

Guadalajara, Jalisco, 8 de Mayo de 2014

Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz.
Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco.
PRESENTE

Los integrantes del Observatorio Ciudadano de Movilidad y Transporte Público del Estado de Jalisco, con fundamento en lo que establecen los artículos 1°, 2° y 3°, Fracciones II, IV, VII, VIII, IX, X, XII y XV del *Acuerdo mediante el cual se expiden los lineamientos del Observatorio Ciudadano establecido en el Artículo 7° del Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público en el Estado de Jalisco*, emitido el 8 de Abril de 2014, remitimos al C. Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco, Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz, la siguiente **RECOMENDACIÓN PARA GARANTIZAR QUE EL TRANSPORTE PÚBLICO SEA ACCESIBLE, SEGURO, INCLUYENTE, ECOLÓGICO Y DIGNO** para que las Dependencias Públicas atiendan de acuerdo a las temporalidades señaladas lo siguiente:

De manera inmediata:

1. Generar un registro oficial de las víctimas mortales por accidentes provocados o asociados por/a las unidades del servicio de transporte público urbano, así como de las personas que han resultado con lesiones graves y/o afectaciones psicológicas por accidentes por la misma causa. Esta acción va dirigida a la Secretaría de Movilidad, la Secretaría de Salud, y a la Fiscalía General del Estado de Jalisco.
2. Implementar de manera inmediata el Sistema de Prepago descrito en la *Norma General de Carácter Técnico Número STV/01/2010* que especifica las Características del Sistema de Pago Electrónico y Control de la Unidad de Transporte Colectivo de Pasajeros, debido a que desde diciembre de 2005 debió haberse cumplido con la implantación de dicho sistema por Acuerdo del Gobernador Constitucional del Estado de Jalisco. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad, misma que fungirá como la responsable de hacerlo extensivo a todas las organizaciones operadoras del Transporte Público de Pasajeros en el Estado de Jalisco.
3. Cumplir de manera inmediata con lo establecido desde el 09 de Noviembre de 2013 en el *Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco*, en su artículo 51°, fracción II en la que refiere: *“Los usuarios que sean personas con alguna discapacidad tienen el derecho específico de que las rutas del servicio de transporte público de pasajeros cuenten por lo menos con un veinte por ciento de unidades adaptadas para facilitar sus desplazamientos de conformidad a lo establecido en la Ley y la norma técnica correspondiente”*.

Esta disposición debe en las unidades existentes y en todos los municipios del Estado de Jalisco, no sólo en el Área Metropolitana de Guadalajara como hasta ahora comúnmente se lleva a cabo. Esta

recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad, misma que fungirá como la responsable de hacerlo extensivo a todas las organizaciones operadoras del Transporte Público de Pasajeros en el Estado de Jalisco.

4. Complementar el actual sistema de recepción de quejas y denuncias para asegurar su debida atención, seguimiento y resolución. Además de que garantice al quejoso tener conocimiento en todo momento del proceso que se está llevando; asimismo, este sistema deberá estar orientado por la resolución alternativa de conflictos. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad.
5. Convertir a la *“Ruta Modelo”*, debido a que como está planteado es insuficiente, en un programa que permita evaluar y certificar las características de un servicio seguro, digno, incluyente ecológico y económico, así como el cumplimiento de los aspectos de calidad contenidos en la *Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco*, el *Reglamento para regular el servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radio Taxi en el Estado de Jalisco* y las Normas Técnicas y Normas Oficiales Mexicanas aplicables. Este programa deberá ser participativo, a través de la inclusión de usuarios, grupos ciudadanos, universidades y demás organismos de carácter social y técnico. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad.
6. Publicar y mantener actualizado el Padrón que contenga la información detallada de las personas que tengan permisos, licencias, concesiones y/o subrogaciones de transporte público colectivo y masivo en el Estado de Jalisco. Este padrón deberá estar verificado, tanto en la documentación que acredite a las personas que son titulares de la misma, como de manera física unidad por unidad y por el número económico. También deberá adjuntarse el historial de infracciones y siniestros en los que se han visto involucradas las unidades. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad.

Como límite el 8 de Junio de 2014 lo siguiente:

7. Incorporar al Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radio Taxi en el Estado de Jalisco, un concepto claro, medible y objetivo de *“Calidad en el Servicio”* mismo que deberá ser desglosado a través de las Normas Técnicas en la materia. De la misma manera, se recomienda que las mediciones, evaluaciones, inspecciones y auditorías que se realicen al transporte público se hagan considerando este concepto y su detalle en dichas normas. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad.
8. Diseñar e implementar un sistema formal y científico de ingreso y permanencia de los operadores del servicio de transporte público que incluya una de evaluación médica y psicológica a los aspirantes y actuales operadores de las unidades de transporte público, con la finalidad de incrementar la seguridad del usuario, evitando que personas que por su condición física y de salud mental no estén en

condiciones de ofrecer un servicio seguro, respetuoso y eficiente, se incorporen o permanezcan como operadores de las unidades. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad y a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

9. Diseñar e implementar un nuevo sistema de capacitación y adiestramiento, actualización y certificación para los operadores de las unidades; en busca del desarrollo de conocimientos, habilidades y actividades congruentes para un servicio de alta calidad y atención al usuario en general; particularmente para los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres y niños. Este sistema debiera consistir en un Diplomado en Operación del Servicio de Transporte Público para los operadores de las unidades, un Diplomado en Supervisión de Servicio de Transporte Público Urbano para los supervisores y un Diplomado en Administración del Servicio de Transporte Público Urbano para los concesionarios, permisionarios y subrogatarios del servicio que durarían entre 150 y 200 horas teórico-prácticas avalado por la Universidad de Guadalajara, la Secretaría de Educación Jalisco o por otras instituciones de educación superior o tecnológicas, o empresas que cumplan requisitos y experiencia para operar dichos programas educativos. Los contenidos estarían orientados a la capacitación técnica (Bases Jurídicas del Servicio, Primeros Auxilios Mecánicos, Nuevas tecnologías para las Unidades del Servicio de Transporte Público Urbano, Manejo a la Defensiva, entre otros) y a la capacitación humanística (Atención al Usuario del Servicio, Atención al Usuario Especial del Servicio, Asertividad, Manejo Inteligente del Estrés, Dormir con Calidad, Adicciones, Calidad de Vida y productividad, entre otros). Una vez capacitados y adiestrados, deberían incorporarse a cursos anuales de educación continua. Paralelamente se deberá implementar un sistema de certificación laboral que contemple la actualización y la valoración de los registros de infracciones y de accidentes.¹ Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad y a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
10. Suspender la adquisición de unidades para la renovación y/o ampliación de las rutas bajo el esquema de "Ruta Modelo" en tanto no se tengan analizadas, consensadas y publicadas las respectivas Normas Técnicas. Esta recomendación va dirigida a la Secretaría de Movilidad y al Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.

¹ Ciudades como Toluca, Saltillo, Puebla y la Ciudad de México; cuentan con programas de capacitación y certificación a operadores de sus diferentes sistemas de transporte público, que han generado resultados e impactos a distintos niveles en cada uno de ellos en beneficio del: usuario, sistema de transporte, vialidades, salud pública y el bienestar general. En la mayoría de estos programas se cuenta con la intervención de las autoridades locales como las impulsoras del proyecto, en conjunto y vinculación directa con los prestadores de servicio, dueños de las concesiones y permisos del transporte público en sus distintas modalidades; provocando con ello mejores resultados al estar involucrados todos los actores del sistema.

