

Recomendación 9/2012  
Guadalajara, Jalisco, 29 de marzo de 2012  
Asunto: prestación indebida del servicio público, por negativa  
o inadecuada prestación de servicios en materia de vías de comunicación  
Queja 1670/2011/IV y sus acumuladas de la  
2123/2011-IV a la 2249/2011-IV

Ingeniero Francisco Javier Padilla Mancilla  
Director general del Sistema de Tren Eléctrico Urbano

### Síntesis

*Durante febrero y marzo de 2011 se recibieron en esta Comisión 128 quejas que presentaron usuarios de los servicios que prestan el Macrobús y el Tren Eléctrico Urbano en la zona metropolitana de Guadalajara. Todos fueron coincidentes en referir la falta de baños públicos en las estaciones de dichos medios de transporte, y dijeron que con esa carencia se pone en riesgo su salud y se atenta contra su dignidad, ya que los sanitarios constituyen un servicio inherente a una necesidad fisiológica del ser humano.*

*La investigación efectuada por este organismo permitió acreditar que en las terminales no se encuentra disponible el servicio de sanitarios para los usuarios del Sistema de Tren Eléctrico Urbano, en sus modalidades del Macrobús y del Tren Eléctrico Urbano, como lo dispone el Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Transporte Estatal y Municipal, con lo cual se violan los derechos humanos de los usuarios, como consecuencia de una prestación indebida del servicio público, por negativa o inadecuada prestación de servicios en materia de vías de comunicación.*

La Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco (CEDHJ), con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º y 10 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 1º, 2º, 3º, 4º, 7º, fracciones I, XXV y XXVI; 8º, 28, fracción III; 72, 73, 75, 76 y 79 de la Ley de la CEDHJ; 109 y 119 de su Reglamento Interior, examinó la queja 1670/2011/IV y sus acumuladas, presentadas por varios usuarios del Sistema de Tren Eléctrico Urbano (Siteur) en la zona metropolitana de Guadalajara, tanto en la modalidad del Tren Eléctrico Urbano como en la del Macrobús.

## I. ANTECEDENTES Y HECHOS

1. El 10 de febrero de 2011, el señor [agraviado 1] presentó queja ante esta Comisión, en contra de los servidores públicos del Siteur que pudieran resultar responsables, para lo cual argumentó que las estaciones del denominado tren ligero y las 27 del Macrobús carecen del servicio de sanitarios con acceso para los usuarios de esos medios de transporte, y precisó que con ello se violan sus derechos humanos, al correr el riesgo de presentar infecciones urinarias, trastornos digestivos y peritonitis, entre otros.

2. El 21 de febrero de 2011 se admitió la queja y se requirió al director general del Siteur y al director del Macrobús, para que cada uno rindiera a esta Comisión un informe sobre los hechos motivo de la inconformidad. También se les solicitó que comunicaran si existía algún proyecto o estudio para la instalación de baños públicos dentro de las estaciones del tren ligero y del Macrobús.

3. El 14 de marzo de 2011 se recibió el oficio sin número, signado por el ingeniero Francisco Javier Padilla Mancilla, director general del Siteur, mediante el cual informó que dentro de la estructura del organismo que él representa se encuentran el Macrobús y el Tren Eléctrico, y agregó:

Fijado lo anterior, llamo la atención de esa soberanía al establecer que el SITEUR es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo primordial es la eficiente prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

Ergo, abordando el problema palmario contenido en la queja presentada por el ciudadano [quejoso], atinente a que en las estaciones de Macrobús y Tren Eléctrico Urbano, no existen baños con acceso público, lo que en su concepto le acarrea un riesgo a futuro *per se* a su salud al causarle infecciones urinarias, trastornos digestivos y peritonitis, debo señalar que el Sistema de Tren Eléctrico Urbano, no es causante de esos posibles daños orgánicos.

No le asiste la razón al quejoso, en virtud que conforme al contenido del artículo 13 del Reglamento de la Ley Estatal de Salud en materia de Transporte Estatal y Municipal, éste descentralizado sí cumple con la norma al contar con servicio sanitario en cada terminal, entendiendo tal concepto como el espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas del servicio de transporte en ese sentido, no existe violación alguna al inconforme. Aunado a lo anterior, si en alguna interestación algún ciudadano tiene la imperiosa necesidad de hacer uso de los sanitarios, puede dirigirse con el personal de estaciones y éste le proporciona el acceso al mismo...

4. El 31 de marzo de 2011 se recibió el escrito signado por el licenciado Jorge Adelaido Méndez Gallegos, director del Tren Eléctrico Urbano, mediante el cual rindió el informe

que le fue requerido, cuyo contenido es coincidente en lo sustancial con el que rindió el ingeniero Francisco Javier Padilla Mancilla, director general del Siteur.

5. El 25 de marzo de 2011, dos visitadoras adjuntas de este organismo realizaron una investigación de campo en las instalaciones del Macrobús, con la finalidad de verificar si en las terminales y demás estaciones de ese medio de transporte existen baños de libre acceso a los usuarios. Las constancias relativas a dicha investigación se citan en el apartado de evidencias.

6. En diversas fechas de marzo de 2011 se recibieron 127 quejas más, registradas de manera progresiva con los números del 2123/2011 al 2249/2011, presentadas por el [agraviado 2], el [agraviado 3], la [agraviada 4], el [agraviado 5], el [agraviado 6], la [agraviada 7], la [agraviada 8], la [agraviada 9], el [agraviado 10], el [agraviado 11], la [agraviada 12], la [agraviada 13], la [agraviada 14], la [agraviada 15], el [agraviado 16], el [agraviado 17], la [agraviada 18], el [agraviado 19], el [agraviado 20], el [agraviado 21], la [agraviada 22], el [agraviado 23], el [agraviado 24], la [agraviada 25], la [agraviada 26], el [agraviado 27], el [agraviado 28], el [agraviado 29], la [agraviada 30], el [agraviado 31], la [agraviada 32], el [agraviado 33], la [agraviada 34], el [agraviado 35], el [agraviado 36], la [agraviada 37], la [agraviada 38], el [agraviado 39], el [agraviado 40], la [agraviada 41], la [agraviada 42], el [agraviado 43], la [agraviada 44], la [agraviada 45], el [agraviado 46], la [agraviada 47], el [agraviado 48], el [agraviado 49], el [agraviado 50], el [agraviado 51], la [agraviada 52], el [agraviado 53], el [agraviado 54], el [agraviado 55], la [agraviado 56], la [agraviada 57], el [agraviado 58], el [agraviado 59], la [agraviada 60], la [agraviada 61], la [agraviada 62], la [agraviada 63], la [agraviada 64], la [agraviada 65], la [agraviada 66], el [agraviado 67], el [agraviado 68], el [agraviado 69], la [agraviada 70], la [agraviada 71], la [agraviada 72], la [agraviada 73], el [agraviado 74], el [agraviado 75], la [agraviada 76], el [agraviado 77], la [agraviada 78], la [agraviada 79], el [agraviado 80], el [agraviado 81], el [agraviado 82], la [agraviada 83], el [agraviado 84], la [agraviada 85], el [agraviado 86], la [agraviada 87], la [agraviada 88], el [agraviado 89], el [agraviado 90], el [agraviado 91], el [agraviado 92], la [agraviada 93], la [agraviada 94], la [agraviada 95], el [agraviado 96], el [agraviado 97], el [agraviado 98], la [agraviada 99], la [agraviada 100], la [agraviada 101], el [agraviado 102], la [agraviada 103], la [agraviada 104], el [agraviado 105], la [agraviada 106], el [agraviado 107], la [agraviada 108], la [agraviada 109], la [agraviada 110], el [agraviado 111], el [agraviado 112], la [agraviada 113], la [agraviada 114], la [agraviada 115], la [agraviada 116], la [agraviada 117], el [agraviado 118], la [agraviada 119], el [agraviado 120], el [agraviado 121], el [agraviado 122], el [agraviado 123], el [agraviado 124], la [agraviada 125], la [agraviada 126], el [agraviado 127] y el [agraviado 128], respectivamente, en contra de los servidores públicos del Siteur que

resultaran responsables, para lo cual manifestaron que no se proporciona servicio de sanitarios en ninguna de las estaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobus.

7. El 28 de abril de 2011 se ordenó la acumulación de las quejas referidas en el punto anterior, a la queja 1670/2011-IV, por ser la más antigua, y se abrió el periodo probatorio.

8. El 12 de mayo de 2011 se recibió el escrito signado por el ingeniero Francisco Padilla Mancilla, director general del Siteur, mediante el cual informó que sí existen baños en las terminales de Tetlán, Juárez, Periférico Norte y Periférico Sur, todas del Tren Eléctrico, así como en la terminal Fray Angélico, del Macrobus, y aseguró que quien lo solicite puede ingresar a ellos. Anexó copias de diez fotografías y del decreto 13555, del 28 de diciembre de 1988, publicado en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*, mediante el cual se creó el organismo público descentralizado denominado Sistema de Tren Eléctrico Urbano.

9. El 13 de mayo de 2011 acudió a esta Comisión el quejoso [agraviado 1], ocasión en la que aportó como prueba una videograbación que dijo haber sido tomada en instalaciones del Tren Eléctrico para demostrar que no existe el servicio de sanitarios. También pidió que se le recibiera el testimonio de dos personas que presentaría a declarar con posterioridad.

10. El 31 de mayo de 2011, tres visitantes adscritos a la Cuarta Visitaduría General de esta Comisión realizaron recorridos en el interior de las estaciones del Tren Eléctrico Urbano, a efecto de indagar si en ellas existe el servicio de sanitarios para los usuarios de ese medio de transporte.

11. El 24 de junio de 2011 se recabaron las declaraciones de dos personas ofrecidas como testigos por el quejoso [agraviado 1].

12. El 23 de febrero de 2012, un visitador adjunto de esta Comisión hizo un recorrido por el interior de varias estaciones de la línea 2 del Tren Eléctrico Urbano, a fin de indagar si cuentan con sanitarios para los empleados que ahí laboran.

## II. EVIDENCIAS

1. Constancia del 25 de marzo de 2011, suscrita por una visitadora adjunta de esta Comisión, con motivo de un recorrido que realizó por diversas estaciones de la línea del Macrobus que circula de norte a sur y viceversa por la calzada Independencia de esta ciudad, de cuyo contenido se transcribe lo siguiente:

... hago constar que realicé un recorrido por las estaciones que forman parte del sistema de transporte urbano denominado macrobús, mismo que es un sistema de doble autobús que circula de norte a sur y viceversa por la calzada Independencia. La suscrita recorrí el interior de las instalaciones de 12 doce estaciones, comenzando por la terminal denominada “Mirador” para concluir en la estación denominada “Alameda”; es decir, recorrí las instalaciones de cada una de las siguientes estaciones: Mirador, Huentitán, Zoológico, Independencia Norte, San Patricio, Igualdad, Monumental, Monte Olivete, Circunvalación, Ciencias de la Salud, Juan Álvarez y Alameda”, y constaté que ninguna de ellas cuenta con baño público para los usuarios del Macrobus, ni privado para el uso de las personas que ahí trabajan. La suscrita pregunté a los guardias de seguridad de cada una de las referidas estaciones si contaban con dicho servicio, a lo cual respondieron que no, que ellos tienen que acudir a negocios cercanos para hacer uso de un baño, tales como gasolineras, tiendas Oxxo, tiendas Soriana, farmacias, restaurantes, etcétera. Cabe precisar que en la terminal Huentitán, una persona de seguridad refirió sobre la existencia de un baño móvil, pero aclaró que este se localiza en el parque de Huentitán, por lo que precisó que tenía que salir y caminar aproximadamente una cuadra o más para tener acceso al mismo...

2. Constancia del 25 de marzo de 2011, suscrita por una visitadora adjunta de este organismo, con motivo de un recorrido que realizó por diversas estaciones de la línea del Macrobus que circula por la calzada Independencia y la avenida Gobernador Curiel de esta ciudad, de la que se transcribe lo siguiente.

... hago constar que participé en un recorrido en el transporte público urbano conocido como “Macrobus”, este doble autobús circula por la calzada Independencia Norte y Sur y Avenida Gobernador Curiel hasta la calle Fray Angélico donde tiene su terminal al lado sur. La que suscribe la presente acta, recorrí quince estaciones de este transporte, con el objetivo de verificar si tienen baño; para ello, abordé dicho transporte en la estación San Juan de Dios rumbo al sur, subí y bajé del “macrobus” en las quince paradas; en cada una de ellas pregunté a un elemento de seguridad vestido de camisa blanca y pantalón azul, y que son de la seguridad privada, y al parecer su función es cuidar de los pasajeros que circulan por esos lugares. La pregunta que les hice es si había baño, a lo cual todos me contestaron que no había, por lo que enseguida les pregunté que a dónde podía ir al baño, pero en todos los casos la respuesta que me dieron fue que no había baños en ninguna de las estaciones del Macrobus. Algunos de mis entrevistados me dijeron que cuando ellos tenían necesidad de ir al baño, acudían a las tiendas Oxxo, Walmart, Soriana, etcétera. De igual forma, yo iba constatando y dando fe de la falta de baños en todo el espacio que comprende mi recorrido y fueron las siguientes estaciones: San Juan de Dios, Bicentenario, La Paz, Niños Héroes, Agua Azul, Ciprés, Héroes de Nacozari, Lázaro Cárdenas, El Dean, Zona Industrial, López de Legazpi, José Clemente Orozco, Artes Plásticas, Esculturas, y la última que es la Terminal y que se llama Fray Angélico.

3. Copias de dos fotografías de baños móviles de cabina, que al frente tienen una leyenda que dice “SaniJal NEXTEL [...] Tel [...]”, uno presuntamente instalado en la terminal Fray Angélico y el otro en la terminal Mirador, ambas del Macrobus.

4. Copia de una fotografía que muestra una área que presuntamente corresponde a la estación Juárez del Tren Eléctrico Urbano, ya que en la imagen se aprecia una leyenda que dice “Estación Juárez”; sin embargo, en ella no se observan datos que sugieran la existencia de sanitarios.

5. Copias de dos fotografías que supuestamente corresponden a la estación Tetlán del tren ligero. En la primera de ellas se aprecian tres señalamientos y dos leyendas ilegibles; sin embargo, ninguno de los señalamientos sugiere la existencia de sanitarios. En la segunda, al lado izquierdo se observa una puerta, y al lado derecho un lavabo.

6. Copias de dos fotografías que supuestamente corresponden a la estación Periférico Norte del tren ligero, en las que se observa una puerta abierta y al fondo una pared con azulejo; del lado derecho de la puerta se aprecia un muro y sobre éste un señalamiento que contiene una cruz, la figura de una persona y una leyenda que dice “Camilla”. Además, se observa una caja aparentemente metálica, sujeta a ese muro, y al lado izquierdo de la puerta un mueble con apariencia de ser un depósito de basura.

7. Copias de tres fotografías que supuestamente corresponden a la estación Periférico Sur del tren ligero. En la primera se observan dos puertas cerradas; una de ellas contiene la figura de un hombre y un letrero que dice “SANITARIO HOMBRES”, y la otra tiene la figura de una mujer y una leyenda ilegible. En la segunda fotografía se ve una puerta abierta y al fondo otra puerta con un icono consistente en la figura de una mujer y un letrero ilegible; a la izquierda de esa puerta se observa una cubeta con un trapeador. La tercera de las fotografías muestra una puerta abierta y al fondo una pared de azulejos, lo que parece ser la entrada a un sanitario, pero no se observa ningún mueble de excusado, mingitorio ni lavabo. Antes del ingreso a dicha puerta está una persona parada.

8. Constancia del 13 de mayo de 2011, suscrita por una visitadora adjunta de este organismo, con motivo de la transcripción del contenido de un disco compacto que aportó como prueba el inconforme [agraviado 1], de la que se destaca lo siguiente:

Se trata de una video-grabación a color de la que se aprecia que el lugar donde se grabó la misma es en la estación del tren ligero de Periférico Norte, ya que se enfoca un letrero en el que se lee: “Perif. Norte”; asimismo, se aprecia parcialmente la parte exterior de la estación que consta de una barda y estructura metálica en color azul; se advierte que se ingresa a la misma pasando una reja en color azul que está recargada a la pared, para seguir por unos escalones y llegar a un corredor donde se aprecian dos personas una femenina y un masculino que ingresan al área donde depositan su ficha y accesan al interior de la estación; asimismo, se advierte una trabajadora del tren ligero que supervisa dicho procedimiento de ingreso, ella viste una camisa azul claro y con el cabello recogido en una trenza, se escucha una voz femenina que le pregunta si hay baños en esa estación y la empleada responde que no; enseguida se escucha una voz distorsionada, pero no se

entiende qué le preguntan a la empleada, y ella responde negativamente a los cuestionamientos, pero al final se escucha que la empleada refiere: “es que creo que están cerrados con llave” posteriormente se escucha un radio o *walkie talkie* del que se escucha una voz masculina que refiere “noventa y nueve”, y enseguida se escuchan otras palabras, pero sin que se entienda claramente lo que se dice; acto continuo se gira la imagen hacia las escaleras, en donde se aprecia un grupo de tres personas obteniendo fichas para ingresar al tren, así como un muchacho con mochila que baja de las escaleras, y se vuelve a enfocar a las escaleras, siendo todo lo que se advierte de la videograbación...

9. Acta circunstanciada del 31 de mayo de 2011, suscrita por una visitadora adjunta de este organismo, con motivo de un recorrido que realizó en el interior de algunas estaciones del Tren Eléctrico Urbano, también denominado tren ligero, de cuyo contenido destaca lo siguiente:

... hago constar que me constituyo físicamente en la estación “Juárez” del Tren Ligero, en donde procedo a preguntar con el encargado de la estación, si en ese lugar se cuenta con servicio de sanitario, a lo cual me responde que no, posteriormente la suscrita me acerco a una mujer que se encuentra en la misma área realizando el aseo del lugar, a quien también pregunto si podía yo pasar al baño, me indica que sí aunque refiere que es sólo para empleados, y procedo a ingresar al mismo advirtiéndole que se encuentran separados los baños para hombres y para mujeres, procedo a ingresar al de mujeres y observo que se encuentran dos baños fijos individuales en buen estado de limpieza y cada uno con su propio ingreso, cuenta con lavabo y espejo, mientras que en el área de baños de hombres existe un baño de taza y un mingitorio también limpios y con un lavabo y espejo. Posteriormente me traslado a la estación “Mexicaltzingo”, donde procedo a preguntar a una mujer que realiza el aseo del lugar si podía yo pasar al baño, me indicó que era para empleados únicamente, la suscrita dentro de la misma área pregunté a un agente de seguridad si podía pasar al baño y me contestó que no había, por lo que le pregunté que él a donde acudía si tenía la necesidad de hacerlo, indicándome que sí había pero que eran para empleados y que sí yo quería entrar tendría que solicitar permiso al encargado de esa estación a quien localizaría caminando por el andén y vistiendo camisa azul claro, con pantalón en azul marino y portando un gafete, mismo al que la suscrita no ubiqué en dicho andén, por lo que continué mi recorrido trasladándome a la estación “Washington”, donde me entrevisté con una empleada de seguridad a quien le solicité pasar al baño y me aseguró que no había ese servicio al público, sino únicamente empleados podían pasar. Posteriormente me traslado a la estación Santa Filomena” en donde un elemento de seguridad privada a quien pregunto si hay baño, me responde que no y que él tiene que salir de la estación y buscar en negocios cercanos el servicio. Posteriormente me traslado a la estación “Unidad Deportiva”, donde me entrevisto con un elemento de seguridad a quien le pregunto si en esa estación cuentan con baño y me responde que no, que tienen que salir fuera para ello. Posteriormente me traslado a la estación “Urdaneta”, en la cual pregunté a un elemento de seguridad si había baño en la estación, me indicó que no y refirió que sale del lugar para acudir a alguno. Posteriormente acudo a la estación “18 de Marzo”, donde pregunto a un elemento de seguridad si había baño en esa estación y me responde que no y que él sale a una tienda cercana a realizar sus necesidades fisiológicas. Posteriormente me traslado a la estación “Isla Raza”, donde me entrevisto con un agente de seguridad a quien le pido entrar al baño y me responde que no hay, incluso dijo que él tiene que acudir a una farmacia cercana para ello. Posteriormente me

trasladé a la estación “Patria Sur”, donde me entrevisté con un elemento de seguridad del lugar a quien le pregunté si había baños, me respondió que no y que había una fonda cercana donde podía yo solicitar el servicio de sanitario pagando \$3.00 pesos. Posteriormente me traslado a la estación “España”, donde pregunto por el baño a un elemento de seguridad, quien me informa que no hay y agrega que no hay espacio para uno en esa instalación, por lo que procedo a abordar el tren hacía la estación “El Tesoro”, donde de igual forma solicité al agente de seguridad el uso de un baño y me refiere que no hay ninguno, al cuestionarle que él a que baño acude dijo que se traslada a la estación “Periférico Sur”, lugar donde podría conseguir un baño público, por lo que me trasladé al lugar y al preguntar al respecto a una mujer de seguridad privada, me refiere que dentro de la estación hay baños sólo para empleados y que yo tendría que acudir a los de afuera que son para todo público, para lo cual tuve que salir de la estación y observé unos señalamientos que decían “baños públicos” y una flecha que indicaba que se encontraban a un costado de la estación, pero sin ser parte de la misma, se trataba de un establecimiento pequeño de abarrotes, donde vendía refrescos, lonches, papas y demás, y allí se prestaba el servicio de baño pues había un pasillo con un letrero que indicaba que el costo para ingresar al sanitario era de \$3.50 pesos por persona, por lo que pregunté al encargado si dichos baños pertenecían al tren ligero y me contestó que no, que eran independientes...

10. Acta circunstanciada del 31 de mayo de 2011, suscrita por una visitadora adjunta de este organismo, con motivo de un recorrido que realizó en el interior de algunas estaciones del Tren Eléctrico Urbano, de cuyo contenido destaca:

... hago constar y doy fe, que en el día y hora en que se actúa, la suscrita me trasladé a una estación del tren ligero, a efecto de cumplir una comisión, y constatar si en las instalaciones de dicho medio de transporte, esto es, en cada estación del tren existen baños para el uso de los pasajeros.

Me correspondió recorrer la ruta 2, rumbo al oriente, que inicia en la estación del tren ubicada en la avenida Juárez en el parque “Revolución”, en dicho lugar, bajé al pasillo donde se espera el tren para acudir al rumbo señalado, y doy fe de que en dicho lugar transitan muchas personas, sin embargo, al preguntar si hay baño para nosotros los ciudadanos que usamos el servicio del tren, a un empleado que presta servicio en ese lugar, y el que no proporcionó su nombre, me contestó sin dudar que NO hay, solo para empleados, le pedí permiso para usar dicho baño, y me dice de manera segura y rotunda, que no se presta, que es de uso exclusivo de los empleados, por lo que le pregunté en dónde podía encontrar baño para mis necesidades, me contestó que en las instalaciones del tren no iba a encontrar.

Subí al tren, y me bajé en la estación “Plaza Universidad”, y estando dentro de las instalaciones de dicho lugar, me dirigí con una persona que presta sus servicios como “seguridad privada” vestido de camisa blanca y pantalón azul, con gafete, le hice la misma pregunta, y me contesta con mucha seguridad, en esta estación no hay baño, entonces puedo usar el que usan los empleados pregunté, la respuesta fue un no.

Volví a subirme al tren, me bajé en la estación San Juan de Dios, me dirigí a una persona de seguridad de dicho lugar, le dije que tenía necesidad de ir al baño, y la respuesta fue: “aquí no hay



baño, si ya le anda, sálgase de la estación y vaya al mercado San Juan de Dios, ahí si hay baños públicos”, pero le contesté, ¿me puede prestar el baño que usan los empleados en el tren? La respuesta fue no.

Regresé al tren y me bajé en la siguiente estación, que fue la de Belisario Domínguez, estaba ahí una persona que hace el aseo dentro de la estación, a la misma pregunta de si hay baño, me contestó que no.

Continué mi recorrido en el tren, bajé en la siguiente estación denominada Oblatos, me atendió una persona de seguridad privada, cuando le comenté mi necesidad de usar un baño, me dijo que saliera afuera a la calle a ver si encontraba “algún negocio donde me dieran permiso” porque ahí no había baño.

Seguí mi ruta en el tren, y bajé en la estación Cristóbal de Oñate. Ahí también un señor de seguridad privada me corroboró que no había baño dentro de la estación en cita, y que solo los empleados pueden usar baño exclusivo de las instalaciones del tren ligero, que los pasajeros no.

Después me trasladé en el mismo tren a la estación San Andrés, y ocurrió lo mismo, una empleada que hace el aseo me comunicó que no hay baño, cuando le hice saber mi necesidad de usarlo.

Regresé al tren y bajé en la estación San Jacinto, ahí un empleado del tren me dijo que si quería ir al baño, saliera de las instalaciones del tren e iba a encontrar un parque, que caminara en el citado parque y ahí iba a encontrar un baño.

Seguí mi recorrido en el tren hasta la estación La Aurora, y en mi recorrido en el pasillo encontré una persona de seguridad privada de dicho lugar, y a la pregunta de dónde está el baño me contestó que no lo iba a encontrar, porque no había para los pasajeros, por tal motivo regresé al tren y me bajé en la última estación ruta oriente denominada Tetlán, ahí en dicho lugar, buscando el baño, dos personas que trabajan en las instalaciones del tren ligero, me dicen que dentro de las instalaciones no hay baño, que salga a la calle a buscar.

Cabe señalar que en todos los casos, las personas con las que tuve la interacción antes señalada, no proporcionaron su nombre.

Conclusión de mi recorrido: No hay baños para pasajeros en las instalaciones del tren ligero, en la ruta hacia el oriente, de la estación Juárez a la estación Tetlán, y los entrevistados coinciden en que no prestan a los viajeros el baño “exclusivo de empleados”...

11. Acta circunstanciada del 31 de mayo de 2011, suscrita por un visitador adjunto de este organismo, con motivo de un recorrido que realizó en el interior de algunas estaciones del Tren Eléctrico Urbano, de cuyo contenido resalta:

... hago constar que me constituyo físicamente en la estación Refugio del Tren Ligero, en donde procedo a entrevistarme con un vigilante del sexo [...], a quien le pregunto si en esta estación cuentan con baños públicos, a lo cual me responde que no, por lo que le pregunto que a dónde

acude el personal que aquí trabaja cuando necesitan el baño, y me informa que al de las oficinas, pero que en este momento están cerradas. Posteriormente me traslado a la estación Mezquitán siendo las 9:37 horas me entrevisto con una vigilante del sexo [...], a quien le pregunto si cuentan con baños públicos, a lo cual me responde que no, por lo que le pregunto a qué baños acude el personal que aquí labora; me pregunta de forma enérgica que de dónde venía yo o por qué hacía esas preguntas, y le respondo que de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; me manifiesta que por ahí hubiera empezado, que si es mi deseo puedo utilizar un baño que hay para los empleados, a lo cual le respondo que no, que sólo es una pregunta. Posteriormente me traslado a la estación Ávila Camacho, siendo las 9:41 horas me entrevisto con un vigilante del sexo masculino, a quien le pregunto si esta estación cuenta con baños públicos, a lo que me responde que no; le cuestiono si existe algún baño para el personal que aquí trabaja, a lo que me responde que sí, pero que no se presta a los usuarios del tren. Acto seguido me traslado a la estación División del Norte, siendo las 9:47 horas me entrevisto con una persona encargada del aseo, de sexo [...], a quien le pregunto si en esta estación hay baño público, a lo cual me responde que sí, que suba unas escaleras y en el pasillo a mano derecha; una vez que me traslado al lugar, me percató que son oficinas y que efectivamente en el interior se encuentran dos baños debidamente señalados; sin embargo, un vigilante del sexo [...] me informa que son solo para el personal que aquí trabaja y no para los usuarios del tren, por lo que yo no puedo ingresar. Posteriormente, me traslado a la estación Atemajac, dicha estación ya no es subterránea, como las anteriores, adonde llego a las 9:55 horas y me percató que no hay baños, ni oficinas, por lo que procedo a entrevistarme con el vigilante del sexo [...], quien me informa que no cuentan con baños, que el personal que aquí labora tiene que salir a utilizar los de los negocios que están afuera o al del mercado municipal. Continúo mi recorrido y siendo las 10:05 horas llego a la estación Dermatológico, en donde observo que no hay baños, ni oficinas; entrevisto a un vigilante del sexo masculino, quien me dice que no hay baños de ningún tipo, que él sale al de los negocios cercanos o bien se traslada a los ubicados en las estaciones subterráneas. Finalmente, siendo las 10:15 horas, llego a la estación Periférico Norte, en donde observo que no hay baños en el interior; al fondo de la estación, del lado derecho, hay una puerta metálica, de color azul, sin ningún señalamiento; a un costado se observa un letrero color verde que dice “camilla” y al lado izquierdo (en el que me encuentro) hay un cajero de Banorte; en seguida me entrevisto con un elemento de la Policía del Estado, del sexo masculino, a quien le pregunto si en esa estación cuentan con el servicio de baños públicos, a lo cual me responde que no, que no hay para usuarios ni para empleados, por lo que él y sus compañeros tienen que ir al de las estaciones subterráneas; posteriormente entrevisto a una mujer usuaria, a quien le pregunto si ella sabe si dentro de esta estación o a las afueras hay baños públicos, a lo cual me responde que no y que hasta donde ella sabe en ninguna estación hay baños públicos para los usuarios del tren...

12. Declaración rendida ante personal de esta Comisión a las 12:10 horas del 24 de junio de 2011, por el señor [testigo 1], testigo ofrecido por el quejoso [agraviado 1], de la cual se cita:

Quiero manifestar que tengo conocimiento de los hechos materia de la queja, en virtud de que conozco al [agraviado 1], quien es quejoso dentro de la presente inconformidad, y éste me preguntó si yo había tenido algún inconveniente al momento de utilizar el servicio de tren ligero, ya que continuamente lo utilizo, a lo que le contesté que sí, ya que en una ocasión tuve la

necesidad de utilizar el servicio de baño dentro de la estación de Periférico Norte, el cual solicité a una persona que parecía ser policía y que estaba en ese lugar y no se me permitió el servicio de baño...

13. Declaración rendida ante personal de esta Comisión a las 13:30 horas del 24 de junio de 2011, por la [testigo 2], testigo ofrecida por el quejoso [agraviado 1], quien expuso:

Quiero manifestar que tengo conocimiento de los hechos materia de la queja, en virtud de que habito cerca de donde vive el quejoso y por comentarios escuché que su intención era poner una queja en virtud de que no permiten el servicio de baño público en las estaciones del tren ligero, siendo éste muy importante para los usuarios del mismo, pues yo en diferentes ocasiones he solicitado a los encargados del tren ligero el servicio de baño, pero la última vez que lo requerí fue el 8 de junio de este año aproximadamente a las 14:00 horas por motivo de que estaba [...], y aunque en la estación de periférico norte solicité que me prestaran un baño, me dijeron que no había, por lo que considero de importancia que en caso de que sea cierto que no existen, se realicen las gestiones para que los pongan.

14. Constancia que suscribió un visitador adjunto de esta Comisión a las 11:00 horas del 22 de febrero de 2012, con motivo de la consulta que hizo en las páginas *web* del Macrobus y del Tren Eléctrico Urbano, de cuyo contenido destaca:

... hago constar y doy fe que en la página *web* <http://macrobus.siteur.gob.mx/index.php>, relativa al Macrobus, en su apartado "Macrobus en cifras", en su punto nueve señala que 125 mil usuarios a diario utilizan dicho medio de transporte. De igual forma doy fe que en la página *web* <http://www.siteur.gob.mx/index.php>, relativa al Sistema de Tren Eléctrico Urbano, en su pestaña "Índices de pasajeros", se publica un recuadro del índice de pasajeros transportados el cual se ejemplifica en la siguiente tabla:

2007	2008	2009	2010 *enero a mayo	
68,297,745	71,643,702	75,413,464	29,727,043	Pasajeros transportados por la red
216,804	226,551	238,471	232,768	Promedio en día laborable
187,117	195,748	206,048	196,868	Promedio por día/mes (total de pasajeros con ingreso pagado en el periodo)

15. Acta circunstanciada del 23 de febrero de 2012, suscrita por un visitador adjunto de este organismo, con motivo de un recorrido que realizó por el interior de algunas estaciones del Tren Eléctrico Urbano, de cuyo contenido se transcribe:

... hago constar que me constituyo físicamente en la estación Plaza Universidad del Tren Ligerero, en donde procedo a entrevistarme con una persona de intendencia del sexo [...], a quien le pregunto si en esta estación cuentan con baños públicos y baños para el personal, a lo cual me responde que no cuentan con baños públicos, sólo para empleados, a un lado del módulo de peaje; al pedirle su nombre, me hace saber que les llaman la atención por dar información sin autorización, por lo que prefiere no proporcionármelo. Posteriormente me traslado a la estación San Juan de Dios, en donde a las 9:50 horas me entrevisto con un vigilante de seguridad privada del sexo [...], a quien le pregunto si cuentan con baños públicos, a lo cual me responde que hay baños de ambos lados de la estación, pero me aclara que son para uso exclusivo de los empleados del tren y están a un costado del área de peaje. Posteriormente me traslado a la estación Belisario Domínguez, en donde a las 9:55 horas me entrevisto con una vigilante de seguridad privada del sexo femenino, a quien le pregunto si esta estación cuenta con baños públicos y para el personal que aquí labora, a lo que me responde que ninguna estación de la línea 2 cuenta con baños públicos, y que todas tienen baño en ambos lados para el personal que aquí labora, los cuales pueden ser localizado en las puertas marcadas con el número 8. Acto seguido me traslado a la estación Oblatos, en donde a las 10:00 horas me entrevisto con una mujer encargada del aseo, a quien le pregunto si en esta estación hay baño público y para el personal que aquí labora, a lo cual me responde que no hay baño público y que sí cuentan con baños para el personal, localizados en ambos lados, específicamente en las puertas marcadas con el número 8; una vez que me informa lo anterior, me pide que atienda un teléfono interno, ya que el vigilante que se encuentra del otro lado quiere hacerme una preguntas; una vez que atiendo el teléfono, un vigilante del sexo [...] me cuestiona respecto a lo que estoy preguntando; una vez que me identifico, le hago saber que estoy investigado respecto a la existencia de baños públicos y para el personal, a lo que me responde que si cuento con algún oficio; le hago saber que es parte de una queja que se está integrando. Posteriormente, me traslado a la estación Cristóbal de Oñate, adonde llego a las 10:50 horas y me percató que en el lado por el cual hago mi recorrido no hay personal que me atienda; lo mismo ocurre en las estaciones de San Andrés, San Jacinto y La Aurora. Continúo mi recorrido y siendo las 10:19 horas llego a la estación Tetlán, en donde soy atendido por un vigilante que refiere llamarse [...], a quien le pregunto si en esta estación hay baños públicos y para el personal; a lo que me responde que no hay baños públicos, solo para el personal, los cuales se localizan en ambos lados, específicamente en las puertas marcadas con el número 8. Enseguida me traslado al otro lado de la estación Tetlán, y procedo a regresarme en un tren con dirección al poniente; a las 10:25 horas, llego a la estación La Aurora, en donde me entrevisto con un vigilante de seguridad privada del sexo masculino, a quien le pregunto si esta estación cuenta con baños públicos y para el personal; a lo que me responde que sí hay baños para el personal, localizados en ambos lados, en las puertas marcadas con el número 8, pero no hay baños públicos. Posteriormente me traslado a la estación San Jacinto, en donde a las 10:30 horas me entrevisto con el vigilante de seguridad privada que dice llamarse [...], con quien me identifico y le pregunto si esta estación cuenta con baños públicos y para el personal que aquí trabaja; a lo que me refiere que sí hay baños para el personal, localizados en ambos lados, en las puertas marcadas con el número 8; dicho lo anterior, me pide mis datos y los anota en una libreta. Después de eso me traslado a la estación San Andrés, en donde a las 10:45 horas soy atendido por un vigilante de seguridad privada, a quien una vez que le

pregunto si esta estación cuenta con baños públicos y para el personal que aquí labora, me responde que sólo hay para el personal, localizados en ambos lados, específicamente en las puertas marcadas con el número 8, pero que no hay baños para los usuarios del tren. Ya por último, al llegar a la estación Cristóbal de Oñate, siendo las 10:50, entrevisto a un vigilante del sexo masculino, a quien le pregunto si cuentan con baños públicos y para el personal; a lo que me responde que no hay baños públicos, pero sí para el personal que aquí trabaja.

### III. FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN

El señor [agraviado 1] y 127 personas más, todos habitantes de la zona [...] de Guadalajara, se inconformaron ante esta Comisión por la falta de servicios sanitarios en las estaciones del Macrobus y del Tren Eléctrico Urbano; este último, también denominado tren ligero, para lo cual argumentaron que la falta de dichos servicios atenta contra su dignidad, poniendo incluso en riesgo su salud por tratarse de un servicio inherente a una necesidad fisiológica de todo ser humano, y que el no satisfacerla a tiempo puede poner en riesgo su salud.

La investigación efectuada por este organismo permitió acreditar que en las terminales y demás estaciones del tren ligero y del Macrobus no existen servicios sanitarios para los usuarios pasajeros de esos medios de transporte. También se comprobó que en algunas estaciones sí hay baños para uso exclusivo del personal que ahí labora, pero en otras se carece de ese servicio para los propios trabajadores del Siteur.

El licenciado Francisco Javier Padilla Mancilla, director general del Siteur, en su informe de ley que rindió ante esta Comisión afirmó que en las terminales del Macrobus y del Tren Eléctrico Urbano sí se cuenta con el servicio de sanitarios, y que con ello se cumple lo establecido en el artículo 13 del Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Transporte Estatal y Municipal. Preciso que se entiende como terminal “el espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas del servicio de transporte”, y agregó que “si en alguna interestación algún ciudadano tiene la imperiosa necesidad de hacer uso de los sanitarios, puede dirigirse con el personal de estaciones y éste le proporciona el acceso al mismo”. En el oficio sin número que dicho funcionario presentó en este organismo el 12 de mayo de 2011, aseguro que en las terminales de Tetlán, Juárez, Periférico Norte y Periférico Sur, todas del Tren Eléctrico Urbano, así como en la terminal Fray Angélico del Macrobus, sí existen baños, y añadió que quien los solicite puede tener acceso a ellos (Antecedentes y hechos, 3 y 8).

Lo afirmado en tal sentido por el director general del Siteur no se demostró con algún medio de prueba, ya que él solo aportó copias de algunas fotografías que presuntamente fueron tomadas en las instalaciones de las terminales Fray Angélico y Mirador, ambas del Macrobus, así como en las terminales Juárez, Tetlán, Periférico Norte y Periférico Sur del Tren Eléctrico Urbano. Sin embargo, solo las fotografías que al parecer corresponden a la terminal de Periférico Sur sugieren la existencia de sanitarios, pero en las restantes no se aprecia que existan.

Con la investigación practicada por personal de esta Comisión en la terminal de Periférico Sur del denominado tren ligero, se constató que efectivamente dentro de esta existen baños para los empleados del Siteur, y una mujer de seguridad privada que atendió a la visitadora adjunta que realizó dicha investigación el 31 de mayo de 2011, le indicó que para hacer uso de algún baño tendría que acudir afuera de la estación, en donde hay sanitarios para todo el público, por lo que la visitadora salió de la estación y verificó que a un costado, específicamente en un establecimiento comercial de abarrotes, había baños cuyo uso tenía un costo de 3.50 pesos por persona. El encargado de dicho establecimiento refirió que esos baños son independientes del tren (evidencia 9).

Respecto a las terminales Juárez, Tetlán y Periférico Norte, todas del Tren Eléctrico Urbano, solo en la primera de ellas una mujer que realizaba el aseo el 31 de mayo de 2011, fecha en que se llevó a cabo la investigación, refirió que ahí existían baños, pero precisó que son únicamente para uso de los empleados, de cuya existencia dio fe una visitadora adjunta de esta Comisión. Sin embargo, el mismo día un visitador adjunto también dio fe de que dentro de la terminal Periférico Norte no había baños, lo cual también fue referido por un elemento de la Policía del Estado, quien precisó que no había para los usuarios del tren ni para los empleados. En la terminal Tetlán, dos empleados del tren ligero informaron a la visitadora adjunta que ahí no hay sanitarios, y le sugirieron salir a la calle a buscar uno (evidencias 9, 10 y 11).

En otra investigación efectuada el 23 de febrero de 2012, en las estaciones Plaza Universidad, San Juan de Dios, Belisario Domínguez, Oblatos, Cristóbal de Oñate, San Andrés, San Jacinto, La Aurora y Tetlán, todas del Tren Eléctrico Urbano, empleados de vigilancia y de intendencia que ahí laboraban ese día informaron a un visitador adjunto de esta Comisión que en dichas estaciones sí había baños para quienes ahí trabajan, pero no para los usuarios del tren (evidencia 15).

En lo que se refiere a las terminales Fray Angélico y Mirador, ambas del Macrobus, así como en las demás estaciones de ese medio de transporte, con las investigaciones practicadas el 25 de marzo de 2011 por dos visitadoras adjuntas se constató que ninguna

cuenta con servicio de sanitarios para los pasajeros ni para el personal que ahí labora, como se advierte en las constancias que con ese motivo suscribieron las referidas funcionarias, en las que se dejó establecido que entrevistaron a elementos de seguridad en todas las estaciones del Macrobus, quienes les informaron que ellos, cuando tenían necesidad de hacer uso de sanitarios, tenían que acudir a los negocios más cercanos, como gasolineras, tiendas Oxxo, farmacias, restaurantes u otros centros comerciales. En la estación Huentitán, la persona que atendió a la visitadora adjunta que practicó la investigación le informó sobre la existencia de un baño móvil que se localizaba en el parque de Huentitán, pero para ingresar a él había que salir de la estación y caminar una cuadra o más (evidencias 1 y 2).

La investigación que realizaron los visitadores adjuntos de esta Comisión también evidencia que en varias estaciones del Tren Eléctrico Urbano se carece del servicio de sanitarios para los trabajadores, pues así lo refirieron diversos empleados que el 31 de mayo de 2011 laboraban en las estaciones de Santa Filomena, Unidad Deportiva, Urdaneta, 18 de Marzo, Isla Raza, Patria Sur, España, El Tesoro, Atemajac, Dermatológico y Periférico Norte (evidencias 9 y 11).

La falta de sanitarios para los trabajadores del Siteur en las estaciones del Tren Eléctrico Urbano que se citan en el párrafo anterior, así como en todas las del Macrobus, no solo afectan a los pasajeros usuarios de esos medios de transporte, sino también a los empleados que ahí laboran, quienes se ven obligados a retirarse de sus lugares de trabajo para trasladarse, bien sea a otras estaciones o a establecimientos comerciales localizados en las inmediaciones de las estaciones, a fin de satisfacer sus necesidades fisiológicas, lo que puede redundar en una deficiente prestación del servicio público que tienen encomendado.

Ahora bien, a fin de contar con una mayor perspectiva sobre la naturaleza y obligaciones del Siteur, es preciso hacer referencia a lo establecido en el artículo 4º del Reglamento Interno del Sistema de Tren Eléctrico Urbano, que dispone que el Siteur es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo primordial es la eficiente prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros.

Como se advierte, el objetivo principal de dicho organismo es la eficiente prestación de ese servicio de transporte, lo que sin duda implica que debe contar con los servicios sanitarios indispensables para satisfacer necesidades inherentes a las personas que hacen uso de sus instalaciones, como las fisiológicas, cuya satisfacción es indispensable en el

momento que el cuerpo humano lo requiere para mantener un adecuado funcionamiento del organismo.

El artículo 5° del citado reglamento dispone que la administración y dirección del Siteur están a cargo del Consejo de Administración y del director general, y que tanto el presidente del Consejo como el director general serán designados por el gobernador del estado.

A continuación se transcriben diversos artículos del Reglamento Interno del Siteur, relacionados con las atribuciones del Consejo de dicho organismo, así como de su Dirección General y otras unidades administrativas:

Artículo 7°. El Consejo será la máxima autoridad del Siteur y tendrá las siguientes facultades:

I. Determinar las políticas, estrategias, normas y criterios de organización y administración que orienten las actividades del Organismo.

II. Autorizar las obras de construcción, mantenimiento y rehabilitación, ampliación, incorporación o mejoramiento de los servicios que presta el Organismo:

[...]

XV. En general, ejecutar todos aquellos actos necesarios para el mejor cumplimiento del objeto y funciones del Organismo, respetando, en todo caso, las atribuciones de las autoridades competentes del nivel Federal y Local.

[...]

Artículo 9. El Director General tendrá las siguientes facultades:

I. Ejecutar los acuerdos, resoluciones y disposiciones del Consejo.

II. Representar al organismo ante las autoridades administrativas, judiciales y del trabajo, con todas las facultades generales y las especiales que requieran cláusula especial conforme a la legislación aplicable...

III. Administrar los negocios y bienes del Sistema, celebrar convenios y contratos y ejecutar los actos que requiera la buena marcha del mismo.

[...]

X. Realizar ante las autoridades competentes los trámites necesarios para ampliar y mejorar la prestación del servicio del Siteur...



Artículo 10. Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección General contará con las siguientes unidades administrativas, por medio de las cuales, conducirá sus actividades en forma programada, ajustándose a las políticas, estrategias y prioridades que para el logro de sus objetivos que fije y establezca el Consejo:

- I. Secretaría Particular;
- II. Gerencia de Planeación y Proyectos;
- III. Gerencia Jurídica;
- IV. Contraloría Interna;
- V. Gerencia de Comunicación Social;
- VI. Tesorería;
- VII. Dirección del Tren Eléctrico Urbano;
- VIII. Dirección de Macrobús;
- IX. Dirección Administrativa; y
- X. Las demás que acuerde el Consejo y se autoricen en el presupuesto de egresos del SITEUR.

Artículo 28. La Dirección de Macrobús tendrá las siguientes atribuciones:

[...]

- IV. Proponer a la Dirección General las acciones orientadas para la mejora continua del Sistema.

[...]

- VII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, ordenamientos, acuerdos y convenios, y aquellas que le sean asignadas o delegadas por el Consejo y/o la Dirección General.

Artículo 30. La Gerencia de Operación de Macrobús tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Administrar los sistemas y programas de prestación y mejora continua del servicio de transporte en el corredor del Macrobús; para ofrecer seguridad, regularidad, rapidez, limpieza, comodidad y satisfaciendo la demanda de los pasajeros;

[...]

VIII. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, ordenamientos, acuerdos y convenios, y aquellas que le sean asignadas o delegadas por la Dirección General y/o el Director del Macrobus.

Artículo 39. La Gerencia de Sistemas de Calidad tendrá las siguientes atribuciones:

I. Apoyar a la Dirección General, Director de Tren Eléctrico, Dirección de Macrobus y a la Dirección de Administración en la realización de estudios de factibilidad de los proyectos que lo ameriten, relativos a la reestructuración de las áreas, incorporación de nuevos procesos o reorganización de los actuales y, en general todos aquellos que se le encomienden.

[...]

V. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de las leyes, reglamentos, ordenamientos, acuerdos y convenios, y aquellas que le sean asignadas o delegadas por la Dirección General y/o la Dirección Administrativa.

Por otra parte, el artículo 13 del Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Transporte Estatal y Municipal, dispone: “En cada terminal de autotransportes deberá de existir servicio sanitario con lavabo, excusado y mingitorio para los usuarios del servicio, además se contará con baños y casilleros para el personal”.

El derecho que tienen los usuarios para contar con servicios sanitarios en las terminales del Macrobus y del Tren Eléctrico Urbano, consagrado en la normativa citada con antelación, ha dejado de garantizarse por el Siteur, tal como se acredita con las evidencias a que se hizo referencia en párrafos anteriores. Quedó debidamente demostrado que en las instalaciones del Macrobus, incluidas sus terminales, no hay baños, tal como lo corroboraron visitantes adjuntos de este organismo durante los recorridos que realizaron en cada una de las estaciones y terminales de ese medio de transporte (evidencias 1 y 2).

En el supuesto de que, efectivamente, las fotografías que ofreció como prueba el director general de dicho organismo, relativas a dos baños móviles de cabina que supuestamente se encontraban en las terminales Fray Angélico y Mirador, correspondieran a baños que en alguna ocasión pudieron haber estado instalados en dichas terminales, se precisa que no cumplen con las características que deben tener, de conformidad con el Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Transporte Estatal y Municipal; es decir, con lavabo, excusado y mingitorio, así como baños y casilleros para el personal. Al respecto, se deja establecido que el 25 de marzo de 2011,

fecha en la que el personal de esta Comisión inspeccionó las instalaciones de las citadas estaciones, no se encontraban los referidos baños móviles, ni el personal que ahí labora hizo mención de su existencia dentro de esas terminales.

El director general del Siteur, en su informe que rindió a esta Comisión manifestó que en las estaciones que sí cuentan con servicios sanitarios, en el supuesto de que algún ciudadano tenga la imperiosa necesidad de usarlos, puede dirigirse con el personal de estaciones para que les permita el acceso. Al respecto, en el expediente de queja quedó probado que en las estaciones que sí tienen dicho servicio, el personal que ahí labora expresó con toda claridad que los sanitarios son exclusivos para los empleados del lugar (evidencias 9, 10, 11 y 15).

Por otra parte, con los testimonios del [testigo 1] y la [testigo 2], y con la videograbación que aportó el quejoso [agraviado 1], también quedó evidenciado que en la terminal Periférico Norte del Tren Eléctrico Urbano no existen sanitarios (evidencias 8, 12 y 13).

Como claramente se advierte de lo expuesto, el Siteur no ha cumplido con la obligación de proporcionar a sus usuarios el servicio sanitario en las terminales y demás estaciones del tren ligero y del Macrobus. Tampoco se acreditó que existieran casilleros para el personal que ahí labora, por lo que con dicha carencia igualmente se incumple con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de la Ley Estatal de Salud en Materia de Transporte Estatal y Municipal.

Con relación a dichas omisiones de la autoridad involucrada, este organismo estima que deben subsanarse a la brevedad posible, ya que el hacer uso de un sanitario es una necesidad básica de las personas, para satisfacer sus necesidades fisiológicas en un lugar adecuado para ello, máxime que así está establecido en el reglamento que se cita en el párrafo que antecede.

De acuerdo con la información recabada de la página *web* del Macrobus, diariamente utilizan ese medio de transporte 125 000 personas en esta ciudad, en tanto que el promedio diario de pasajeros que hacen uso del tren ligero es de 196 868, según lo publicado también en la página *web* del Siteur. Por lo tanto, dada la cantidad de usuarios que utilizan esos medios de transporte, es inadmisibile que no cuenten con sanitarios en sus estaciones para los pasajeros, y en muchas de ellas ni para sus propios empleados, lo que trae como consecuencia que se vean obligados a acudir a lugares aledaños a las instalaciones del tren o del Macrobus para satisfacer una necesidad tan básica de todo ser humano.

Con las evidencias ya referidas, esta Comisión determina que quedó debidamente probado que, al no cumplir con las normas aplicables, el Siteur viola los derechos humanos de los usuarios pasajeros y de los trabajadores del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús. En consecuencia, lo procedente en este caso es recomendar que se construya la infraestructura que se requiera para el adecuado funcionamiento de servicios sanitarios en todas las estaciones de ambos medios de transporte, tanto para los usuarios como para los empleados. Ello, desde luego, implica que dentro de las estaciones se indique mediante señalamientos el lugar en el que se ubiquen dichos servicios.

Ahora bien, el director general del Siteur, en su informe que rindió a esta Comisión indicó que se entiende como terminal “el espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas del servicio de transporte”, y agregó que “si en alguna interestación algún ciudadano tiene la imperiosa necesidad de hacer uso de los sanitarios, puede dirigirse con el personal de estaciones y éste le proporciona el acceso al mismo”; también aseguró que las terminales del Macrobús y del Tren Eléctrico Urbano cuentan con servicios sanitarios, por lo que, según afirmó, se cumple con la norma. Al respecto, ya se dejó establecido en esta resolución que sólo existen sanitarios en las “terminales” Juárez, Tetlán y Periférico Sur, así como en las estaciones de Mexicaltzingo, Washington, Refugio, Mezquitán, Ávila Camacho, División del Norte, Plaza Universidad, San Juan de Dios, Belisario Domínguez, Oblatos, Cristóbal de Oñate, San Andrés, San Jacinto y La Aurora, todas del tren ligero, y se demostró que son exclusivos para los empleados que ahí laboran.

Esta Comisión estima que la instalación de sanitarios no debe limitarse únicamente a las terminales de las líneas del Macrobús y del Tren Eléctrico Urbano, sino que deben existir en todas sus estaciones, ya que, por las propias características de ese medio de transporte, sus usuarios no siempre abordan las unidades en las denominadas terminales, ni concluyen su viaje en ellas, puesto que lo hacen de acuerdo con las necesidades de sus traslados y pueden iniciar y concluir sus recorridos en cualquiera de las estaciones, por lo que la urgencia para requerir el uso de un sanitario puede suscitarse repentinamente en cualquiera de ellas.

Al carecer de servicios sanitarios para los usuarios del Siteur en las estaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús, se violan los derechos humanos de los pasajeros que tengan necesidad de hacer uso de ellos, y la problemática se agrava aún más cuando los afectados son niños, mujeres embarazadas, adultos mayores o personas con alguna discapacidad que requieran del servicio y no se les proporciona, lo que podría traer repercusiones en su salud. La falta de esos servicios constituye violaciones de derechos

humanos de los denominados derechos colectivos y difusos, pues se afecta a un grupo de personas que diariamente utilizan el servicio de transporte que otorga el Estado, mediante el Siteur, en sus modalidades del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús, por lo que resulta indispensable la instalación y funcionamiento de sanitarios en todas sus estaciones, para garantizar espacios apropiados a fin de satisfacer las necesidades fisiológicas de sus usuarios, y con ello dar cabal cumplimiento a la eficiente prestación del servicio público de transporte urbano masivo de pasajeros, objetivo claramente establecido en el artículo 4° de su Reglamento Interno.

No otorgar ese servicio implica violaciones de derechos humanos, derivadas de la prestación indebida del servicio público, por negativa o inadecuada prestación de servicios en materia de vías de comunicación, como se establece en el *Manual para la calificación de hechos violatorios de derechos Humanos*, editado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, de cuyo contenido se destaca lo siguiente:

### 3.2.11. PRESTACIÓN INDEBIDA DEL SERVICIO PÚBLICO

#### DENOTACIÓN:

1. Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público,
2. por parte de autoridad o servidor público,
3. que implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.

#### FUNDAMENTACIÓN EN LEGISLACIÓN NACIONAL:

##### *Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos*

Artículo 47. Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones, para salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y a las sanciones que correspondan, sin perjuicio de sus derechos laborales [...] 1. Cumplir con la máxima diligencia el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión...

[...]

### 3.2.11.10. NEGATIVA O INADECUADA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MATERIA DE VIAS DE COMUNICACIÓN

#### DENOTACIÓN:

1. Cualquier acto u omisión que cause la negativa, suspensión, retraso o deficiencia de un servicio público en materia de vías de comunicación, transporte, correos,
2. por parte del personal encargado de brindarlo,
3. que afecte los derechos de cualquier persona.

El derecho a la legalidad compromete todos los actos de la administración pública con lo establecido en el orden jurídico, con el fin de evitar un menoscabo de los derechos de los ciudadanos.

El bien jurídico que comprende este derecho es la observancia adecuada del orden jurídico por parte del Estado, entendiéndose por esta la permanencia en un estado de disfrute de los derechos concebidos en el ordenamiento jurídico, sin que se causen perjuicios indebidos como resultado de una deficiente aplicación del derecho.

En los últimos cien años México ha sufrido cambios importantes; la población pasó de 13 millones en 1900, a más de cien millones en la actualidad. Durante ese periodo, México cambió de ser un país fundamentalmente rural a urbano, por lo que hoy la mayoría de la población vive en ciudades, las cuales a su vez deben contar con medios de transporte de calidad y adecuados para satisfacer esta gran demanda.

Nuestra sociedad está inmersa en el fortalecimiento de las medidas tutelares hacia las personas. Ahora, las necesidades de la vida humana crecen, se intensifican y demandan una mejor calidad de vida, por lo que se ha ampliado el catálogo de los derechos humanos, ya que puede claramente identificarse el surgimiento de una nueva clase de derechos provenientes de intereses colectivos, comunes a grupos de personas afectadas por un mismo factor que pretenden reclamar justicia de manera conjunta. En el caso que nos ocupa, todo un grupo de usuarios del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús en la zona metropolitana de Guadalajara demanda una mejor calidad en la prestación de dicho servicio, mediante la instalación de sanitarios en todas sus estaciones.

De igual forma, los tratados internacionales en materia de derechos humanos en la última década han tenido una mayor difusión y aplicación en lo que se refiere a los derechos humanos de la tercera generación, promovidos desde los años ochenta para motivar el progreso social y cultural. Se pretende con estos elevar el nivel de vida de todos los pueblos, en un marco de respeto y colaboración mutua. Normalmente se incluyen derechos heterogéneos, como el derecho a la paz, a la calidad de vida, al ambiente sano, los derechos difusos, entre otros.

Los derechos difusos engloban los intereses de una colectividad no identificada plenamente; intereses relacionados con un bien que al ser lesionado carece aparentemente de vías de tutela funcionales, debido al desconocimiento de los que han sido afectados, por la falta de legitimación procesal del colectivo para hacer valer su interés.

Es necesario promover una cultura jurídica que tienda a proteger con eficacia los derechos humanos de los usuarios del transporte público. Se requiere para ello una acción positiva y permanente del Estado, que deberá hacer un esfuerzo social serio para que el servicio sanitario dentro de las instalaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús sea accesible a todos los usuarios.

Reconocer los derechos fundamentales es una condición primordial que conduce a fomentar su respeto. Si no se asumen como propios, no se defenderán, y si no existe un compromiso en fomentarlos, no habrá desarrollo. La armonía y el desarrollo social residen en el respeto y ejercicio de los derechos humanos a favor de las personas.

Un sistema de transporte público eficaz y completo es fundamental para el desarrollo integral de las ciudades y el desempeño eficiente de sus habitantes, sean estos usuarios o no del servicio. Es por ello que debe permitirse a los usuarios del tren ligero y del Macrobús ingresar a los baños con que cuentan actualmente, y proveer de sanitarios a las demás estaciones y terminales que aún no los tienen.

Esta cultura de respeto a los derechos humanos de los usuarios debe ir acompañada de condiciones laborales dignas para los trabajadores del Siteur, entre las que desde luego se encuentran las de contar con un espacio adecuado para la satisfacción de sus necesidades fisiológicas en el lugar en que desempeñan sus actividades, y que se les provea de casilleros a quienes así lo requieran con motivo del desempeño de sus funciones, lo que sin duda contribuirá a la modernización de este servicio básico que constituye una herramienta para el crecimiento económico y social de esta ciudad.

Los postulados surgidos en diversas conferencias internacionales han transformado gradualmente los sistemas jurídicos. Algunos de los dispositivos de derecho internacional aplicables en el presente caso son:

La Declaración Universal de Derechos Humanos, en su artículo 25 expresa que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, y el bienestar.<sup>1</sup>

La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada por la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos (OEA), el 2 de mayo de 1948, en su artículo XI establece: “... toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, [...] correspondientes al nivel que permitan los recursos públicos y los de la comunidad”.

El Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su artículo 10 establece: “Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social...”. En el artículo 11 dispone: “Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos. Los Estados partes promoverán la protección, preservación y mejoramiento del medio ambiente”.<sup>2</sup>

La carencia de sanitarios en las estaciones del Macrobus y del Tren Eléctrico Urbano, puede llegar a provocar un daño en la salud de aquellos pasajeros a quienes se les pudiera presentar la necesidad de hacer uso de un sanitario y que no se les permita el acceso, lo cual eventualmente también podría llegar a ocasionar infecciones urinarias o trastornos digestivos, como lo refirió el [quejoso 1] al formular su inconformidad. Si no se satisface la necesidad básica de acudir al servicio sanitario de manera pronta y en un lugar propio para ello, sobre todo tratándose de niños y niñas, mujeres embarazadas, adultos mayores o personas con alguna discapacidad, sin duda se violan sus derechos humanos, por prestación indebida del servicio público, en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicios en materia de vías de comunicación.

En cuanto a los derechos de las personas con discapacidad, en el caso que nos ocupa tiene aplicación lo dispuesto en la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, aprobada por el Senado mexicano el 26 de abril de 2000 y ratificada el 25 de enero de 2001, que en lo conducente dispone:

Artículo I. Para los efectos de la presente Convención, se entiende por:

---

<sup>1</sup> Aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el 10 de diciembre de 1948.

<sup>2</sup> También llamado Protocolo de San Salvador, aprobado por la Asamblea General de la OEA el 17 de noviembre de 1988.



## 1. Discapacidad

El término “discapacidad” significa una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.

## 2. Discriminación contra las personas con discapacidad

a. El término “discriminación contra las personas con discapacidad” significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

[ ]

Artículo II. Los objetivos de la presente Convención son la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad.

Artículo III. Para lograr los objetivos de esta Convención, los Estados parte se comprometen a:

1. Aportar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las que se encuentran a continuación, sin que la lista sea taxativa:

a. Medidas para eliminar progresivamente la discriminación y promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes, servicios, instalaciones, programas y actividades, tales como el empleo, el transporte, las comunicaciones...

b. Medidas para que los edificios, vehículos e instalaciones que se construyan o fabriquen en sus territorios respectivos faciliten el transporte, la comunicación y el acceso para las personas con discapacidad;

c. Medidas para eliminar, en la medida de lo posible, los obstáculos arquitectónicos, de transporte y comunicaciones que existan, con la finalidad de facilitar el acceso y uso para las personas con discapacidad...

La citada Convención es un instrumento internacional que, al haber sido suscrita por nuestro país y aprobada por el Senado de la República, constituye ley suprema y es de observancia obligatoria en todo el territorio nacional, conforme al artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra dice:

Esta Constitución, las leyes del Congreso de la Unión que emanen de ella y todos los Tratados que estén de acuerdo con la misma, celebrados o que se celebren por el Presidente de la República, con aprobación del Senado, serán la Ley Suprema de toda la Unión. Los jueces de

cada Estado se arreglarán a dicha Constitución, leyes y tratados, a pesar de las disposiciones en contrario que pueda haber en las Constituciones o leyes de los Estados.

Con independencia de lo anterior, la legislación interna en México y en Jalisco ya se encuentra armonizada con la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, con la expedición de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, a nivel federal, y la Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad, esta última del estado de Jalisco, publicada el 31 de diciembre de 2009 en el periódico oficial *El Estado de Jalisco*. Al respecto, en el caso que nos ocupa resulta aplicable lo dispuesto en el artículo 60 de la ley que se cita en último término, que a la letra dice:

Los reglamentos de autorización de proyectos para la construcción, adaptación o remodelación, así como la apertura de espacios destinados a prestar servicios al público, especialmente [...] terminales de pasajeros, entre otros, deberán contemplar se instalen, según corresponda a la magnitud y clase de proyectos, sanitarios [...] adaptados a las personas que se desplacen en silla de ruedas o cualquier otro elemento ortopédico, así como guías táctiles y auditivas.

Por lo expuesto, y con fundamento en los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4º y 10º de la Constitución de Jalisco; 7º, fracciones I y XXV; 28, fracción III, 66, 73, 75, 76, 77, 78 y 79 de la Ley de la CEDHJ, así como 109, 119, 120, 121 y 122 de su Reglamento Interior, se llega a las siguientes:

#### IV. CONCLUSIONES

Quedó plenamente acreditado que ninguna de las terminales y estaciones del Macrobús cuenta con servicios sanitarios para los usuarios pasajeros ni para los empleados que ahí laboran. También se demostró que solo algunas de las estaciones del Tren Eléctrico Urbano cuentan con dicho servicio para sus trabajadores, y que en ellas no se permite el acceso a los pasajeros, con lo cual se violan sus derechos humanos como consecuencia de una prestación indebida del servicio público, en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicios en materia de vías de comunicación, con lo que se afecta a los usuarios de dichos medios de transporte, ya que, en el supuesto de requerir de sanitarios, se ven imposibilitados para satisfacer sus necesidades fisiológicas, lo que puede causar daños en su salud, u ocasionar que para satisfacerlas se utilicen sitios inadecuados.

Esta Comisión considera incuestionable que debe proveerse de baños públicos a los pasajeros en las estaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobús, por lo que emite las siguientes:

## Recomendaciones

Al ingeniero Francisco Javier Padilla Mancilla, director general del Sistema de Tren Eléctrico Urbano:

Primera. Gestione ante el Consejo de Administración de ese organismo que, previo estudio técnico, se instalen baños en las estaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobus para el servicio de los usuarios de esos medios de transporte, y se considere que haya sanitarios adecuados para personas con alguna discapacidad, gente pequeña y adultos mayores.

Segunda. En tanto se cumple con la anterior Recomendación, instruya a quien corresponda para que en las estaciones del Tren Eléctrico Urbano que actualmente cuentan con sanitarios exclusivos para los empleados, se permita el acceso a los pasajeros que así lo requieran.

Tercera. Se coloquen, en lugares visibles para los usuarios, señalamientos que indiquen la ubicación de los sanitarios, así como letreros en su interior que contengan información sobre el uso adecuado que se les debe dar, a fin de mantenerlos en condiciones higiénicas.

Cuarta. Que en la apertura de nuevas estaciones del Tren Eléctrico Urbano y del Macrobus se instalen sanitarios con las características que se indican en la primera Recomendación.

Estas recomendaciones tienen el carácter de públicas, por lo que esta Comisión podrá darlas a conocer de inmediato a los medios de comunicación, con base en los artículos 79 de la ley que la rige y 120 de su Reglamento Interior.

Con fundamento en los artículos 72, segundo párrafo, y 77 de la Ley de la CEDHJ, se informa a la autoridad a quien se dirige esta Recomendación, que tienen diez días hábiles, contados a partir de la fecha en que se le notifique, para que informe a este organismo si la acepta o no; en caso afirmativo, dispondrá de los quince días siguientes a su aceptación para acreditar su cumplimiento.

Atentamente

Doctor Felipe de Jesús Álvarez Cibrián  
Presidente

Esta es la última hoja de la versión pública editada de la Recomendación 9/2012