el rol no cuenta con concesión o permiso vigente, está suspendida por resolución de la autoridad competente, o existe impedimento legal que le inhabilite para la prestación del servicio; o
- f) No se realizó la asignación de turnos conforme a los criterios de equidad y rotación definidos por la Agencia.

La interposición de esta impugnación no suspenderá la prestación de los servicios de emergencia, resolviéndose la misma en un plazo máximo de cinco días hábiles para efectos de los roles subsecuentes.

Artículo 24 ter. Queda prohibido que los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como las demás personas servidoras públicas facultadas para tal efecto, soliciten vehículos de arrastre y salvamento:

- III. Distintos a los asignados por el SIESAT mediante el Folio de Asignación correspondiente, salvo en los supuestos de excepción previstos en el artículo anterior; o
- IV. Que no cuenten con concesión o permiso vigente otorgado conforme a la presente Ley y validado por el SIESAT al momento de la asignación.

Las personas servidoras públicas que incumplan con las obligaciones señaladas en el presente artículo incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 25 bis. Cuando alguna dependencia o entidad de la administración pública estatal o municipal requiera de manera recurrente servicios de arrastre y salvamento, deberá suscribir un convenio de colaboración con la persona prestadora de servicios, el cual deberá acreditar que ésta cuenta con concesión o permiso vigente y será presentado ante la Agencia de Movilidad para su registro y archivo.

La Agencia llevará un registro actualizado de todos los convenios y los publicará en su portal de internet oficial, cumpliendo con los principios de máxima publicidad y transparencia.

Queda prohibido a las dependencias y entidades contratar servicios de personas que no cuenten con concesión o permiso vigente.

El incumplimiento de esta obligación será sancionado en términos de la legislación en materia de responsabilidades administrativas, sin perjuicio de las responsabilidades penales que correspondan de acuerdo con el Código Penal del Estado de Querétaro.

Artículo 30. Las personas prestadoras de los servicios de arrastre y salvamento deberán registrar en el SIESAT de manera inmediata todos los servicios realizados y respetar los resultados que sobre el cobro máximo arroje el mismo.

Una vez registrado el servicio, el SIESAT generará automáticamente un número de folio a través del cual la persona usuaria pueda darle seguimiento a la información cargada a través de dicho sistema.



La persona prestadora de servicios deberá facilitar a la persona usuaria el folio de registro correspondiente.

Concluido el servicio auxiliar, la persona prestadora de servicios estará obligado a entregar de forma electrónica o impresa a la persona usuaria el reporte descriptivo levantado a través del SIESAT, en el que se desglosen los trabajos efectuados hasta ese momento, que sirva como comprobante de los servicios prestados y su importe, por ser la base para el pago de los servicios brindados.

El reporte descriptivo deberá contener como mínimo lo siguiente:

- XIII. Fecha y hora del servicio prestado al vehículo;
- XIV. Número de serie, placas de circulación y concesión o permiso de la grúa que realice el traslado del vehículo;
- XV. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:
 - a) Marca y tipo.
 - b) Año del modelo.
 - c) Color.
 - d) Número de motor.
 - e) Número de serie.
 - f) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;
- XVI. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como al menos 10 fotografías de diversos ángulos del mismo;
- XVII. Ubicación donde se presta el servicio;
- XVIII. **Nombre de la persona solicitante del servicio y, en su caso, el nombre y cargo del servidor público que pone el vehículo a disposición y motivo de retención;**
- XIX. Descripción de las maniobras ordinarias y especiales que se realicen, asentando además los tiempos en que se llevan a cabo las mismas, así como los periodos de inactividad;
- XX. **Cálculo final del costo de los servicios prestados;**
- XXI. **Hora en que inician y terminan las maniobras y hora de llegada al lugar de depósito;**
- XXII. Número de folio que permita individualizar e identificar el reporte;
- XXIII. **Kilómetros recorridos contados a partir del lugar donde se inician las maniobras hasta el lugar de depósito;**
- XXIV. **Por lo menos cuatro fotografías tomadas desde distintos ángulos de cada etapa mencionada a continuación:**
 - f) Del inicio del salvamento.
 - g) Del desarrollo, que incluye la señalización, maniobras especiales y maniobras sobre o fuera del camino.
 - h) Del fin del salvamento.
 - i) Del inicio del arrastre.
 - j) De las condiciones del vehículo a su ingreso en el depósito.



Las fotografías deberán ser útiles para acreditar el servicio realizado y justificar el pago y maniobras sobre el servicio correspondiente. Las fotografías señaladas en esta fracción pueden ser sustituidas por videograbaciones;

Esta información deberá ser registrada en el SIESAT una vez realizadas las actividades de los servicios de arrastre y salvamento.

El reporte descriptivo iniciará en el momento en que la grúa con la que se preste el servicio auxiliar parta de su base o del lugar donde se encuentre y concluirá cuando el vehículo objeto del servicio se entregue a la persona legítima propietaria o poseedora.

En caso de que se preste el servicio a más de un vehículo, se deberá hacer un reporte descriptivo por cada uno de ellos, mismos que contendrán como mínimo la información y datos establecidos en el presente artículo.

En caso de que un servicio requiera la intervención de más de una grúa, se deberá realizar un reporte descriptivo por cada una de ellas.

El cobro por los servicios auxiliares del transporte público será improcedente cuando el reporte descriptivo no cuente con los elementos señalados por este artículo, cuando sea elaborado con información falsa o incompleta o de forma posterior a la prestación de los servicios, o cuando no sea entregado a la persona usuaria o interesada al momento de su conclusión, así como cuando no haya sido registrado en el SIESAT, a excepción de lo dispuesto por el artículo 30 Ter.

Artículo 30 Bis. La persona prestadora de servicios deberá preservar la evidencia que sirva para acreditar la veracidad de la información contenida en el reporte descriptivo, por un periodo mínimo de 30 días hábiles. Dicha evidencia podrá consistir en fotografías, videograbación o cualquier otro elemento de prueba utilizado.

En el caso de que durante el procedimiento de queja no se aporten los elementos de prueba antes descritos, se presumirán por ciertos los hechos alegados por la persona usuaria o interesada.

La Agencia tiene el deber de conservar la información generada a través del SIESAT por un periodo mínimo de treinta días hábiles, contados a partir de que el vehículo es retirado del depósito autorizado, a menos de que se presente queja, en cuyo caso las evidencias del servicio objeto de la queja deberán preservarse hasta que se emita la resolución definitiva.

Artículo 30 Ter. El uso del SIESAT será obligatorio, y las personas prestadoras de servicios que omitan utilizarlo injustificadamente serán sancionados conforme a la presente Ley.

En caso de que el SIESAT no funcione, de que no se cuente con acceso a internet

En caso de que el servicio se lleve a cabo en alguna zona donde no se cuente con acceso a señal telefónica o que por cualquier otra causa de fuerza mayor que imposibilite la comunicación con la oficina administrativa del concesionario, la persona operadora deberá recabar la evidencia fotográfica necesaria para comprobar dicha situación y anexarla junto al reporte descriptivo del servicio que levantará por escrito, en el formato que expida la Agencia para tal efecto, los cuales contendrán por lo menos los mismos requisitos señalados por el artículo 30 de esta Ley.



Posteriormente, la persona prestadora del servicio entregará dicho reporte escrito a la Agencia en un plazo no mayor de tres días hábiles. En caso de que la persona prestadora de servicios no cumpla con las obligaciones señaladas por este párrafo, corresponderá a la Agencia determinar la nulidad total del cobro de los servicios.

En el supuesto referido, la persona prestadora de servicios deberá entregar al usuario copia del reporte descriptivo levantado por escrito al momento de concluir el servicio auxiliar.

Al recibir el reporte descriptivo, la Agencia revisará que el importe cobrado por la persona prestadora de servicios no supere las tarifas autorizadas, y corroborará la distancia recorrida y las maniobras realizadas con base en la evidencia que proporcione la persona prestadora de servicios y el testimonio de la persona usuaria.

Es obligación de la persona prestadora de servicios acreditar ante la Agencia las circunstancias que imposibilitaron la comunicación para el llenado inmediato del SIESAT. En caso de que dicha imposibilidad derive de una falla generalizada del propio sistema atribuible a la Agencia, ésta deberá emitir una constancia de la falla para efectos del registro extemporáneo del servicio.

Artículo 31. Los servicios públicos auxiliares de depósito y guarda vehicular...

El importe máximo a pagar por la prestación de los servicios de depósito y guarda vehicular será determinado por el cálculo que efectúe el SIESAT con base en las tarifas autorizadas por la Agencia.

El cómputo de días en guarda y custodia se hará por día completo, considerándose como tal cualquier fracción de éste.

En ningún caso podrá la persona prestadora de servicios realizar cobros superiores a las tarifas autorizadas argumentando circunstancias de emergencia, fenómenos naturales, meteorológicos, acuerdo de voluntades, siniestros o cualquier otra causa.

En la prestación de los servicios auxiliares de depósito y guarda vehicular queda prohibido el cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia.

El cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o de importes superiores a las tarifas autorizadas será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.

La persona prestadora de servicios y las personas usuarias podrán convenir precios inferiores a las tarifas autorizadas.

Artículo 33. El servicio de depósito y guarda de vehículos, se realizará en el establecimiento que asigne el SIESAT con base en la capacidad instalada, la disponibilidad inmediata y la cercanía a la ubicación del vehículo a depositar.

En tal caso, los elementos de las corporaciones de policía estatales y municipales, así como las demás personas servidoras públicas facultadas para tal efecto, únicamente podrán remitir vehículos



a establecimientos que pertenezcan al Estado o que cuenten con concesión otorgada por la Agencia para brindar el servicio de depósito y guarda de vehículos conforme a la presente Ley.

Las personas servidoras públicas que incumplan con la obligación señalada en el párrafo precedente, incurrirán en falta administrativa en términos de lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 34. Las especificaciones mínimas de infraestructura y de servicio que deberán cubrirse en los establecimientos donde se preste el servicio público auxiliar de depósito vehicular son:

I. a II. ...

III. **Implementar, ejecutar y mantener** controles de seguridad y vigilancia que ordenen los lineamientos que expida la Agencia con la finalidad de asegurar la custodia y conservación de los vehículos depositados, los cuales incluirá personal de custodia, cámaras y dispositivos de iluminación.

IV. a VI. ...

Artículo 36. Las personas prestadoras de servicios de depósito y guarda vehicular podrán promover y suscribir entre sí y con las corporaciones de policía estatales y municipales, convenios de coordinación para optimizar la adecuada cobertura y condiciones de prestación del servicio, así como garantizar la efectiva protección y custodia de los vehículos y proporcionar a las autoridades en materia de seguridad, información para el debido cumplimiento de sus fines.

Artículo 38. Al momento de recibir un vehículo en depósito, el concesionario o permisionario entregará una copia del inventario del bien depositado a la persona propietaria del vehículo, a la persona servidora pública responsable de la puesta a disposición y a la persona operadora de la grúa responsable del traslado.

Dicho inventario deberá describir:

- XI. El nombre del servidor público o la persona que realiza la entrega material del vehículo;
- XII. Si es el caso, número de serie, placas de circulación y número de concesión de la grúa que realice el traslado del vehículo depositado y nombre de la compañía concesionaria del servicio de salvamento y arrastre o de la corporación que hubiese hecho el traslado.
- XIII. La fecha y hora de recepción del vehículo;
- XIV. Las características generales del vehículo, indicando cuando menos:
 - g) Marca y tipo.
 - h) Año del modelo.
 - i) Color.
 - j) Número de motor.
 - k) Número de serie.
 - l) Número de placas de circulación o del permiso provisional para circular, si los portara;
- XV. Nombre y dirección de la **persona concesionaria o permisionaria** responsable de la prestación del servicio de depósito vehicular;
- XVI. **Nombre y dirección de la persona concesionaria o permisionaria responsable de la prestación del servicio de arrastre y salvamento;**



- XVII. Nombre y firma autógrafa de la persona que reciba materialmente el vehículo en el depósito;
- XVIII. Descripción del estado físico interior y exterior del vehículo, incluyendo cofre, cajuela, cabina y áreas accesorias de la unidad, así como, al menos 10 diez fotografías del vehículo, del exterior, interior y motor.
- XIX. Relación y descripción pormenorizada de los objetos que se encuentren en el interior o exterior del vehículo y que permanecerán en depósito junto con la unidad; y
- XX. Número de folio que permita individualizar e identificar el recibo.

La persona prestadora del servicio de depósito deberá entregar copia impresa a la persona usuaria, al operador de la grúa que realizó el traslado y, en su caso, al servidor público responsable de la puesta a disposición.

Artículo 39. Las personas concesionarias y permisionarias deberán devolver el vehículo que tengan bajo su guarda y custodia, en las condiciones que consten tanto en el reporte descriptivo, como en el inventario del vehículo, haciéndose responsables de cualquier parte o accesorio faltante, así como de los daños causados a los vehículos durante el tiempo que permanezcan bajo su custodia y, en cualquier caso, deberá restituirlos o repararlos a satisfacción del propietario del vehículo.

Artículo 40. Para obtener la devolución del vehículo depositado, el interesado deberá exhibir la orden de liberación que al efecto expida la autoridad ante la cual se hubiese puesto a disposición, debiendo cubrir el monto de las tarifas correspondientes; y comprobar que pagó los servicios al concesionario o permisionario de salvamento y arrastre y firmar la documentación que acredite la entrega del vehículo.

Una vez que la persona usuaria o interesada cumpla los requisitos señalados en el párrafo anterior, la persona prestadora de servicios deberá concluir el servicio en el SIESAT, y hacer entrega del reporte descriptivo generada a través de dicho sistema, de forma electrónica o impresa, así como del vehículo o unidad vehicular que tenga bajo su guarda y custodia.

La retención injustificada del vehículo será sancionada conforme a lo establecido por esta Ley, la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro, y demás ordenamientos aplicables.

Artículo 41. La persona usuaria o interesada podrá presentar queja ante la Defensoría de los Derechos del Usuario de la Agencia dentro de los treinta días hábiles posteriores a que tenga conocimiento de los hechos u omisiones que originen las siguientes causales:

- XII. Por presentar el vehículo faltantes, daños o averías que no consten en el reporte descriptivo o en el inventario;
- XIII. Por cobros superiores a las tarifas autorizadas;
- XIV. Por cobro de conceptos distintos a los establecidos por la Agencia, o por servicios no realizados;
- XV. Por omisión de utilizar en tiempo y forma el SIESAT;
- XVI. Por no entregar al usuario copia o folio del reporte descriptivo e inventario;
- XVII. Por no capturar información fidedigna, completa y correcta del servicio prestado en el SIESAT;
- XVIII. Por retener el vehículo injustificadamente;
- XIX. Por negarse a recibir el pago del servicio, en perjuicio de la persona usuaria o interesada;
- XX. Por negarse a emitir la factura correspondiente, o proporcionarla con datos falsos;



XXI. Por no exhibir las tarifas vigentes a la vista del público en las grúas que presten los servicios auxiliares o en las oficinas de administración del concesionario o permisionario.

XXII. Por cualquier otra infracción de las señaladas por el artículo 49 de esta Ley, que cause perjuicio a la persona usuaria o interesada.

La atención de las quejas se realizará conforme al procedimiento establecido por la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro y las normas reglamentarias que de ésta deriven.

De comprobarse la actualización de la causal objeto de la queja, corresponderá a la Agencia determinar la nulidad parcial o total del cobro y la indemnización por los daños ocasionados, según proceda, así como aplicar las sanciones previstas por esta Ley y los demás ordenamientos aplicables.

Cuando la determinación de la Agencia no resulte favorable al usuario o interesado, quedarán a salvo sus derechos para hacerlos valer en las instancias legales pertinentes.

El cobro del depósito de vehículos se suspenderá por determinación de la Agencia a partir de la fecha en que la persona interesada de la unidad vehicular presente queja hasta la resolución definitiva del conflicto. Sólo en el caso de que la queja resulte notoriamente infundada, la persona prestadora de servicios podrá hacer el cobro de la tarifa autorizada incluyendo el lapso comprendido entre la fecha de la presentación de la queja y la devolución de la unidad vehicular.

Artículo 41 bis. Se crea el Consejo Ciudadano de Vigilancia de los Servicios Auxiliares del Transporte Público del Estado de Querétaro, como órgano colegiado de participación ciudadana, honorífico y de carácter consultivo, de supervisión y denuncia, cuyo objeto es coadyuvar en la vigilancia del cumplimiento de esta Ley.

El Consejo se integrará de manera paritaria por:

- d) Tres personas representantes de las personas usuarias del servicio de arrastre, salvamento y depósito vehicular, designadas mediante convocatoria pública emitida por la Agencia, la cual garantizará los principios de máxima publicidad, equidad de género y representación de los distintos sectores del transporte, incluyendo transporte de carga, transporte de pasajeros y transporte particular;
- e) Tres personas representantes de las personas concesionarias y permisionarias de los servicios auxiliares regulados por esta Ley, designadas mediante convocatoria pública emitida por la Agencia, garantizando la representación de los giros de arrastre y salvamento, depósito y guarda; y
- f) La persona titular de la Defensoría de los Derechos del Usuario, quien fungirá como Secretaria Técnica del Consejo, con voz pero sin voto.

Los cargos serán honoríficos y tendrán una duración de dos años, pudiendo ser ratificados por un periodo igual. La Agencia emitirá los lineamientos para la integración, organización y funcionamiento del Consejo dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor de esta Ley.



La Agencia y las personas prestadoras de servicios deberán proporcionar al Consejo la información que éste les solicite en ejercicio de sus atribuciones, en un plazo no mayor de diez días hábiles, salvo que se trate de información reservada o confidencial en términos de la legislación aplicable.

Artículo 41 ter. El Consejo Ciudadano de Vigilancia tendrá las siguientes atribuciones:

- h) Vigilar el cumplimiento de la presente Ley por parte de las personas prestadoras de servicios y de las autoridades encargadas de su aplicación;
- i) Recibir, sistematizar y canalizar ante la Defensoría o ante la autoridad competente las denuncias presentadas por personas usuarias, concesionarias o permisionarias sobre actos u omisiones que contravengan esta Ley;
- j) Dar seguimiento a las quejas presentadas y a las resoluciones emitidas por la Agencia, verificando su debida ejecución;
- k) Solicitar a la Agencia informes periódicos sobre el estado que guardan las concesiones, permisos, sanciones impuestas y el funcionamiento del SIESAT;
- l) Emitir recomendaciones públicas dirigidas a la Agencia, a los prestadores de servicios o a otras autoridades, para mejorar la prestación de los servicios auxiliares del transporte;
- m) Proponer a la Agencia modificaciones a los criterios de equidad y rotación del Sistema de Roles de Guardia, así como a las tarifas autorizadas; y
- n) Denunciar ante las autoridades competentes los actos de servidores públicos que constituyan faltas administrativas o delitos en la aplicación de esta Ley,

Artículo 41 quáter. Las personas concesionarias y permisionarias podrán presentar sus denuncias ante el Consejo Ciudadano de Vigilancia dentro de los treinta días hábiles posteriores a que tengan conocimiento de los hechos u omisiones que originen las siguientes causales:

IV. Relativos a actos de personas servidoras públicas:

- f) Por solicitar o permitir la prestación del servicio por parte de personas físicas o morales que no cuenten con concesión o permiso vigente;
- g) Por asignar servicios fuera del Sistema de Roles de Guardia del SIESAT, contraviniendo lo dispuesto por el artículo 24 de esta Ley;
- h) Por remitir vehículos a establecimientos de depósito y guarda que no cuenten con concesión o permiso vigente;
- i) Por actos de hostigamiento, extorsión, solicitud de dádivas o cualquier otra conducta que constituya abuso de autoridad en perjuicio de la persona concesionaria o permisionaria; y
- j) Por aplicar criterios discriminatorios o inequitativos en la asignación de turnos, verificación de requisitos o imposición de sanciones.

V. Relativos a la operación del SIESAT:

- e) Por errores en la asignación automática de servicios que perjudiquen reiteradamente al mismo concesionario o permisionario;
- f) Por exclusión injustificada del Sistema de Roles de Guardia;
- g) Por fallas del SIESAT atribuibles a la Agencia que impidan la correcta prestación del servicio y afecten los derechos de la persona concesionaria o permisionaria; y
- h) Por inaplicación de los criterios de equidad y rotación previamente definidos y publicados por la Agencia.

VI. Causales relativas a la competencia desleal:



- c) Por la prestación del servicio por parte de personas físicas o morales que no cuenten con concesión o permiso vigente; y
- d) Por la utilización de una misma concesión o permiso para amparar la operación de múltiples unidades no registradas ante la Agencia.

Artículo 41 quinquies. La atención de las denuncias se realizará conforme al procedimiento establecido por la Ley de la Agencia de Movilidad y Modalidades de Transporte Público para el Estado de Querétaro y las normas reglamentarias que de ésta deriven.

El Consejo Ciudadano de Vigilancia canalizará las denuncias ante la Agencia, la cual deberá:

- IV. Tratándose de actos de personas servidoras públicas, dar vista a la autoridad competente en materia de responsabilidades administrativas y, en su caso, penales;
- V. Tratándose de fallas del SIESAT, adoptar las medidas técnicas y administrativas para corregirlas en un plazo no mayor de quince días hábiles, así como resarcir los perjuicios ocasionados;
- VI. Tratándose de competencia desleal, ordenar la práctica de visitas de inspección y, en su caso, aplicar las sanciones previstas en esta Ley.

Cuando la determinación de la Agencia no resulte favorable a la persona denunciante, quedarán a salvo sus derechos para hacerlos valer en las instancias legales pertinentes.

Artículo 49. Se consideran infracciones a esta Ley:

- XXVII. Recibir en depósito vehículos para los cuales exista impedimento, de conformidad con esta Ley;
- XXVIII. Omitir o utilizar inadecuadamente los formatos que la Agencia establezca para prestar los servicios que regula esta Ley o utilizar formatos distintos a los autorizados;
- XXIX. Omitir informar de inmediato, a la autoridad ante la cual se encuentren a disposición los vehículos depositados, el robo o daño que llegaren a sufrir mientras se encuentren bajo su cuidado;
- XXX. Devolver el vehículo a persona distinta de la señalada por la autoridad que ordene la liberación del vehículo;
- XXXI. Provocar o tolerar actos que produzcan el deterioro, pérdida, destrucción o disposición indebida de los vehículos depositados o que sean objeto de arrastre, así como de los efectos personales, valores u objetos que se encuentren en su interior;
- XXXII. Omitir consignar en el Reporte Descriptivo o la constancia de recibo del vehículo los datos que se refieren en los artículos 30 y 38 de esta Ley, respectivamente, o que se establezcan datos falsos;
- XXXIII. Omitir implementar o ejecutar las medidas de control y vigilancia que esta Ley ordena o que se consignen en el título de concesión correspondiente;
- XXXIV. Omitir llevar o llevar incompleto el registro de control de ingreso y egreso de vehículos depositados, a que se refiere el artículo 17, fracción VIII, de esta Ley;
- XXXV. Omitir cumplir con las debidas especificaciones físicas del establecimiento para la prestación del servicio;



- XXXVI. Omitir tener a la vista del público el catálogo de tarifas vigentes en un cartel de por lo menos un metro cuadrado en las oficinas de administración del concesionario o permisionario, así como en las grúas que presten el servicio de arrastre y salvamento;
- XXXVII. Negarse sin causa justificada, a recibir o a devolver los vehículos, cuando lo requieran las autoridades competentes;
- XXXVIII. Rebasar la capacidad instalada de almacenamiento de vehículos para depósito;
- XXXIX. Omitir utilizar el SIESAT, fuera del supuesto señalado por el artículo 30 Ter.
 - XL. Omitir entregar a la Agencia el reporte descriptivo al término del plazo de tres días, en el supuesto referido por el artículo 30 Ter.
 - XLI. Omitir entregar al usuario copia y folio del reporte descriptivo e inventario al concluir la prestación del servicio.
 - XLII. Realizar los servicios que regula esta Ley, sin la concesión o permiso correspondiente;
 - XLIII. Remitir un vehículo detenido por autoridades de un municipio a un establecimiento de depósito y guarda de un municipio distinto, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;
 - XLIV. Remitir vehículos a establecimientos de depósito y guarda que no cuenten con concesión para prestar el servicio de depósito y guarda;
 - XLV. Recibir un vehículo si se pretende ponerlo bajo resguardo de un establecimiento ubicado en un municipio distinto, a aquel en que se localice el establecimiento de depósito y guarda, excepto cuando se trate del supuesto del artículo 33 de esta Ley;
 - XLVI. Recibir vehículos que sean trasladados por personas físicas o morales que no cuenten con la concesión o permiso para prestar el servicio público auxiliar de salvamento y arrastre, en los términos que establece esta Ley;
 - XLVII. Cobrar conceptos distintos a los establecidos por la Agencia o montos superiores al importe calculado por el SIESAT con base en las tarifas autorizadas;
 - XLVIII. Cobrar por servicios no realizados o falsificar maniobras, distancias recorridas o tiempo de duración de los servicios.
 - XLIX. Omitir tener contratada y vigente la póliza de seguro de responsabilidad civil a que se refieren los artículos 17, fracción XII y 20, fracción IX, de esta Ley;
 - L. Omitir entregar a la persona usuaria o interesada la factura electrónica correspondiente por la prestación del servicio;
 - LI. Realizar el arrastre de un vehículo sin previa autorización de la persona usuaria o interesada ni orden de remisión emitida por autoridad competente; y
 - LII. Las demás conductas que contravengan las disposiciones contenidas en este ordenamiento.

Artículo 51. Se impondrá multa de 10 a 50 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones I a III del artículo 49 de esta Ley.

Artículo 52. Se impondrá multa de 100 a 350 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones IV a XVI y XXVII del artículo 49 de esta Ley.

Artículo 52 Bis. Se impondrá multa de 750 a 1200 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), al concesionario o permisionario que, por sí o mediante sus administradores, empleados u operarios, incurra en las infracciones enumeradas en las fracciones XVII a XXI del artículo 49 de esta Ley.



En el caso de que se encuentre prestando el servicio de arrastre o salvamento, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, el vehículo será remitido al establecimiento de depósito autorizado.

En el caso de que se encuentre prestando el servicio de depósito o guarda, sin contar con el permiso o concesión correspondiente, se realizará la clausura temporal o permanente, parcial o total del establecimiento.

Artículo 53. Procede la suspensión temporal de los derechos derivados de la concesión, por un periodo de treinta hasta 90 días, cuando:

I. a III. ...

VI. Se incurra **en cualquiera de las infracciones numeradas en las fracciones XXII a XXVI** del artículo 49 de esta Ley.

VII. Incurrir en el supuesto que establece la fracción XIV del artículo 49 del presente ordenamiento legal.

TRANSITORIOS

PRIMERO. – La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

SEGUNDO. – Envíese al Titular del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro para su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, "La Sombra de Arteaga".

TERCERO. – Se derogan todas las disposiciones legales de igual o menor jerarquía que se opongan al contenido de la presente Ley.

CUARTO. – La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro contará con un plazo de noventa días naturales a partir de la entrada en vigor de la presente Ley para que el Sistema Informático Estatal de Servicios Auxiliares del Transporte se encuentre operando para ingresar la información de las personas obligadas conforme al presente ordenamiento.

En tanto el Sistema previsto en el párrafo anterior se encuentre operando, se recibirá la información en los formatos que al efecto disponga la Agencia.

QUINTO. – La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro contará con un plazo de noventa días naturales a partir de la entrada en vigor de la presente Ley para adecuar sus reglamentos administrativos a lo establecido en esta Ley, así como expedir los lineamientos a que hace referencia el artículo 34 de esta Ley, que reglamenten las características mínimas con las que deberán de contar los establecimientos que presten el servicio de guarda y depósito vehicular que sean necesarias para garantizar la custodia y conservación de los vehículos depositados y de los bienes que se encuentren en su interior, los cuales incluirá personal de custodia, cámaras y dispositivos de iluminación.

SEXTO. – Las personas concesionarias y permissionarias que cuenten con un permiso vigente para operar los servicios de arrastre y salvamento y depósito y guarda de vehículos deberán realizar las adecuaciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones administrativas y requisitos contenidas en la presente Ley dentro de un plazo de ciento veinte días naturales contados a partir de la entrada en vigor de la misma.

SÉPTIMO. – La Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro contará con un plazo de noventa días naturales a



partir de la entrada en vigor de la presente Ley para emitir la convocatoria pública e instalar el Consejo Ciudadano de Vigilancia de los Servicios Auxiliares del Transporte Público, así como para expedir los lineamientos a que hace referencia el artículo 41 Bis de esta Ley.

Dado en Querétaro, Querétaro a los 6 días del mes de mayo de 2026

ATENTAMENTE:

DIP. ERIC SILVA HERNÁNDEZ

**INTEGRANTE DEL GRUPO LEGISLATIVO DE MORENA DE LA
SEXAGÉSIMA PRIMERA LEGISLATURA
DEL ESTADO DE QUERÉTARO**