



**JALISCO**  
GOBIERNO DEL ESTADO  
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO  
OFICIALÍA MAYOR DE GOBIERNO  
DIRECCIÓN DE PUBLICACIONES

GOBERNADOR CONSTITUCIONAL  
DEL ESTADO DE JALISCO  
**Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz**

SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO  
**Mtro. Roberto López Lara**

OFICIAL MAYOR DE GOBIERNO  
**Francisco Javier Morales Aceves**

DIRECTOR DE PUBLICACIONES  
Y DEL PERIÓDICO OFICIAL  
**Álvaro Ascencio Tene**

Registrado desde el  
3 de septiembre de 1921.  
Trisemanal:  
martes, jueves y sábados.  
Franqueo pagado.  
Publicación Periódica.  
Permiso Número 0080921.  
Características 117252816.  
Autorizado por SEPOMEX.  
  
periodicooficial.jalisco.gob.mx

EL  
**ESTADO DE JALISCO**  
PERIÓDICO OFICIAL



**SÁBADO 15 DE OCTUBRE  
DE 2016**  
**GUADALAJARA, JALISCO**  
T O M O C C C L X X V I

**40**  
SECCIÓN IV

EL  
**ESTADO DE JALISCO**  
PERIÓDICO OFICIAL



GOBERNADOR CONSTITUCIONAL  
DEL ESTADO DE JALISCO  
**Mtro. Jorge Aristóteles Sandoval Díaz**

SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO  
**Mtro. Roberto López Lara**

OFICIAL MAYOR DE GOBIERNO  
**Francisco Javier Morales Aceves**

DIRECTOR DE PUBLICACIONES  
Y DEL PERIÓDICO OFICIAL  
**Álvaro Ascencio Tene**

Registrado desde el  
3 de septiembre de 1921.

Trisemanal:

martes, jueves y sábados.

Franqueo pagado.

Publicación Periódica.

Permiso Número 0080921.

Características 117252816.

Autorizado por SEPOMEX.

[periodicooficial.jalisco.gob.mx](http://periodicooficial.jalisco.gob.mx)



**JALISCO**  
GOBIERNO DEL ESTADO



**ACUERDO**

**Al margen un sello que dice: Estados Unidos Mexicanos. Gobierno del Estado de Jalisco. Poder Ejecutivo. Secretaría General de Gobierno.**

DIGELAG ACU 49/2016  
DIRECCIÓN GENERAL DE  
ESTUDIOS LEGISLATIVOS Y  
ACUERDOS GUBERNAMENTALES

ACUERDO DEL GOBERNADOR DEL ESTADO DE JALISCO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE LA NORMA GENERAL DE CARÁCTER TÉCNICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO Y COLECTIVO DEL ESTADO DE JALISCO

GUADALAJARA, JALISCO, A 3 DE OCTUBRE DE 2016

Con fundamento a lo establecido en los artículos 36, 46, 50 fracciones I, VIII y XX de la Constitución Política del Estado de Jalisco; en los artículos 1, 2, 3, 4 fracción IV, 5, 26 fracción XI y XVIII de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco; artículo 1 fracción IV, 3 fracción II, 8 fracciones III, y IV, 15 fracción I inciso b), 19 fracciones III, XXVII, XXVIII, XXIX y XXX, 21 fracción XI y XVI, 37, 43 fracción II inciso b), 85 fracción I incisos a) y b), 86, 101 fracción I, 146 fracciones IV y XVI de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco; en los artículos 3 fracción LXXVI, 4, 5 fracción I y último párrafo, 6, 54, 55, 69 fracción III y XI, 210, 215 y 349 del Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco; artículos 1, 7, 56 fracciones XV y XVI, 106 fracción VIII del Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radio Taxi en el Estado de Jalisco; y en el artículo 4 fracciones I, VI, XII y XVI de la Ley Orgánica del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco; y

**CONSIDERANDO**

I. Que el artículo 36 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, establece que el ejercicio del Poder Ejecutivo es depositado en un ciudadano a quien se le denomina Gobernador del Estado y, asimismo en su artículo 50 fracción XX determina entre otras de sus facultades, que le corresponde a éste expedir acuerdos de carácter administrativo para la eficaz prestación de los servicios públicos.

II. Que la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco prescribe en sus artículos 1º y 4º que dicho ordenamiento tiene por objeto regular el ejercicio de las facultades y atribuciones para el cumplimiento de las obligaciones que competen al Poder Ejecutivo; establece las bases para la organización, funcionamiento y control de la Administración Pública del Estado de Jalisco, de conformidad con lo dispuesto por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Local, dicha Ley Orgánica y las demás disposiciones jurídicas vigentes en el Estado; así

como la que el Gobernador del Estado tiene entre sus atribuciones expedir los reglamentos internos y demás disposiciones que tiendan a regular el funcionamiento de las dependencias y entidades.

III. Que el artículo 4º fracción IV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco establece como atribución del titular del Poder Ejecutivo la de delegar, en el ámbito administrativo y cuando no exista disposición contraria para ello, el ejercicio de las facultades legales que le correspondan, en tanto que el artículo 26 fracción X de dicha Ley Orgánica determina como atribución de la Secretaría de Movilidad el planear y regular el uso adecuado de las comunicaciones terrestres y de los transportes del Estado.

IV. Que acorde a lo establecido en el artículo 15 fracción I inciso b) de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado, así como en el 5º del Reglamento de esta Ley, es atribución del Ejecutivo del Estado expedir las Normas Generales de Carácter Técnico, para lo cual podrá auxiliarse del Instituto de Movilidad y Transporte y de las autoridades correspondientes.

V. Que acorde a lo establecido en el artículo 4º, fracción I y XII de la Ley Orgánica del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, es atribución del Instituto normar lo relativo a la movilidad y el transporte de personas, bienes y servicios, y proponer a la Secretaría de Movilidad las normas generales de carácter técnico aplicables.

En mérito de los fundamentos y razonamientos expuestos, dicto el siguiente:

**ACUERDO DEL GOBERNADOR DEL ESTADO DE JALISCO MEDIANTE EL CUAL SE EXPIDE LA NORMA GENERAL DE CARÁCTER TÉCNICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO Y COLECTIVO DEL ESTADO DE JALISCO**

ÚNICO. Se expide la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado de Jalisco, para quedar como sigue:

**NORMA GENERAL DE CARÁCTER TÉCNICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO MASIVO Y COLECTIVO DEL ESTADO DE JALISCO**

**CAPÍTULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

## Artículo 1. OBJETIVO DE LA NORMA

La presente normatividad tiene como objeto establecer los estándares de los componentes del sistema de transporte público de pasajeros, respecto a la calidad del servicio, así como establecer los indicadores que permitirán su evaluación.

## Artículo 2. MARCO JURIDICO

En la presente norma técnica se deben aplicar las disposiciones relativas a la prestación del servicio de transporte público que para tal efecto establecen las siguientes disposiciones legales:

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- II. Constitución Política del Estado de Jalisco.
- III. Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.
- IV. Ley Orgánica del Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.
- V. Código Urbano para el Estado de Jalisco.
- VI. Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.
- VII. Reglamento para regular el servicio de transporte público colectivo, masivo, de taxi y radiotaxis en el Estado de Jalisco.
- VIII. Reglamento Estatal de Zonificación del Estado de Jalisco.
- IX. Normas oficiales mexicanas;
- X. Normas generales de carácter técnico del estado de Jalisco; y
- XI. Manuales correspondientes a la materia de la presente norma general de carácter técnico.

## Artículo 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente norma tiene aplicación en el Estado de Jalisco y es de cumplimiento obligatorio para concesionarios y organismos públicos descentralizados encargados de la prestación del servicio público de transporte de pasajeros, en su modalidad de masivo y colectivo en su clasificación urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, características especiales y rural en el Estado de Jalisco.

Esta norma se aplicará en áreas metropolitanas decretadas por el Congreso del Estado de Jalisco y ciudades de 50,000 habitantes o más y su aplicación deberá circunscribirse a la implementación evolutiva de sistemas integrados de transporte público. Asimismo, es para poblaciones menores de a 50,000 habitantes, considerando solamente las normas que expresamente sean aplicables

#### Artículo 4. SUJETOS OBLIGADOS Y RESPONSABILIDADES

Son sujetos obligados los concesionarios y organismos públicos descentralizados prestadores del servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo autorizado para tal efecto por el Ejecutivo del Estado y que se encuentran debidamente registrados ante el Registro Estatal.

En consecuencia son sujetos obligados las personas jurídicas que reciban las concesiones al amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en las modalidades de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, y rural en el Área Metropolitana de Guadalajara y en aquellas Áreas Metropolitanas decretadas por el Congreso del Estado o poblaciones de más de cincuenta mil habitantes y menores de cincuenta mil habitantes del Estado de Jalisco; asimismo son sujetos obligados las personas físicas en poblaciones menores de 50,000 habitantes.

Son autoridades responsables de la aplicación y observancia de la presente norma en el ámbito de sus respectivas competencias:

- I.La Secretaría de Movilidad del Estado de Jalisco;
- II.El Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco;
- III.Los municipios que integran las áreas metropolitanas decretadas por el Congreso del Estado, así como aquellos que tengan alguna facultad de mando y decisión en materia de vialidad, movilidad y transporte.

#### Artículo 5. GLOSARIO TÉCNICO

I.Aplicación Móvil: se entenderá como el programa informático de geolocalización para la búsqueda de rutas, ruta óptima planificación de los viajes de los usuarios del servicio público de transporte de pasajeros.

II.Calidad de servicio: Es el conjunto de propiedades para identificar la satisfacción en el servicio que involucra a usuarios, autoridades, concesionarios, organismos públicos descentralizados, conductores y demás personal vinculados al servicio para ofrecer altos estándares de calidad, confort, seguridad, dignidad, conveniencia, sustentabilidad ambiental del transporte público en las distintas modalidades que son reconocidas en la Ley y sus reglamentos.

III.Centro de Control Operativo y Monitoreo: Lugar acondicionado que integra los equipos, software, datos y personal, para la localización, el seguimiento y coordinación de la gestión del servicio de transporte público.

IV.Ciclopuerto: Equipamiento instalado en la vía pública para la guarda, y estacionamiento de bicicletas.

V.Código de conducta: documento redactado de manera unilateral por la persona jurídica donde se exponen los compromisos que seguirá con

respecto a anticorrupción, laborales, ambientales y legales como una empresa socialmente responsable.

VI. Conductor: Toda persona en el acto de manejar o conducir un vehículo de transporte de pasajeros, capacitado para brindar un servicio de calidad.

VII. Confort: Elementos del servicio público de transporte incluidos para conseguir desplazamientos apropiados y afines, tales como funcionalidad, asientos y espacio para los pasajeros, conducción, condiciones ambientales y ergonomía.

VIII. Contrato de calidad del servicio: Acuerdo donde se establecen las estipulaciones técnicas, económicas y administrativas que han de regir para la calidad objeto de la concesión del servicio público de transporte de pasajeros al que se sujetarán los concesionarios y organismos públicos descentralizados.

IX. Derrotero: La descripción de un recorrido de origen y destino autorizado para la prestación de servicio público de transporte colectivo y masivo, conforme a la Ley y el Reglamento de la misma.

X. Estación de intercambio modal: Equipamiento de transporte público que tiene la finalidad de facilitar el cambio de un modo de transporte.

XI. Estaciones del Sistema de Bicicletas Públicas: Sistema de Estaciones de Anclaje y Liberación de las Bicicletas Públicas operadas mediante prepago y ubicadas en lugares de origen y destino y con un espaciado urbano regular que facilita su accesibilidad y los desplazamientos de proximidad e intermodalidad con otras formas de transporte

XII. Estación terminal: Infraestructura colocada en la vía pública donde hace cierre de circuito un vehículo de transporte y pueden llegar a servir como puntos de transferencia entre otras rutas o medios de transporte.

XIII. Estacionamiento disuasorio: espacio de resguardo seguro de automóviles que propicia el uso racional del automóvil en complementariedad con el transporte público masivo y colectivo a fin de acceder a zonas urbanas de alta movilidad urbana donde se favorece la movilidad no motorizada y el mismo transporte público.

XIV. Indicador de calidad de servicio: es un dato cuantitativo y cualitativo que permite evaluar la calidad del servicio.

XV. Instituto: el Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.

XVI. Intervalo de despacho: es el periodo de tiempo adicional determinado por el despachador, que deberá de esperar un vehículo en la terminal o el retorno de una ruta para volver a iniciar con la prestación del servicio de transporte público de pasajeros

XVII. Itinerario: La descripción de la dirección de la ruta, tiempos, distancias totales entre estaciones o paradas, transferencias y terminales.

XVIII. Interior del Estado: todo Municipio del Estado de Jalisco a excepción del Área Metropolitana y ciudades mayores de 50,000 habitantes.

XIX. Inspección: Es la revisión física de los conductores, así como mecánica y de seguridad de los vehículos del servicio de transporte público en cualquiera de sus modalidades y las instalaciones con las cuales se opera un servicio, a fin de comprobar el cumplimiento de las disposiciones en

materia de infraestructura, equipo, aditamentos, sistemas y en general, las condiciones de operación y cumplimiento de ley, sus reglamentos y las normas técnicas, para la óptima prestación del servicio.

XX. Instrumento de medición: Documento técnico a través del cual se establecen los lineamientos para la evaluación de un indicador.

XXI. Ley: la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.

XXII. Organismo público descentralizado: Organismo Público Descentralizado relacionado con la prestación directa o subrogada de los servicios públicos de transporte.

XXIII. Parada: espacio donde se detienen los vehículos de servicio público para ascenso y descenso de pasajeros y que cuenta con los requisitos mínimos establecidos en la presente norma.

XXIV. Paradero: Es la zona o área de la vía pública técnicamente calificada como tal, en la cual los usuarios pueden ascender o descender de un vehículo del servicio público de transporte de pasajeros y que cuenta con instalaciones para la protección de los mismos.

XXV. Plataforma tecnológica: Equipamiento informático integrado por hardware, software, firmware, medios de comunicación y conectividad y medios de almacenamiento masivo entre otros, destinado al procesamiento, almacenamiento, transporte, respaldo, aseguramiento y presentación de la información relacionada con la operación y administración de los subsistemas de recaudo, control de flota e información y servicio al usuario.

XXVI. Programa de Operación del Servicio: es el instrumento que define y regula las condiciones y características de los servicios de transporte que el concesionario y organismo público descentralizado debe prestar en el marco de la concesión, basado en los criterios de la demanda de usuarios en distintos periodos del día, para que se preste de manera eficiente y suficiente en concordancia con los estándares de calidad.

XXVII. Rangos de tolerancia: intervalo permitido para aprobación del indicador evaluado.

XXVIII. Registro estatal: el Registro Estatal de Movilidad y Transporte.

XXIX. Reglamento específico: El Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radiotaxi en el Estado de Jalisco.

XXX. Reglamento general: El Reglamento de la Ley de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco.

XXXI. Reglas de operación: conjunto de disposiciones señaladas en el título de concesión que precisan la forma de operar un servicio público de transporte de pasajeros concesionado con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia y eficiencia, relativas a las paradas aplicables, los horarios para estas y la rotación en dichos horarios entre quienes aplique.

XXXII. Revista: Es la inspección física de los vehículos, equipamiento auxiliar o infraestructura de los servicios de transporte público, a fin de comprobar el cumplimiento de las disposiciones en materia de instalaciones, equipo, aditamentos, sistemas y en general, las condiciones

de operación y especificaciones técnicas para la óptima prestación del servicio.

XXXIII.Ruta: Trayecto con origen y destino que podrá ser troncal, alimentadora, integrada a un corredor o formar parte de una cuenca de servicio, con derrotero e itinerario.

XXXIV.Secretaría: la Secretaría de Movilidad.

XXXV. Seguridad: sensación de protección personal que experimentan los usuarios, derivada de las medidas implantadas y de las actividades diseñadas para asegurar que los usuarios son conscientes de las mismas, incluyendo, protección contra agresiones, prevención de accidentes y gestión de situaciones de emergencia.

XXXVI.Servicio de transporte de pasajeros colectivo: el servicio de transporte público de pasajeros denominado colectivo por la Ley, prestado en virtud de un título de concesión otorgado por el Ejecutivo del Estado, y efectuado con vehículos que cuando menos puedan transportar a nueve pasajeros sentados.

XXXVII.Servicio de transporte de pasajeros masivo: el servicio público de pasajeros prestado en virtud de un título de concesión otorgado por el Ejecutivo del Estado, cuyas rutas en horas pico o punta transporten una gran cantidad de pasajeros hora sentido con rapidez, eficiencia y seguridad.

XXXVIII.Sistema de bicicletas públicas: Sistema de renta de bicicletas pública que cuenta con estaciones y bicicletas, y cuyo servicio es adquirido mediante sistema de prepago. En el caso del Área Metropolitana de Guadalajara se denomina MIBICI.

XXXIX.Sistema interoperable de recaudo: Para efectos de esta norma, se entenderá como el sistema de cobro electrónico o híbrido, que permite el recaudo de los ingresos y su distribución con compatibilidad intermodal.

XL.Sistema de información al usuario: red de atención especializada encargada de difundir información del sistema de transporte público de pasajeros que le permite al usuario planear de manera anticipada sus desplazamientos.

XLI.Sistema de atención y seguimiento de quejas del servicio: aplicación administrada por la Secretaría para la atención de peticiones, quejas, reclamos y de información en general al usuario.

XLII.Sistema de operación y gestión: Plataforma tecnológica que permite la gestión de manera integrada de las rutas, vehículos, equipos y demás elementos vinculados a la prestación del servicio de transporte de pasajeros.

XLIII.SITEUR: Sistema de Tren Eléctrico Urbano.

XLIV.Subrogación: acto administrativo mediante el cual los organismos públicos descentralizados del Ejecutivo, contratan con los particulares para que presten el servicio público de transporte por un tiempo determinado y bajo las condiciones que marca la ley.

XLV.Tiempo de ascenso y descenso: Son los segundos necesarios para que un pasajero ascienda o descienda del vehículo con seguridad y confort, y considerando las condiciones particulares del usuario.

XLVI. Tiempo de ciclo: es la unidad de medida expresada en horas, minutos y segundos que un vehículo emplea para realizar el recorrido completo del derrotero autorizado de una ruta de transporte público de pasajeros.

XLVII. Tiempo de recorrido: Es la medida expresada en horas, minutos y segundos que comprende el recorrido total de un vehículo de transporte con sus respectivos tiempos de servicio desde el punto de inicio o terminal, su llegada a la terminal opuesta en una ruta, o en su caso, a la misma terminal de partida.

XLVIII. Tiempo en terminal: es el periodo de tiempo adicional en horas, minutos y segundos que espera el conductor de un vehículo en la terminal o el retorno de una ruta para volver a iniciar con la prestación del servicio de transporte público de pasajeros.

XLIX. Unidades de información y Quejas: Áreas administrativas establecidas por la Secretaría y organismos públicos descentralizados para posibilitar que los usuarios ejerzan el derecho de denuncia ante cualquier irregularidad en la prestación del servicio público de transporte.

L. Unidad de medida: cantidad estandarizada para la evaluación de un indicador.

LI. Unidad Lógica: equipo a instalarse en los vehículos destinados al servicio de transporte público para su localización, control, gestión y comunicación con el centro de operaciones.

LII. Usuario: persona que utiliza el servicio público de transporte incluyente en cualquiera de sus modalidades de transporte.

LIII. Vehículo: vehículo terrestre diseñado para el transporte de personas; generalmente usado en los servicios públicos de transporte de pasajeros con trayecto fijo, su capacidad puede variar conforme a la segmentación que establezcan las normas correspondientes.

LIV. Vueltas por turno: cantidad de vueltas que debe realizar un conductor de vehículos de determinada ruta durante su turno de trabajo.

LV. Vueltas por día: número de vueltas que realiza el total del parque vehicular en operación de una ruta durante los 2 turnos de trabajo programados.

## CAPÍTULO II NORMAS DE APLICACIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

### Artículo 6. COMPONENTE ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO

Para participar en el servicio público de transporte los prestadores del servicio de transporte de pasajeros en poblaciones mayores de 50,000 habitantes, deberán constituirse como personas jurídicas con plena responsabilidad frente a sí mismos y frente a terceros, de conformidad a lo establecido en el artículo 99 fracción II de la Ley, excepción hecha en

poblaciones menores de 50,000 habitantes donde no será obligatoria la prestación del servicio mediante personas jurídicas.

Su objeto se sujetará a lo estipulado en el artículo 112 de la Ley y su estructura mínima deberá contar con asamblea, consejo de administración, consejo técnico, gerencia, representante legal, dirección técnica, de operación y financiera y accionistas.

En cuanto a su administración, los concesionarios u organismos públicos descentralizados ejercerán la administración de su actividad bajo su responsabilidad y con autonomía, teniendo en consideración que su desempeño administrativo y financiero afecta la prestación de un servicio público, en cuyo caso tienen las siguientes obligaciones:

I.Elaboración del documento "Organización de la empresa", en el que se expondrá de forma detallada la organización que se implantará en la empresa e incluirá expresamente el esquema de las diferentes unidades funcionales de la empresa, descripción y funciones del personal, procedimientos de funcionamiento, medios externos aportados por la empresa para el óptimo desarrollo del servicio y herramientas de gestión.

II.Implementar las prácticas y medidas de seguridad necesarias para el adecuado desarrollo de la operación, establecer los controles internos que permitan verificar su cumplimiento, y asumir los riesgos de salud y profesionales que se deriven de su inobservancia para las personas que se vinculen al desarrollo de la operación del servicio.

III.Llevar permanentemente y de forma actualizada en medios electrónicos, una bitácora con el inventario, donde se deje constancia de la antigüedad de los vehículos, las intervenciones por mantenimiento que se le hagan, los kilómetros recorridos, fallas presentadas y accidentes en conducción específica de sus conductores, la cual deberá permanecer en la sede de operación del prestador del servicio a disposición de la Secretaría y del Instituto.

IV.Elaboración del "Código de conducta", en el que se expondrán los compromisos de forma unilateral que seguirá la empresa referidos a temas de anticorrupción, laborales, ambientales y legales como una empresa socialmente responsable, el mismo deberá ser autorizado por la Secretaría e inscrito en el Registro Estatal.

#### APARTADO A. PERSONAL

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio público de transporte con concesiones otorgadas bajo al amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos deberán contar con el mínimo capital humano siguiente:

- I. Personal Despachador, quién deberá:
- a) Descargar los datos a través del sistema de control de pasajeros y cámaras al arribo del vehículo.
  - b) Controlar el encierro diario de los vehículos, las incidencias tales como cambio de derrotero, exceso de velocidad, bloqueos de dispositivos, estatus y equipos de comunicación.
  - c) Dar salida a los vehículos conforme al Programa de Operación del Servicio.
- II. Personal Supervisor, quién deberá:
- a) Revisar que los vehículos visualmente que no presenten alguna de las fallas señaladas en las fracciones de la I a la XVI del artículo 216 del Reglamento de la Ley.
  - b) Revisar el funcionamiento adecuado del equipamiento a bordo de los vehículos, incluyendo letreros de información, contador de pasajeros, cámaras y sistema de recaudo.
  - c) Validar que las unidades lógicas hayan transmitido información al centro de control.
  - d) Verificar que la impresión de los boletos del sistema de recaudo contenga los datos de ruta, fecha y hora, datos de la empresa concesionaria y leyenda del seguro para el usuario.
- III. Personal Coordinador del centro de operación del servicio, quién deberá:
- a) Coordinar el trabajo de operadores de rutas, operadores del sistema de vigilancia y seguridad, operadores de comunicación y de analistas.
- IV. Personal operador de ruta, quién deberá:
- a) Debe seguir las instrucciones del coordinador del centro de operaciones.
  - b) Controlar las rutas para ofrecer un servicio de transporte con la eficiencia y suficiencia acordada en el Programa de Operación del Servicio.
  - c) Trabajar en estrecha relación con los conductores de los vehículos.
- V. Personal operador del sistema de vigilancia y seguridad, quién deberá:
- a) Debe seguir las instrucciones del coordinador del centro de operaciones.
  - b) Supervisar y controlar los recursos humanos y los recursos materiales asignados para desarrollar las actividades inherentes a vigilancia, de tal forma que contribuya a incrementar la seguridad en los lugares que tenga cobertura el sistema de video vigilancia.
  - c) Asegurarse del buen funcionamiento del Centro de Monitoreo y del Sistema de Video Vigilancia.
  - d) Administrar la red de comunicaciones de cámaras y almacenamiento de imágenes y vídeos.

VI. Personal operador de comunicaciones, quién deberá:

- a) Debe seguir las instrucciones del coordinador del centro de operaciones.
- b) Controlar las comunicaciones de todos los departamentos de la empresa.
- c) Indica el pase de llamadas radioeléctricas a la dependencia que se encuentre en emergencia.
- d) Mantener comunicación periódica con el personal operador de vigilancia y seguridad.

VII. Personal operador de Centro de control de la operación, quien deberá:

- a) Recibir los reportes generados por el supervisor, el despachador y el analista, registrarlos y dar seguimiento para sus acciones procedentes.
- b) Dependiendo el tipo de reporte entregar la información al área administrativa.
- c) Registrar la ubicación de los vehículos y la información de los mismos, específicamente encierro, fuera de ruta, mantenimiento, exceso de velocidad, bloqueos, estatus y equipos sin comunicación.

VIII. Personal analista, quien deberá:

- a) Estar ubicado en el centro de control de la operación.
- b) Realizar el análisis diario de los vehículos, vuelta por vuelta.
- c) Reportar averías al encargado del mantenimiento.
- d) Analizar los videos de los vehículos para detección de anomalías en la operación e informar al área administrativa y centro de control.
- e) Enviar la información del recaudo al administrativo para su conciliación diaria.
- f) Enviar la información de uso de los vehículos al operador del centro de control diariamente.

IX. Personal administrativo, quien deberá:

- a) Recibir los reportes generados por el operador de centro de control para dar lugar a los efectos administrativos correspondientes.
- b) Revisar y analizar los informes de los sistemas.
- c) Realizar la conciliación administrativa diaria.

X. Personal de conducción del servicio de transporte público, quienes deberán:

- a) Prestar el servicio conforme a las obligaciones señaladas en la Ley, sus reglamentos y normas.
- b) Contar con uniforme en los términos que disponga la Secretaria y portar el gafete autorizado por la Secretaria.
- c) Estar en estrecha relación con el personal operador de ruta.
- d) Operar el vehículo asignado para la prestación del servicio con la eficiencia señalada por el personal operador de ruta.

XI. Personal de mantenimiento, quien deberá:

- a) Conservar y mantener los equipos, instalaciones, transportes y posesiones generales de la empresa.
- b) Reparaciones de los equipos, instalaciones y vehículos adscritos al servicio público de transporte para el funcionamiento adecuado del servicio.
- c) Cuidar y mantener en óptimas condiciones todo equipo de trabajo de las diferentes áreas de la empresa.

Las personas jurídicas deberán llevar permanentemente y de forma actualizada, en medio electrónico, un registro de cada uno de los conductores, en la que se detallen los kilómetros recorridos, quejas recibidas, accidentes, multas, certificación de calificación y entrenamiento, la cual deberá enviar actualizada de manera trimestral a la Secretaría.

Para el caso de personas físicas en poblaciones menores de 50,000 habitantes, estos requisitos deberán ajustarse a las reglas de operación y condiciones que les señale la Secretaría en base a los estudios y datos proporcionados por el Instituto.

#### APARTADO B. CAPACITACIÓN

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio mediante las concesiones otorgadas bajo el amparo de la Ley y sus reglamentos, tendrán la obligación de cumplir con:

I. Programa de capacitación de sus conductores, el cual debe comprender los aspectos relativos a seguridad vial previstos en las normas generales de carácter técnico, conocimiento de la Ley y del Reglamento, calidad en el servicio y atención al cliente, técnicas de conducción y manejo sustentable del vehículo, primeros auxilios y protocolo de actuación en caso de accidentes de tránsito, conocimiento de los sistemas y componentes del vehículo, de mecánica preventiva, correctiva y de emergencia, y dominio de técnicas del manejo de impulsos y sentimientos, técnicas de conducción para reducción de emisiones contaminantes.

II. Plan de capacitación para mecánicos y personal operativo, con énfasis en medición de contaminantes y técnicas de corrección de los motores y sus sistemas de control de emisiones.

III. Plan y Programa permanente y continuo de actualización y capacitación de su personal en sus diferentes áreas operativas y administrativas de conformidad con lo estipulado en la presente norma.

Los costos de la capacitación, correrán por cuenta de los concesionarios y organismos públicos descentralizados, quienes para tal efecto deberán cumplir con las normas generales de carácter técnico que especifiquen los

requisitos para la certificación y reglas de operación de los centros de capacitación, así como los programas de instrucción para conductores y operadores de vehículos de transporte público en su modalidad de colectivo, masivo y en el servicio de taxi con sitio y radio taxi, previa autorización de la Secretaria.

#### APARTADO C. DERECHOS LABORALES

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio mediante las concesiones otorgadas bajo el amparo de la Ley y sus reglamentos, tendrán la obligación de respetar los derechos básicos contenidos en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como respetar lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y ordenamientos legales afines.

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio público de transporte con concesiones otorgadas bajo al amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos deberán, además:

- I. Comunicar a la Secretaria la adopción de cualquier nuevo régimen de regulación de las relaciones jurídicas de naturaleza laboral entre la empresa y sus trabajadores, y
- II. Presentar anualmente a la Secretaria una declaración que acredite el cumplimiento de las obligaciones que la legislación laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene, prevención de riesgos laborales.

#### APARTADO D. ESTANDARES DE CUMPLIMIENTO HIGIENE Y ASEO PERSONAL

Los conductores deberán observar una adecuada higiene y aseo personal, corrección en el vestir y acatar las medidas de higiene y aseo personal establecidas al efecto.

##### I. Presentación personal.

- a) El uniforme es la imagen del personal, por lo tanto, siempre debe iniciar la jornada:
  1. Con el uniforme limpio, planchado y en perfectas condiciones.
  2. Sus zapatos de deben estar adecuadamente lustrados.
  3. Las mangas de la camisa no deben estar dobladas así protegerá los antebrazos de los rayos del sol.
  4. Durante las horas laborales, no se podrán usar prendas diferentes al uniforme.
- b) Cabello

1. Hombres: Debe llevar el cabello corto y limpio. Perfectamente afeitados, si lleva barba o bigote, este debe estar bien definido y ordenado.
  2. Mujeres: Las mujeres deben mantener el cabello recogido y deben utilizar accesorios adecuados y de tamaño moderado acordes los colores del uniforme. El maquillaje debe ser de tono suave y poco llamativo.
- c) Documentos de identificación
1. Identificación oficial, Licencia, gafete y documentos del vehículo.
- II. Autocuidado e higiene personal
- a) Mantenga sus manos y pies hidratados y en adecuada condición de higiene: con uñas cortas y limpias.
  - b) Al iniciar su labor realice precalentamiento corporal, esto le permitirá mantener los músculos estirados y recuperarse a tiempo, evitará espasmos musculares y lumbagos. En los horarios programados de descanso realice pausas activas.
  - c) Mire por donde conduce y concéntrese al hacerlo.
  - d) Evite el consumo de alimentos y chicle durante la ejecución de la labor.
  - e) Durante su tiempo de descanso si va a consumir alimentos, limpie sus manos de ser posible con un producto antibacterial antes de comer a fin de evitar el contagio de infecciones por ingestión de virus y bacterias.
  - f) Al realizar el lavado de su ropa de trabajo hágalo separadamente de su ropa de calle y la de su familia.
- III. Estándares de seguridad específicos para conductor
- a) Antes de iniciar y al terminar el recorrido revise y verifique luces, estado de frenos, llantas, nivel de aceite, agua, extintor, estribo, cinturón de seguridad, limpia brisas, retrovisores y regístrelo en la hoja de ruta, reportando cualquier daño o condición insegura al supervisor o al área de mantenimiento.
  - b) Conserve en perfectas condiciones de orden y aseo el habitáculo.
  - c) Adopte una buena postura, corriendo el asiento conforme a sus características físicas, apoyando la espalda completamente al espaldar y asegúrese el cinturón.
  - d) Al desplazarse en los vehículos respete las señales de tránsito tanto preventivas como reglamentarias.
  - e) Si el vehículo da reversa o estaciona en una zona de alto tráfico, encienda las luces estacionarias, el rutilante y la alarma de reversa como señal para que los vehículos externos en la vía reduzcan la velocidad y los peatones los identifiquen.
  - f) En la vía pública al estacionar:
    1. Tenga en cuenta si está permitido el estacionamiento del vehículo.
    2. Utilice las luces de parqueo
    3. Manténgase siempre en el carril que le corresponde

4. Estacione mínimo a 5 metros de la intersección o cruce. Esto contribuye a nivelar el tráfico.
- g) Cerciórese antes de poner en marcha el vehículo que sobre la vía no haya personas y se encuentre libre de elementos que impidan la circulación o puedan poner en riesgo su integridad física y vida, y las de terceros.
- h) Cuando intente girar o cambiar de carril, utilice las direccionales. Realice esta acción una vez este seguro que a su lado no haya vehículos, motos, bicicletas o personas.

## Artículo 7. COMPONENTE DE EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

### APARTADO A. PATIOS DE ENCIERRO Y MANTENIMIENTO DIARIO

Los concesionarios u organismos públicos descentralizados deberán contar con patios para el mantenimiento diario y pernocta de los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros, los cuales serán de su responsabilidad. Por lo anterior, no es permitido el estacionamiento de los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en la vía pública.

La selección de los espacios adecuados será acordada con la Secretaria, pero siempre bajo las siguientes condiciones mínimas:

- I. Área de patio total correspondiente a 90m<sup>2</sup>/vehículo;
- II. Área administrativa correspondiente a 5 m<sup>2</sup> por personal con actividades administrativas;
- III. Área de mantenimiento con 15 m<sup>2</sup> por cada 5 vehículos;
- IV. Área mínima de 130 m<sup>2</sup> para lavar vehículos;
- V. Almacén de partes y repuestos 15 m<sup>2</sup> por cada 10 vehículos;
- VI. Almacén para combustibles y lubricantes, 15 m<sup>2</sup> por cada 10 vehículos.
- VII. Terminal central de control del encierro y mantenimiento que gestione a través de la aplicación o los programas correspondientes.
- VIII. Estos requerimientos pueden variar en función de la modalidad de servicio masivo o colectivo y del tipo de ruta.

Las personas físicas en poblaciones menores de 50,000 habitantes, deberán contar con patio o espacio para el mantenimiento diario y pernocta de los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros, no se permitirá el uso de la vía pública.

### APARTADO B. ESTACIONES DE COMBUSTIBLE

Los concesionarios y organismos públicos descentralizados gestionarán ante las autoridades competentes las estaciones de combustible de diésel, gasolina y GNC para el consumo propio de los vehículos adscritos a la concesión previo cumplimiento de los ordenamientos federales, estatales y municipales correspondientes.

#### APARTADO C. ESTACIONES DE PASAJEROS PARA EL TRANSPORTE MASIVO

Los concesionarios u organismos público descentralizados a efecto de cumplir con los horarios, intervalos y frecuencias de servicio de conformidad con la programación establecida y de mantener la calidad y eficiencia del servicio de forma continua y permanente, deberán contar con estaciones de pasajeros en diversos tipos y terminales.

La Secretaria con base en los estudios y datos proporcionados por el Instituto y SITEUR, establecerá la ubicación, dimensionamiento y características de las estaciones correspondientes.

Los tipos de estaciones son los siguientes:

**I. ESTACIONES TERMINALES:** Este tipo de estaciones se encuentran al inicio de la ruta que bien puede formar parte del patio de encierro o mantenimiento, desde éstas estaciones se gestiona el servicio de la ruta y deben cumplir con las siguientes características:

- a) Estas instalaciones deberán tener espacio cerrado, suficiente para albergar personal, mobiliario y equipos de oficina necesarios para el buen desempeño en la organización de la prestación del servicio.
- b) Deberán tener instalados por lo menos un baño con los servicios necesarios e instalaciones de agua y drenaje ocultas, la construcción podrá estar en un predio privado con acceso a la vía pública, en el caso de estar en la vía pública en ningún momento debe representar una molestia o peligro a ningún sujeto de la movilidad.
- c) Todas las instalaciones deben cumplir con los requerimientos de construcción que determinen los Ayuntamientos donde estén ubicados, así como contar con los permisos correspondientes
- d) Las personas físicas en poblaciones menores de 50,000 habitantes, deberán contar con este tipo de infraestructura, sin embargo, ésta será acorde a las necesidades del servicio y autorizada por la Secretaria en base a los estudios y opinión del Instituto, así como por el Ayuntamiento respectivo.

**II. ESTACIONES DE PASO:** Este tipo de estación son las estaciones intermedias y deben existir en cualquier sistema de transporte masivo, incluso sea metro, tren ligero, o BRT.

**III. ESTACIONES DE CORRESPONDENCIA O TRANSFERENCIA CON OTRAS LÍNEAS:**

Una estación de transferencia es aquel equipamiento diseñado para facilitar el intercambio de pasajeros entre líneas del sistema de transporte masivo.

Los concesionarios u organismos públicos descentralizados se encuentran obligados a formar parte de aquellas estaciones de correspondencia o transferencia que para tal efecto diseñe, proyecte y ponga en operación el Estado o el municipio con base a los estudios y datos que proporcione el Instituto, quien definirá la capacidad necesaria en función el número de usuarios y el número de vehículos necesarios para tal efecto, así como las instalaciones adecuadas, bahías o paraderos para la adecuada operación.

**IV. ESTACIONES DE INTERCAMBIO INTERMODAL**

Las estaciones de intercambio modal son parte de la estrategia para el mejoramiento de la movilidad, y del transporte de pasajeros, tienen como finalidad proporcionar el cambio de un modo de transporte a otro por medio de la dotación de un equipamiento específico para ello, tomando en cuenta las características urbanas y arquitectónicas de la ciudad.

La Secretaría autorizará su ubicación con base en los estudios y datos que proporcione el Instituto, tomando en cuenta la convergencia de la red vial en función de los flujos del movimiento vehicular, peatonal y de bicicletas, y la complementariedad de los diferentes modos de transporte,

**APARTADO D. ESTACIONES DE PASAJEROS PARA EL TRANSPORTE COLECTIVO**

**I. PARADEROS:**

Son los lugares donde usuarios pueden ascender o descender de un vehículo del servicio de transporte de pasajeros, previamente autorizadas por la Secretaría con base en estudios del Instituto. Este tipo de paradero cuenta con mobiliario urbano para la espera

debidamente protegido ante el sol o la lluvia, contando con la información impresa y digital de la ruta, así como la señalización y señalética correspondiente.

El cobertizo del mobiliario deber ser suficientemente grande para cubrir toda el área en forma longitudinal, debiendo tener una anchura mínima de 2.5 metros. Donde sea necesario por las condiciones climáticas se les deberá instalar muros o plafones protectores laterales con material translucido.

En el caso de paradas con frecuentes transbordos entre rutas, líneas o sistemas, debe procurarse que las distancias recorridas por los usuarios que transbordan sean mínimas.

Cuando se elaboren los proyectos, y obras de pasos a desnivel deberá preverse en donde se espere que circule el transporte colectivo el espacio y provisiones para ello, ya sea con derecho de vía compartido o con derecho de vía propio.

## II. PARADAS

Son los lugares de parada de la ruta autorizados por la Secretaria, cuya ubicación, espaciamento y diseño deberá realizarse observando la presente norma. La ubicación y características de la parada deben enfatizar la seguridad del usuario, por ello, en la medida de lo posible, las paradas deberán estar localizadas donde éste se encuentre protegido del movimiento de los vehículos y tenga espacio suficiente para permanecer sin que esto provoque interferencias a los flujos peatonales de la acera.

Las paradas de los vehículos de transporte, pueden estar ubicados antes del cruce de una calle, después del cruce o a media cuadra, conforme a lo que cada las condiciones de cada caso particular pueda variar:

- a) En intersecciones controladas por señales de “alto” o “ceda el paso”, cuando se le da preferencia al transporte colectivo sobre la circulación general y el estacionamiento, es preferible la parada antes del cruce;
- b) Si hay unos giros muy importantes, debe situarse la parada después del cruce y si esto no es posible, debe disponerse en el centro de la cuadra o en otro cruce menos difícil;
- c) En cruces donde la corriente de tráfico principal no coincide con la ruta de autobuses, es preferible disponer la parada después del cruce;

- d) Si se le da preferencia al tráfico sobre el funcionamiento de las rutas de transporte, es mejor disponer la parada después del cruce;
- e) Si la ruta de transporte gira a la derecha y la congestión de tráfico no es importante, conviene establecer la parada antes del cruce donde se gira y el tráfico que gira a la derecha es importante, ha de separarse bastante de la intersección. Si se trata de una calle congestionada, será preferible disponer la parada después del cruce, una vez realizado el giro;
- f) Si la ruta de transporte gira a la izquierda, la parada debe establecerse una vez pasado el cruce, después de haber girado, aunque ello puede suponer una parada de gran longitud para permitir que el giro se realice;
- g) Si hay importantes generadores de viajeros en el centro de las cuadras se pueden justificar ciertas paradas, pero en general son preferibles en puntos próximos a los cruces. Si en estos puntos hay paso de peatones, la parada debe disponerse después del cruce, para no reducir la visibilidad de los conductores; y
- h) La separación o distancia entre paradas varía con el funcionamiento de las rutas, por lo que el Instituto deberá realizar los estudios preliminares para su determinación, tomando en consideración las necesidades de los usuarios del servicio. Las paradas para cada ruta concesionada se señalarán en las Reglas de operación que forman parte de la concesión.

En donde sea posible, pero sobre todo en vialidades nuevas, se deberán ubicar las paradas fuera del arroyo de circulación normal de los vehículos en bahías que se formarán con la banqueteta.

Estas bahías estarán remetidas del carril derecho de circulación de frente en 3 metros. La transición de entrada a esta área tendrá una longitud mínima de 30 metros, y una transición de salida para integrarse al carril derecho de 15 metros como mínimo. Si se construyen curvas circulares entre las transiciones y las banquetetas paralelas al arroyo, la longitud mencionada estará dada entre los puntos de inflexión de las tangentes.

## APARTADO E. EQUIPAMIENTO COMPLEMENTARIO PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS MASIVO Y COLECTIVO

### I. CICLOPUERTOS Y ESTACIONES DE BICICLETAS PÚBLICAS

Para la instalación, ubicación y dimensionamiento de éste equipamiento se deberá seguir lo establecido en la norma general de carácter técnico correspondiente que especificará las características de la infraestructura peatonal y ciclista para el Estado de Jalisco y el Reglamento Estatal de Zonificación del Estado de Jalisco y reglamentos municipales.

## II.SITIOS Y PARADAS DE TAXIS

Para la instalación, ubicación y dimensionamiento de éste equipamiento se deberá seguir lo establecido en la norma general de carácter técnico correspondiente que especificará las características que deben tener los vehículos e instalaciones para el servicio público de transporte de pasajeros en su modalidad de taxi con sitio y radio taxi para el Estado de Jalisco y en lo conducente en el Reglamento Estatal de Zonificación del Estado de Jalisco y Reglamentos municipales.

## III. ESTACIONAMIENTOS DISUASORIOS

Son espacios que permiten realizar un intercambio modal del vehículo particular al transporte público masivo y colectivo. Su ubicación será determinada y autorizada por la Secretaría y los Municipios en apego sus respectivas esferas de competencias en consideración a los estudios y datos proporcionados por el Instituto.

## APARTADO F. VIAS DE CIRCULACIÓN PARA EL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS MASIVO Y COLECTIVO

### I.CARRILES CONFINADOS

La Secretaría en el ámbito de su competencia podrá en cualquier momento establecer carriles preferentes, confinados o exclusivos para el transporte público en vías de jerarquía primaria considerando los estudios y datos proporcionados por el Instituto que justifiquen la instalación de una ruta troncal de transporte masivo.

### II.CARRILES PREFERENTES

Se entenderá que carril preferente como aquel espacio de la vialidad en la que tiene preferencia de circulación los vehículos destinados al transporte público colectivo de pasajeros y excepcionalmente los vehículos de emergencia que se encuentren atendiendo alguna incidencia, su autorización será por la Secretaria considerando los estudios y datos proporcionados por el Instituto para tal efecto.

### III.f.3 CARRILES PREFERENTES MIXTOS

Este tipo de carril preferente será compartido entre rutas del transporte colectivo y bicicletas segregado físicamente de la vialidad de tráfico automotor privado, para lo cual se aplicará lo establecido en la norma general de carácter técnico que especifique las características para el diseño de la infraestructura peatonal y ciclista para el Estado de Jalisco.

### IV.CARRILES COMPARTIDOS

Carriles utilizados por el transporte público en combinación con otros tipos de transporte donde la prioridad la tendrá el transporte no motorizado y el mismo.

### V.PAVIMENTOS

El principal determinante en la selección de los materiales de la vialidad es el peso o carga por los ejes de los vehículos en circulación. En el caso de los carriles confinados preferentes, mixtos y compartidos, la capacidad de resistencia de los pavimentos y su infraestructura hidráulica estará determinada por el tipo de vehículo de transporte público a utilizar.

En el caso del transporte público masivo las características de las vías requerirán de pavimentos y estructuras de soporte de alta capacidad determinados en los propios proyectos ejecutivos que la Secretaría y las autoridades competentes autoricen.

### VI.SEÑALETICA Y SEÑALIZACIÓN Y DISPOSITIVOS DE CONTROL DEL TRÁNSITO

La señalización y los dispositivos de control deberán ajustarse a lo establecido en las normas oficiales mexicanas y los manuales correspondientes a señalización vial y dispositivos de seguridad, así como en aquellas que para tal efecto emitan el Poder Ejecutivo del Estado y los Municipios

En el caso de los sistemas de transporte público masivo se aplicarán las normas internacionales correspondientes y en el colectivo, además de las antes señaladas, las que provengan de la innovación tecnológica del transporte orientada a la operación y el sistema de información al usuario.

### Artículo 8. COMPONENTE OPERATIVO

La Secretaría con base a los estudios y opinión del Instituto autorizará la adquisición de vehículos dedicados al transporte masivo y colectivo con base a las especificaciones técnicas establecidas en las normas generales de carácter técnico que especifiquen las características que deban tener [os vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y características especiales para el Estado de Jalisco.

### I. TIPOS DE VEHÍCULOS

Los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos, deberán apegarse las características técnicas que al efecto determinen las normas generales de carácter técnico que especifiquen las características que deban tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y características especiales para el Estado de Jalisco.

Tanto en la declaratoria de necesidad y resolución establecedora señaladas en el Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radiotaxi en el Estado de Jalisco, la Secretaría especificará a los concesionarios y organismos públicos descentralizados, el tipo y cantidades de vehículos a utilizar en el sistema o en la ruta correspondiente.

### II. PERÍODO DE USO

La vida útil de los vehículos considerados para el servicio público de transporte de pasajeros será de 10 años, para el inicio de sus operaciones se estará a lo dispuesto en los artículos 15, 97, 127 y Segundo Transitorio del Reglamento para Regular el Servicio de Transporte Público Colectivo, Masivo, de Taxi y Radiotaxi en el Estado de Jalisco, además de lo establecido en las normas generales de carácter técnico que especifiquen las características que deban tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y características especiales para el Estado de Jalisco.

### III. ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Con el objeto de cumplir con la accesibilidad universal en los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala

la Ley y sus reglamentos, se deberán instalar de manera obligatoria todos aquellos dispositivos considerados en las normas generales de carácter" técnico en relación a la accesibilidad universal.

En poblaciones menores de 50,000 habitantes, la Secretaria determinará con base en los estudios y datos proporcionados por el Instituto los vehículos en que se deberán instalar de manera obligatoria los dispositivos antes señalados.

#### IV.EFICIENCIA ENÉRGICA

Los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos, deberán de contar con las más altas especificaciones en materia de eficiencia energética en cuanto a ruidos, contaminación y defensa del medio ambiente, conforme a lo establecido en la legislación federal correspondiente, además de cumplir con las revisiones periódicas que se establezcan para ello por las autoridades federales y estatales.

#### V.CONTROL DE EMISIONES CONTAMINANTES Y RUIDO

Los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros deberán cumplir, con las disposiciones específicas que las leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas y normas generales de carácter técnico establezcan en esta materia.

#### VI.OPERACIÓN

La Secretaría en función de las necesidades del servicio público de transporte de pasajeros establecerá las rutas, derroteros, itinerarios, horarios, número de vehículos, así como las demás variables técnicas que constituyen el Programa de Operación de Servicio de la concesión. Cualquier cambio o ajuste al programa deberá ser aprobado por la Secretaria, siempre y cuando no afecte los términos contractuales de la concesión.

La Secretaría en base a los estudios y datos proporcionados por el Instituto suministrará a los concesionarios u organismos públicos descentralizados el Programa de Operación de Servicio, en él se indicará el derrotero, ruta, hora de salida, sentido, vueltas, tipo de día, temporada del calendario y clase de vehículo. Los parámetros operativos que contendrá el Programa de Servicio serán:

- a) Características de la ruta
  - 1.Tipo de ruta

2. Derrotero
3. No. de cierres de circuito
4. Número de paradas

b) Características del parque vehicular

1. Tipo de vehículo
2. Capacidad vehicular (sentados y de pie)
3. Vehículos en servicio
4. Vehículos de reserva

c) Características del servicio

1. Intervalo de despacho
2. Tiempo de recorrido
3. Tiempo de ciclo
4. Vueltas por día
5. Periodo de servicio

## VII. ATENCION DE EMERGENCIAS

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio público de transporte con concesiones otorgadas bajo el amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos y los organismos públicos descentralizados estarán obligados a contar con Planes de Contingencia que establezcan las actuaciones que se llevarán a cabo cuando se den circunstancias excepcionales en la prestación del servicio, con el desarrollo y establecimiento de planes y protocolos que permitan garantizar la atención al usuario en momentos de contingencia, de tal manera que se garantice la veracidad de la información suministrada, los cuáles serán autorizados por la Secretaría.

a) Entre las circunstancias excepcionales que se tendrán en cuenta y estarán tratadas en su correspondiente Plan de Contingencia estarán:

- 1) Ocurrencia de un accidente en la red de transporte.
- 2) Situación de inundaciones.
- 3) Otras que el concesionario estime necesarias.

b) En cuanto al tipo de actuaciones que deberán estar incluidas en los Planes de contingencia serán todas las necesarias, entre otras:

- 1) Formación al personal para actuar de la manera más eficaz en dichas circunstancias.
- 2) Medios materiales y humanos especialmente previstos para las mismas.

- 3) Protocolos de actuación de todo el personal que deba estar implicado en cada una de las situaciones excepcionales.
- 4) Comunicación de lo ocurrido y de las actuaciones a la Secretaría, así como la coordinación con la misma y si fuera necesario, su difusión pública.

## VIII. CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO

Los concesionarios y organismos públicos descentralizados están obligados al mantenimiento, conservación y limpieza de los vehículos afectos al servicio, para ello deberán disponer a lo largo del periodo de la concesión del "Plan y Programa de mantenimiento" que deberán cumplir, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Operaciones de mantenimiento preventivo y su metodología de ejecución, con sus puntos de control y su periodicidad, así como las revisiones periódicas obligatorias, debiendo estar necesariamente coordinado con el calendario y horario de prestación del servicio, independientemente de las tareas de mantenimiento correctivo que pudieran interferir en este plan.
- b) El mantenimiento de los vehículos deberá realizarse conforme a los criterios y periodicidad establecidos en los manuales y estándares mínimos recomendados por los fabricantes o proveedores de los vehículos, en cuyo caso, se deberá contar con la aprobación o el reconocimiento expreso y por escrito del fabricante o proveedor.
- c) Programación del mantenimiento preventivo y correctivo.
- d) Garantizar los estándares de limpieza mínimos expedidos en el Contrato de Calidad del servicio.
- e) Llevar en forma diaria previo al inicio del servicio, una bitácora para verificar y registrar el estado físico, mecánico y eléctrico que guardan los vehículos, evitando que sean puestas en operación aquéllas que presenten alguna de las fallas señaladas en el artículo 216 del reglamento de la Ley.
- f) De conformidad a lo señalado en la fracción IV del artículo 72 del reglamento de la Ley los conductores se encuentran obligados a revisar que se haya cumplido con la bitácora de verificación del vehículo.

## Artículo 9. COMPONENTE TECNOLÓGICO

## I.VEHÍCULOS

Los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos deberán disponer de la plataforma tecnológica necesaria para vincularse al sistema de operación y gestión en tiempo real del servicio de ruta. Los datos generados por la gestión de la ruta operada por el concesionario y organismos públicos descentralizados deberán ser compartidos con la Secretaría y el Instituto.

Los concesionarios, subrogatarios y organismos públicos descentralizados, deberán incorporar los componentes tecnológicos solicitados en normas generales de carácter técnico que especifiquen las características que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y características especiales para el Estado de Jalisco, así como el sistema de video vigilancia con sistemas de audio y video a bordo de los vehículos, el dispositivo para el conteo de pasajeros, el sistema interoperable de recaudo de acuerdo a la normatividad correspondiente, el sistema de geolocalización, botón de auxilio o pánico, y el dispositivo para registrar los datos del vehículo.

## II.SISTEMA DE CONTROL

Los concesionarios y organismos públicos descentralizados tendrán la obligación de implantar un centro de control de la operación del servicio, el cual deberá contar con las siguientes funciones:

- a) Planificar y programar la operación de la ruta en atención a la demanda de transporte.
- b) Monitorear automáticamente el desarrollo diario del servicio y los vehículos.
- c) Cumplir con las siguientes funciones básicas:
  1. Almacenar la estructura de la red de tránsito, incluyendo paradas, tiempos, variantes a las rutas, retornos, patios, entre otros;
  2. Programar eficientemente para la flota de vehículos del sistema para distintos periodos del día, semana y año;
  3. Definir los tipos de servicios e itinerarios requeridos para atender la demanda de manera interactiva;
  4. Definir la flota requerida para satisfacer las frecuencias de servicio determinadas;

5. Permitir la integración con los datos generados por el centro de control operativo con los programas de modelación utilizados por el Instituto.
- d) Tener un sistema que produzca información cartográfica y digital por cada ruta o conjunto de rutas donde se visualicen los vehículos de cada ruta, en la cual se observe la identificación del vehículo, el tiempo que tiene con los vehículos contiguos y el desfase de tiempo con respecto a lo programado, así como la distancia entre vehículos contiguos, los ascensos y descensos, la velocidad, así como otros datos de desempeño operativo y las incidencias.
- e) Las aplicaciones informáticas, como mínimo deberán:
1. Permitir mantener regulado, en tiempo real, el cumplimiento de los horarios e intervalos de los vehículos durante la ejecución de los servicios programados.
  2. Permitir supervisar y registrar como mínimo, las detenciones de todas y cada uno de los vehículos durante la ejecución del servicio, la apertura de puertas, la ocurrencia de incidencias y la distancia recorrida.
  3. Proporcionar información a los despachadores de patios y terminales sobre salida y llegada de vehículos; salida y de llegada de conductores por servicio; información de asignación de vehículos por servicio y generar los informes de gestión operacional que permitan conocer el desempeño de la flota de vehículos.
- f) El Centro de control deberá vincularse con el Centro de Control de la Operación que establezca la Secretaría o el SITEUR según sea el caso, mediante los protocolos que para tal efecto se señalen, los cuales podrán modificarse por necesidades técnicas u operativas, en caso de requerir la incorporación de cambios en las especificaciones o en el software asociado.

### III. SISTEMA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

En materia de seguridad y vigilancia los vehículos adscritos al servicio público de transporte de pasajeros en las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos, deberán apegarse las características técnicas que al efecto determinen las normas generales de carácter técnico que especifiquen las características que deben tener los vehículos para el servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo en su modalidad de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano y características especiales para el Estado de Jalisco.

La Secretaría en consideración de los estudios y datos proporcionados por el Instituto podrá en todo momento exigir al

concesionario u organismo público descentralizado cualquier otro requisito en materia de seguridad y vigilancia, lo que se especificará en su contrato de calidad del servicio y reglas de operación a la entrega de la concesión al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos.

#### IV.SISTEMA INTEROPERABLE DE RECAUDO

Es obligación de las personas jurídicas que reciban las concesiones al amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros en las modalidades de urbano, conurbado o metropolitano, suburbano, y rural en el Área Metropolitana de Guadalajara y en aquellas Áreas Metropolitanas decretadas por el Congreso del Estado o poblaciones de más de cincuenta mil habitantes, sujetarse al modelo de interoperabilidad establecido por las normas generales de carácter técnico.

La Secretaria, el SITEUR y el Instituto evaluarán y verificarán los equipos y sistemas en operación, con el objeto de buscar la homologación de la tecnología y establecer los protocolos de interconexión a los que se deberán sujetar para el modelo de interoperabilidad establecido en las normas generales de carácter técnico.

Serán por cuenta de los concesionarios u organismos públicos descentralizados, todos los costos derivados de la comunicación entre los equipos instalados en los vehículos y sus centros de operación, así como entre los sistemas de los concesionarios u organismos públicos descentralizados con los del Sistema Interoperable de Recaudo. Los equipos instalados para garantizar su interoperabilidad deberán cumplir con los requisitos establecidos en las normas generales de carácter técnico.

#### Artículo 9. COMPONENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO

##### I.MEDIOS INFORMATIVOS

La información que se proporcionará a los usuarios del servicio deberá ser suficiente, comprensible, ordenada, actualizada, uniforme, oportuna, intermodal y en lenguaje universal, mediante recursos impresos o digitales y tecnológicos que sean de utilidad para que el usuario habitual o esporádico pueda conocer de forma permanente y actualizada las características estables o circunstanciales del servicio en todas las rutas.

Los aspectos de ubicación, diseño, presencia de logotipos, teléfonos de atención al usuario, formatos, materiales y contenido de la información detallada, deberán cumplir con los requisitos señalados en las normas generales de carácter técnico que especifiquen las características de imagen, publicidad e información al usuario, para los vehículos del servicio público de transporte de pasajeros masivo y colectivo.

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio público de transporte con concesiones otorgadas bajo el amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos, deberán proporcionar a los usuarios información estática y dinámica del servicio de transporte concesionado, de forma actualizada y oportuna mediante recursos impresos y digitales, los cuales serán autorizados por la Secretaría

## II.GESTION DE LA INFORMACIÓN

Para la gestión de la información en poblaciones mayores de 50,000 habitantes la Secretaría será el regulador de la información, por lo que los concesionarios y organismos públicos descentralizados prestadores del servicio bajo las concesiones otorgadas al amparo del procedimiento que señala la Ley y sus reglamentos deberán someter a aprobación la información necesaria para tal efecto.

## III.APLICACIÓN MÓVIL

La Secretaría de Movilidad con base en los estudios y datos proporcionados por el Instituto desarrollará la aplicación móvil para los sistemas operativos en el mercado, con el objeto de informar a los usuarios del servicio público de transporte de los itinerarios, derroteros y horarios de servicio de las rutas del transporte público de pasajeros en el Área Metropolitana de Guadalajara y poblaciones mayores de 50,000 habitantes, a la cual deberán suscribirse los concesionarios y organismos públicos descentralizados. La aplicación móvil deberá facilitar los desplazamientos, planificación de sus viajes, rutas óptimas en tiempo y costo, encuesta del servicio para la evaluación continua por parte de los usuarios.

## IV.DEL CONDUCTOR

El concesionario y organismos públicos descentralizados deben vigilar que sus conductores respeten los siguientes requisitos:

- a) Portar su uniforme y cuidar su apariencia personal y la del vehículo, así como exhibir, en todo momento dentro de su jornada de trabajo, el gafete autorizado por la Secretaría.
- b) Conducirse de manera pertinente, con un trato cordial y respetuoso hacia los pasajeros, así como responder a usuarios que requieran, durante el servicio, orientación e información.
- c) Facilitar el ascenso y descenso de pasajeros cuando estos lo soliciten, siempre y cuando sea en un punto de parada autorizada o punto de ascenso y descenso.
- d) Aceptar el pago de la tarifa preferente a personas de la tercera edad, estudiantes y maestros, previa presentación de la identificación autorizada.
- e) Auxiliar a los usuarios en el uso de la tarjeta y dispositivos de prepago.
- f) Hacer respetar los espacios destinados para personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con alguna discapacidad.
- g) Conducir el vehículo de manera responsable y aplicar técnicas de manejo preventivo, esto es, guardar distancia equivalente a un vehículo motorizado y no motorizado, mientras circula por vías preferentes, mixtas o compartidos, realizar indicaciones de manera anticipada en caso de realizar una maniobra, es decir dar vuelta, cambiar de carril, parar el vehículo, etcétera.
- h) En caso de manejar vehículos equipados con elevador para el acceso de personas discapacitadas, en silla de ruedas, personas con asistencia de andaderas o bastón, apoyará a estos usuarios empleando el tiempo necesario para su abordaje o descenso del vehículo.
- i) En caso tratar con personas invidentes, el conductor se dirigirá a él de forma clara, vocalizando perfectamente y deberá preguntar en qué parada se baja para estar pendiente y prever el suficiente tiempo y garantizar el descenso de la persona.
- j) Respetar todas aquellas obligaciones señaladas en la Ley y sus reglamentos.

## V. ATENCIÓN DE QUEJAS

La Secretaría tendrá la información puntual de las quejas y sugerencias mediante una réplica de la base de datos de su sistema en atención al usuario, ya sea en forma presencial, telefónica o vía internet. Los concesionarios y organismos públicos descentralizados los cuales estarán obligados a responder antes de quince días al usuario que ha realizado la queja o sugerencia, trasladando copia a la Secretaría.

Los organismos públicos descentralizados deberán de acuerdo a lo establecido en el artículo 8º, fracción III de la Ley, establecer sus Unidades de Información y Quejas que posibiliten a los usuarios ejercer el derecho de denunciar cualquier irregularidad en la prestación del servicio público de transporte o cualquier tema inherente a la movilidad en el Estado.

Las personas jurídicas constituidas para la prestación del servicio público de transporte con concesiones otorgadas bajo el amparo del procedimiento establecido en la Ley y sus reglamentos deberán contar con plan de calidad de atención al usuario, aprobado por la Secretaría. Este plan incorporará procedimientos para el control de quejas y sugerencias que incluya:

- a) Identificación del reclamante.
- b) Descripción y tipología de la queja.
- c) Sistema de priorización.
- d) Seguimiento y estado de las quejas y sugerencias.
- e) Indicadores de gravedad
- f) Control, cierre y archivos de las quejas: evaluación final.

Asimismo, el plan incluirá los puntos de recepción de las quejas, estructura y disponibilidad para su consulta abierta a los ciudadanos y la dotación de personal necesaria para la atención al público.

### CAPÍTULO III NORMAS PARA LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO

#### Artículo 10. INDICADORES PARA LA MEDICIÓN PRODUCIDA DE LA CALIDAD

##### APARTADO A. COMPONENTE ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO

- I. Existencia de un código de conducta en la ruta-empresa
  - a) Definición: Documento redactado voluntariamente por la persona jurídica en el cual expone los principios que se compromete unilateralmente a seguir.
  - b) Cálculo: número de personas jurídicas que cuentan con código de conducta entre el total de personas jurídicas inscritas multiplicado por cien.
  - c) Unidad de medida: Código

d) Instrumento de medición: Documento impreso autorizado por la Secretaría e inscrito en el Registro Estatal de Movilidad y Transporte.

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo.

g) Responsable: Persona Jurídica - Secretaría – Registro Estatal de Movilidad y Transporte

#### II. Protocolo de selección de operadores para su contratación.

a) Definición: Documento que establece la secuencia ordenada que se debe seguir, para la selección del personal de conducción de los vehículos de transporte de la persona jurídica.

b) Cálculo: número de personas jurídicas que cuentan con un protocolo de selección entre el total de personas jurídicas inscritas multiplicado por cien.

c) Unidad de medida: Protocolo

d) Instrumento de medición: Documento impreso autorizado por la Secretaría e inscrito en el Registro Estatal de Movilidad y Transporte.

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona Jurídica - Secretaría – Registro Estatal de Movilidad y Transporte

#### III. Existencia transparente de historial de los operadores del servicio

a) Definición: Padrón de conductores elaborado por la persona jurídica que incluye vehículo al cual se encuentran asignados, ruta o personas jurídicas a las que ha prestado sus servicios e historial de sanciones.

b) Cálculo: número de personas jurídicas que cuentan con la constancia de entrega del padrón entre el total de personas jurídicas inscritas multiplicado por cien.

c) Unidad de medida: Constancia

d) Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaría de la entrega del padrón.

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona Jurídica - Secretaría – Registro Estatal de Movilidad y Transporte

#### IV. Programa de capacitación conductores

a)Definición: Programa que comprende técnicas de conducción para la reducción de emisiones contaminantes autorizado por la Secretaria.

b)Cálculo: número de conductores que cuenta con el requisito entre el total de conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: (+ -) 10%

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica - Secretaria – Dirección General Jurídica – Dirección General de Transporte

#### V. Plan de capacitación mecánicos y personal operativo

a)Definición: Plan que comprende la medición de contaminantes y técnicas de corrección de los motores y sus sistemas de control de emisiones.

b)Cálculo: número de mecánicos y personal operativo que cuenta con el requisito entre el total de conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: (+ -) 10%

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica - Secretaria – Dirección General Jurídica – Dirección General de Transporte

#### VI. Conductores uniformados

a)Definición: Conductores que laboran con la persona jurídica que cuentan con uniforme.

b)Cálculo: número de conductores que cumplen entre el total de conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.

c)Unidad de medida: Uniforme

d)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: (+ -) 10%

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica - Secretaria – Dirección General Jurídica – Dirección General de Transporte

#### VII. Exámenes Antidoping aplicados

a)Definición: Muestreo toxicológico realizado a los conductores para detectar el consumo de drogas ilegales y drogas controladas (por prescripción médica).

- b)Cálculo: muestreo aleatorio simple sobre el diez por ciento de los conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Examen
- d)Instrumento de medición: mediante el empleo de la orina del conductor
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Secretaría – Dirección General Jurídica
- h)La negativa del conductor a realizarse la toma de muestra para descartar que se encuentra bajo el influjo de alcohol, estupefacientes o algún tipo de droga es motivo de presunción de encontrarse bajo esos efectos.

VIII.Número de sanciones aplicadas por dopaje

- a)Definición: Numero de sanciones aplicadas por dopaje
- b)Cálculo: número de sanciones levantadas por dopaje sobre el diez por ciento de los conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.
- c)Unidad medida: Sanción
- d)Instrumento de medición: Folios de sanción emitidos por la Secretaria
- e)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- f)Responsable: Secretaria – Dirección General Jurídica

IX.Licencias de chofer vigentes

- a)Definición: Padrón elaborado por la persona jurídica que contiene las autorizaciones concedidas por la Secretaria a los conductores que operan los vehículos propiedad de dicha persona jurídica.
- b)Cálculo: número de personas jurídicas que cuentan con la constancia de entrega del padrón entre el total de personas jurídicas inscritas multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Constancia
- d)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria de la entrega y validación del padrón.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona Jurídica - Secretaria – Registro Estatal de Movilidad y Transporte

X.Conductores con Gafete

- a)Definición: Autorización concedida por la Secretaria que acredita que el conductor ha cubierto los cursos de capacitación, examen de conocimientos, exámenes médicos y que además acredita que

se cuenta con licencia inscrita en el Registro Estatal de Movilidad y Transporte del Estado.

b)Cálculo: número de conductores que cuentan con Gafete entre el total de conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.

c)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria.

d)Unidad de medida: Gafete

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica - Secretaria – Dirección General Jurídica – Dirección General de Transporte

#### XI. Conductores higiene y aseo personal

a)Definición: Conductores que laboran con la persona jurídica que cuentan con uniforme.

b)Cálculo: número de conductores que cumplen entre el total de conductores adscritos a la persona jurídica multiplicado por cien.

c)Unidad de medida: Uniforme

d)Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: (+ -) 10%

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica - Secretaria – Dirección General Jurídica – Dirección General de Transporte

### APARTADO B. DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA

#### I. Paradas instaladas debidamente señalizadas vertical y horizontalmente

a)Definición: espacio donde se detienen los vehículos de servicio público para ascenso y descenso de pasajeros y que cuenta con los requisitos mínimos establecidos en la presente norma.

b)Cálculo: Revisión física del derrotero de la ruta para verificar las paradas instaladas y señalizadas conforme a las reglas de operación para la ruta.

c)Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria

d)Instrumento de medición: Parada

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Infraestructura vial – Ayuntamiento correspondiente

- II. Existencia de paraderos máximo cada 300 m en transporte colectivo
- a) Definición: Es la zona o área de la vía pública técnicamente calificada como tal, en la cual los usuarios pueden ascender o descender de un vehículo del servicio público de transporte de pasajeros y que cuenta con instalaciones para la protección de los mismos.
  - b) Cálculo: Revisión física del derrotero de la ruta para verificar los paraderos instalados conforme a las reglas de operación para la ruta.
  - c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
  - d) Instrumento de medición: Paradero
  - e) Rangos de tolerancia: No aplica
  - f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
  - g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Infraestructura vial – Ayuntamiento correspondiente.

- III. Dispositivos de accesibilidad universal en paraderos
- a) Definición: Infraestructura instalada en los paraderos para permitir el desplazamiento de personas con discapacidad.
  - b) Cálculo: Revisión física de los paraderos que cumplen con el requisito.
  - c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
  - d) Instrumento de medición: Revisión física
  - e) Rangos de tolerancia: No aplica
  - f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
  - g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

- IV. Existencia de estación terminal y retorno en cada extremo de la ruta
- a) Definición: Infraestructura colocada en la vía pública donde hace cierre de circuito un vehículo de transporte y pueden llegar a servir como puntos de transferencia entre otras rutas o medios de transporte.
  - b) Cálculo: Revisión física a las instalaciones de la ruta concesionada a la persona jurídica para verificar el cumplimiento de este requisito.
  - c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría
  - d) Instrumento de medición: Inspección realizada
  - e) Rangos de tolerancia: No aplica
  - f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

V. Estaciones, terminales y retornos con WC, lavamanos, mingitorio y regadera

a) Definición: Infraestructura instalada en las estaciones, terminales y retornos para uso de los conductores adscritos a la persona jurídica.

b) Cálculo: Revisión física a las instalaciones de la ruta concesionada a la persona jurídica para verificar el cumplimiento de este requisito.

c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

d) Instrumento de medición: Revisión física

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica.

VI. Área de servicio operadores (comedor, cocineta, área de descanso, baños completos)

a) Definición: Infraestructura instalada en las terminales para uso de los conductores adscritos a la persona jurídica.

b) Cálculo: Revisión física a las instalaciones de la ruta concesionada a la persona jurídica para verificar el cumplimiento de este requisito.

c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

d) Instrumento de medición: Revisión física

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica.

VII. Patio de pernocta suficiente para el parque vehicular por ruta

a) Definición: Infraestructura instalada en terminales para la guarda de los vehículos adscritos a la ruta concesionada a la persona jurídica.

b) Cálculo: Revisión física a las instalaciones de la ruta concesionada a la persona jurídica para verificar el cumplimiento de este requisito.

c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

d) Instrumento de medición: Revisión física

- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica.

## APARTADO C. DE LA OPERACIÓN

### I. Respeto derrotero autorizado

- a) Definición: Recorrido de origen y destino autorizado para la prestación de servicio público de transporte.
- b) Cálculo: Muestreo en los vehículos adscritos a la ruta concesionada a la persona jurídica a fin de verificar el cumplimiento del derrotero autorizado.
- c) Unidad de medida: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- d) Instrumento de medición: Revisión física mediante levantamiento con GPS contrastada con los datos del Centro de Control de la ruta.
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica.

### II. Cumplimiento de horarios y frecuencias (itinerarios estimados)

- a) Definición: Horarios y frecuencias autorizadas por la Secretaría en las reglas de operación entregadas en la concesión de la ruta a la persona jurídica.
- b) Cálculo: revisión de los horarios autorizados y frecuencias en un punto de control de la ruta contrastados con los datos del centro de control de la ruta.
- c) Unidad de medida: minutos
- d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- e) Rangos de tolerancia: +- 5 minutos
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica.

### III. Puntualidad

- a) Definición: Hora de llegada del vehículo a la hora estimada en un punto de la ruta.

b)Cálculo: Medición del intervalo de paso de tiempo autorizado en un punto de control de la ruta tomando en cuenta la importancia de las horas pico y valle.

c)Unidad de medida: minutos

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: +- 5 minutos

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

#### IV.Tiempo de espera en paradas

a)Definición: Tiempo máximo que el usuario debe esperar para acceder a la ruta.

b)Cálculo: Muestreo del tiempo de espera en distintos puntos de control de la ruta.

c)Unidad de medida: minutos

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: +- 15 minutos

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica.

#### V.Tiempo de espera en puntos de transferencia o transbordo

a)Definición: Tiempo máximo que el usuario debe esperar para realizar una transferencia a otra ruta.

b)Cálculo: Muestreo del tiempo de transferencia en los puntos de transbordo

c)Unidad de medida: minutos

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: +- 15 minutos

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica.

#### VI.Exhibición clara de la nomenclatura en vehículos.

a)Definición: Nomenclatura de la ruta expuesta al exterior de los vehículos conforme a las normas generales de carácter técnico.

b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.

- c)Unidad de medida: Revista.
- d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

VII.Número económico visible desde cualquier ángulo y por distancia.

- a)Definición: Número económico identificador del vehículo expuesto al exterior de los vehículos conforme a las normas generales de carácter técnico.
- b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Revista.
- d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

VIII.Letrero informativo en funcionamiento y programado de acuerdo a la ruta

- a)Definición: Dispositivo para proporcionar la información al usuario, con las características que dispongan las normas generales de carácter técnico.
- b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Letrero informativo
- d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

IX.Limpieza interior y exterior

- a)Definición: Protocolo de estándares de limpieza mínimos expedidos por la Secretaria que formarán parte de las reglas de operación del servicio de la ruta concesionada.

b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.

c)Unidad de medida: Revista

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

X.No exceder la capacidad nominal de pasajeros del vehículo

a)Definición: Capacidad de pasajeros que se pueden transportar en un vehículo sin afectar la calidad de servicio otorgada al usuario.

b)Cálculo: Muestreo en los vehículos adscritos a la ruta concesionada a fin de verificar el cumplimiento de la prohibición de pasajeros de pie en escaleras y cercanamente al operador.

c)Unidad de medida: Folios.

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

XI.Confort térmico – acústico

a)Definición: Aislamiento adecuado a base de recubrimiento termo acústico para dar comodidad al conductor y usuarios del servicio.

b)Cálculo: Revisión física de los vehículos para verificar el cumplimiento del requisito.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos; mínimo una vez al año en cualquier tiempo.

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

XII.Illuminación adecuada

a)Definición: Iluminación interior del habitáculo conectada con el sistema de iluminación exterior.

- b)Cálculo: Revisión física de los vehículos para verificar el cumplimiento del requisito.
- c)Unidad de medida: Constancia
- d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo.
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

XIII.Vehículos gobernados velocidad máxima de 50km/h

- a)Definición: Requisito exigido por las normas generales de carácter técnico que acredita que los vehículos adscritos a la ruta concesionada a la persona jurídica se encuentran gobernados y protegidos de forma segura.
- b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Constancia
- d)Instrumento de medición: Constancia emitida por el proveedor de los vehículos-
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

XIV.Funcionamiento del elevador para sillas de ruedas en los vehículos adscritos a la ruta

- a)Definición: Sistema utilizado en vehículos de plataforma alta para proporcionar el acceso a personas con discapacidad que debe ser instalado mínimo en el 10% de la flota autorizada en cumplimiento a lo establecido en la Ley.
- b)Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c)Unidad de medida: Vehículo
- d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.
- e)Rangos de tolerancia: No aplica
- f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

XV. Dispositivos sonoros en funcionamiento

- a) Definición: Dispositivo para proporcionar la accesibilidad a personas invidentes que consiste en un parlante programado que mediante una voz sintetizada señala las paradas.
- b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c) Unidad de medida: Dispositivo
- d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

XVI. Dispositivos de accesibilidad universal en vehículos

- a) Definición: Requisitos previstos en las normas generales de carácter técnico.
- b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c) Unidad de medida: Revista
- d) Instrumento de medición: Constancia emitida por la Secretaría
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

XVII. Bitácora oficial de servicio mecánico

- a) Definición: Requisito exigido por el Reglamento de la Ley que deberán llevar en forma diaria los prestadores del servicio previo al inicio de operación del servicio para verificar y registrar el estado físico, mecánico y eléctrico que guardan los vehículos adscritos a la ruta.
- b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c) Unidad de medida: Bitácora por vehículo
- d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

**XVIII. Revista vehicular**

a) Definición: Revisión físico y mecánica exigida por la Ley y sus reglamentos a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos correspondientes, con atención a los lineamientos previstos por las normas generales de carácter técnico.

b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.

c) Unidad de medida: Revista.

d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

**XIX. Emisión de contaminantes**

a) Definición: Procedimiento realizado por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial al que deberán sujetarse los concesionarios con el fin de asegurar que los vehículos adscritos a la ruta concesionada no rebasan los niveles máximos permisibles de emisión de contaminantes a la atmósfera que establecen las normas técnicas ecológicas correspondientes.

b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.

c) Unidad de medida: Constancia

d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

e) Rangos de tolerancia: No aplica

f) Frecuencia de toma de datos: mínimo dos veces al año de acuerdo al calendario publicado por la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

**XX. Manejo de aceites, grasas y sustancias de control especial en talleres de mantenimiento**

a) Definición: Procedimiento al que deben sujetarse los talleres de mantenimiento de las personas jurídicas concesionarias de las rutas para el manejo de aceites, grasas y sustancias de control especial sancionado por la Secretaría de Medio Ambiente y

Desarrollo Territorial conforme a las normas técnicas ecológicas correspondientes.

b)Cálculo: Revisión física de las instalaciones por personal calificado de la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

#### XXI. Manejo de residuos en talleres de mantenimiento

a)Definición: Procedimiento al que deben sujetarse los talleres de mantenimiento de las personas jurídicas concesionarias de las rutas para la disposición final de aceites, grasas y sustancias de control especial sancionado por la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial conforme a las normas técnicas ecológicas correspondientes.

b)Cálculo: Revisión por personal calificado de la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaria – Dirección General Jurídica

#### APARTADO D. DE LA TECNOLOGÍA

##### I. Centro de control (seguimiento por GPS en tiempo real)

a)Definición: Lugar acondicionado que integra los equipos, software, datos y personal, para la localización, el seguimiento y coordinación de la gestión del servicio de transporte público.

b)Cálculo: Revisión física de las instalaciones por personal calificado de la Secretaria.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaria.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

## II.Existencia de un sistema inteligente APP de programación de la ruta, intervalos y frecuencia

a)Definición: Sistema informático para la optimización, planificación y programación de las rutas.

b)Cálculo: Revisión física de las instalaciones por personal calificado de la Secretaría a fin de verificar la existencia del software especializado.

c)Unidad de medida: Constancia

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

## III.Videocámaras de seguridad

a)Definición: Sistema de seguridad para la grabación de video, almacenamiento y transmisión de video en tiempo real.

b)Cálculo: Revisión física de los vehículos para verificar la grabación, almacenamiento y transmisión de datos de las 4 cámaras instaladas conforme a las normas generales de carácter técnico.

c)Unidad de medida: Cámara

d)Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.

e)Rangos de tolerancia: No aplica

f)Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo.

g)Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

## APARTADO E. DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

### I.Quejas y denuncias

a)Definición: Instalaciones establecidas por la Secretaría en la dependencia y organismos públicos descentralizados para posibilitar a los interesados ejercer el derecho consignado en el artículo 8 fracción III de la Ley.

- b) Cálculo: identificación, seguimiento y evaluación de las quejas, número de quejas atendidas entre el número total de quejas recibidas por cien.
- c) Unidad de medida: Queja
- d) Instrumento de medición: Documental para acreditar la atención de la queja o denuncia.
- e) Rangos de tolerancia: (+ -) 10%
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo.
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

II. Existencia de una plataforma digital informativa de la red de transporte que sea interactiva y retroalimentación continua APP.

- a) Definición: Aplicación para la planeación de desplazamientos en la red de transporte público.
- b) Cálculo: Revisión de la aplicación por personal calificado de la Secretaría.
- c) Unidad de medida: Constancia
- d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

III. Existencia de mapas informativos de cada ruta expuesta en vehículos

- a) Definición: Mapa informativo del derrotero con itinerario de la ruta expuesto al interior de los vehículos conforme a las normas generales de carácter técnico.
- b) Cálculo: Número de vehículos que cumplen con el requisito entre la cantidad de vehículos adscritos a la ruta concesionada multiplicado por cien.
- c) Unidad de medida: Revista.
- d) Instrumento de medición: Constancia de cumplimiento emitida por la Secretaría.
- e) Rangos de tolerancia: No aplica
- f) Frecuencia de toma de datos: mínimo una vez al año en cualquier tiempo
- g) Responsable: Persona jurídica -Secretaría – Dirección General Jurídica

APARTADO F. PONDERACIÓN DE LOS INDICADORES

La ponderación para la evaluación de los indicadores de la calidad producida que se le otorgará a cada uno de los componentes que la conforman será como sigue:

	COMPONENTES	PONDERACIÓN DEL COMPONENTE
1	ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRATIVO	20
2	DEL EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA	20
3	DE LA OPERACIÓN	30
4	DE LA TECNOLOGÍA	15
5	DE LA ATENCIÓN AL USUARIO	15
		100

#### Artículo 11. INDICADORES PARA LA MEDICIÓN INDIRECTA DE LA CALIDAD

##### APARTADO A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La medición será a través de una encuesta de satisfacción del usuario, las que se realizarán en el Área Metropolitana de Guadalajara y en el Área Metropolitana de Puerto Vallarta y ciudades medias. El Instituto realizará la encuesta dos veces al año en áreas metropolitanas y una vez al año en ciudades medias, conforme a las siguientes especificaciones:

I.Universo del estudio: Usuarios del Transporte Público del Área Metropolitana de Guadalajara y poblaciones mayores de 50,000 habitantes.

II.Nivel de confianza: 95%

III.Margen de error:±3%

IV.Técnica de muestreo: submuestreo aleatorio probabilístico con selección proporcional por tamaño.

V.Técnica de levantamiento: cara a cara y garantizando el anonimato del entrevistado.

VI.Cálculo de la muestra: se deberá considera la cantidad de rutas y vehículos oficialmente reconocidos por el registro estatal de movilidad.

VII.Identificación del servicio: ruta, tipo de servicio, tipo de vehículo, número económico, tarifa, percepción del estado del vehículo.

VIII.Perfil del usuario: genero, edad, a que se dedica, condición

IX.Perfil de uso: utilización del servicio, días de la semana, motivo de viaje, otros medios utilizados para el traslado, minutos de espera, tiempo de llegada al destino, vehículos utilizados para el viaje, forma de pago, gasto promedio, gasto en otros medios.

X.Propuestas de mejoramiento: identificar tres al menos.

XI. Preferencias declaradas: identificar tres al menos y serán a juicio de la Secretaria y el Instituto.

La encuesta deberá obtener e identificar los siguientes aspectos:

A	Identificación del servicio	Ruta
		Tipo de servicio
		Tipo de vehículo
		Estado físico de la unidad
B	Perfil de usuario	Genero
		Edad
		Ocupación
		Condición
C	Perfil de uso	Días a la semana
		Días de la semana
		Motivo de viaje
		Otros medios para completar su traslado
		Tiempo a la parada
		Tiempo de espera para abordar el transporte público
		Tiempo para llegar a su destino final
		Cuantos camiones utiliza por viaje
		Forma de pago del servicio
		Discriminación
		Gasto al día en transporte público
		Gasto en otros medios de transporte
		Víctima de acoso sexual
D	Accesibilidad	Accesibilidad a la ruta de transporte
		Accesibilidad al vehículo de transporte
	Disponibilidad	Frecuencia de paso de los Vehículos
	Rapidez	Tiempo de traslado
	Confiabilidad	Cumplimiento del horario previsto
	Conectividad	Vinculación con otras rutas de transporte
	Confort	Vehículo
		Accesos
		Pisos
		Asientos
		Ventilación
		Iluminación
		Limpieza
Cantidad de usuarios dentro del vehículo		

		Del vehículo durante el viaje
Seguridad	Personal	
	Conducción del chofer	
Información	Sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros	
Atención	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad	
	Quejas sobre la calidad del servicio	
Infraestructura	Calidad de los paraderos	
	Calidad de las estaciones	
	Calidad de las terminales	
	Equipamiento de acceso y prepago	
Pago	Facilidad de pago	
Costo	Del transporte público	
Calificación General	Del servicio de autobuses	
	Del servicio de Macrobús	
	Del Servicio de tren	

E	Propuestas de mejoramiento	Propuesta 1
		Propuesta 2
		Propuesta 3
F	Preferencias declaradas	Contribuye el transporte en la calidad de vida de la ciudad
		Un mejor transporte cambiaría su forma principal de desplazamiento
		Utilizaría el transporte público en combinación con otros modos
		Estaría dispuesto a pagar más si hubiera mejor calidad del servicio
		Estaría dispuesto a utilizar un sistema de prepago

La encuesta deberá calificar del 1 al 10 los rubros siguientes:

1	Accesibilidad	1.1.	Accesibilidad a la ruta de transporte
		1.2	Accesibilidad al vehículo de transporte
2	Disponibilidad	2.1	Frecuencia de paso de los Vehículos
3	Rapidez	3.1	Tiempo de traslado
4	Confiabilidad	4.1	Cumplimiento del horario previsto
5	Conectividad	5.1	Vinculación con otras rutas de transporte
6	Confort	6.1	Vehículo
		6.1.1	Accesos

		6.1.2	Pisos
		6.1.3	Asientos
		6.1.4	Ventilación
		6.1.5	Iluminación
		6.1.6	Limpieza
		6.2	Cantidad de usuarios dentro del vehículo
		6.3	Del vehículo durante el viaje
7	Seguridad	7.1	Personal
		7.2	Conducción del chofer
8	Información	8.1	Sobre rutas, horarios, costos, urgencias y otros
9	Atención	9.1	Del conductor al usuario con respeto y cordialidad
		9.2	Quejas sobre la calidad del servicio
10	Infraestructura	10.1	Calidad de los paraderos
		10.2	Calidad de las estaciones
		10.3	Calidad de las terminales
		10.4	Equipamiento de acceso y prepago en tren, Macrobús y sitren.
11	Pago	11.1	Facilidad de pago
12	Costo	12.1	Costo del transporte público
13	Calificación General	13.1	Calificación general del servicio de autobuses
		13.2	Calificación general del servicio de Macrobús
		13.3	Calificación general del Servicio de tren

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente acuerdo iniciará su vigencia el día de su expedición, y deberá publicarse en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco".

**SEGUNDO.** La Secretaría de Movilidad y el Instituto de Movilidad y Transporte del Estado de Jalisco, deberán publicar en sus páginas web el presente acuerdo, y tendrán en sus instalaciones cuando menos dos ejemplares de su publicación oficial para la libre consulta y mejor visualización por cualquier persona.

54

Así lo acordó el Gobernador del Estado de Jalisco, ante los secretarios General de Gobierno y de Movilidad, quienes lo refrendan.

**JORGE ARISTÓTELES SANDOVAL DÍAZ**  
Gobernador del Estado de Jalisco  
(RÚBRICA)

**ROBERTO LÓPEZ LARA**  
Secretario General de Gobierno  
(RÚBRICA)

**SERVANDO SEPÚLVEDA ENRÍQUEZ**  
Secretario de Movilidad  
(RÚBRICA)

La presente hoja de firmas corresponde al acuerdo del Gobernador del Estado mediante el cual se expide la Norma General de Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de Transporte Público Masivo y Colectivo.

## REQUISITOS PARA PUBLICAR EN EL PERIÓDICO OFICIAL

Los días de publicación son martes, jueves y sábado

### Para convocatorias, estados financieros, balances y avisos

1. Que sean originales
2. Que estén legibles
3. Copia del RFC de la empresa
4. Firmados (con nombre y rúbrica)
5. Pago con cheque a nombre de la Secretaría de Planeación, Administración y Finanzas, que esté certificado

### Para edictos

1. Que sean originales
2. Que el sello y el edicto estén legibles
3. Que estén sellados (que el sello no invada las letras del contenido del edicto)
4. Firmados (con nombre y rúbrica)

### Para los dos casos

- Que no estén escritos por la parte de atrás con ningún tipo de tinta ni lápiz.
- Que la letra sea tamaño normal.
- Que los Balances o Estados Financieros, si son varios, vengan uno en cada hoja.
- La información de preferencia deberá venir en cd o usb, en el programa Word u otro formato editable.

**Por falta de alguno de los requisitos antes mencionados, no se aceptará ningún documento para su publicación.**

## PARA VENTA Y PUBLICACIÓN

### Venta

- |                     |         |
|---------------------|---------|
| 1. Número del día   | \$22.00 |
| 2. Número atrasado  | \$32.00 |
| 3. Edición especial | \$54.00 |

### Publicaciones

- |  |            |
|--|------------|
| 1. Publicación de edictos y avisos notariales por cada palabra                     | \$4.00     |
| 2. Balances, Estados Financieros y demás publicaciones especiales, por cada página | \$1,182.00 |
| 3. Mínima fracción de 1/4 de página en letra normal                                | \$303.00   |

### Suscripción

- |                          |            |
|--------------------------|------------|
| 1. Por suscripción anual | \$1,177.00 |
|--------------------------|------------|

**Tarifas válidas desde el día 1 de enero al 31 de diciembre de 2016**

**Estas tarifas varían de acuerdo a la Ley de Ingresos del Estado.**

**Atentamente  
Dirección de Publicaciones**

Av. Prolongación Alcalde 1351, edificio C, primer piso, CP 44270, Tel. 3819 2720, Fax 3819 2722.  
Guadalajara, Jalisco

### Punto de Venta y Contratación

Av. Prolongación Alcalde 1855, planta baja, Edificio Archivos Generales, esquina Chihuahua  
Teléfono 3819 2300, Extensiones 47306 y 47307. Librería 3819 2476

[periodicooficial.jalisco.gob.mx](http://periodicooficial.jalisco.gob.mx)

**Quejas y sugerencias: [publicaciones@jalisco.gob.mx](mailto:publicaciones@jalisco.gob.mx)**



## S U M A R I O

SÁBADO 15 DE OCTUBRE DE 2016  
NÚMERO 40. SECCIÓN IV  
TOMO CCCLXXXVI

**ACUERDO** que expide la Norma General del  
Carácter Técnico de la Calidad del Servicio de  
Transporte Público Masivo y Colectivo del Estado  
de Jalisco. **Pág. 3**

